



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Título:

**INCIDENCIAS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS EMPLEADOS de la Empresa FMA**

Autor: Jean Pierre Tuárez Alava

Tutor: Ing. Carlos Orlando Vélez Chávez, MBA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

AGOSTO -2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de investigación, cuyo tema del proyecto es “Incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa FMA”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde al señor **JEAN PIERRE TUÁREZ ALAVA**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración, periodo 2021 -2022 (2), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley contraria.

Manta, 08/08/2022

Lo certifico,

Ing. Carlos Vélez Chávez, MBA

Docente Tutor

Área: Carrera de Administración

CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD

Manta, 08 de agosto del 2022

Se informa el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencia “Original”, al que fue sometido el trabajo de titulación del estudiante Tuárez Alava Jean Pierre, en la modalidad de Proyecto de Investigación, su análisis presenta el 1% de similitud y coincidencia con otros documentos, para la constancia se adjunta el resultado del análisis debidamente sustentado.

Por consiguiente, como tutor del presente trabajo de titulación dejo constancia de este resultado:



Document Information

Analyzed document BORRADOR TESIS JEAN PIERRE TUAREZ ALAVA ADMINISTRACION DE EMPRESAS 9NO A - URK.docx (D142749560)
Submitted 2022-08-08 22:25:00
Submitted by
Submitter email e1313710640@live.ulead.edu.ec
Similarity 1%
Analysis address carlos.velez.uleam@analysis.arkund.com

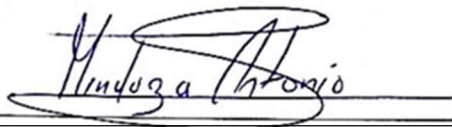
Lo certifico,

Ing. Carlos Vélez Chávez, MBA
Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION POR EL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de grado para dar la aprobación al trabajo final de titulación: “Incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa FMA” en modalidad Proyecto de Investigación, elaborado por el egresado Tuarez Alava Jean Pierre, mismo que cumple con lo estipulado por los Reglamentos y disposiciones que fueron determinados por la Facultad de Ciencias Administrativas en la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”

Jurado



Presidente de tribunal

Dr. Amado Antonio Mendoza Briones



Miembro del Tribunal

Ing. Karla Rosanna Marcillo Pin



Miembro del Tribunal

Ing. Jose Luis Morante Galarza

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, ya que es la guía que estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas establecidas. A mis padres Víctor y Dolores que con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, con el apoyo incondicional y la confianza consintieron que logre culminar mi carrera profesional. A mi abuela Angela que a pesar de que no esté físicamente conmigo, siempre vives en mi corazón y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí, quién siempre creyó en mis capacidades de estudio y, que durante varios años me apoyo en todos los ámbitos de mi vida.

RECONOCIMIENTO

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi querida Madre y mi Padre que son el pilar fundamental en mi vida y que me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y así mismo me dieron el apoyo suficiente para no declinar cuando todo me parecía complicado, agradezco enormemente a mis Hermanos que son los que me hacen sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. De igual forma, agradezco a mi tutor de Tesis el Ing. Carlos Vélez, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. Agradezco a todos los docentes de la Carrera de Administración de empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Índice

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	ii
CERTIFICADO DE URKUND	iii
APROBACIÓN DEL TRABAJO	iv
DEDICATORIA.....	v
RECONOCIMIENTO	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPITULO I.....	16
1.1. OBJETIVOS.....	16
1.1.1 Objetivo General	16
1.2 Planteamiento del problema	16
1.3 Formulación del problema.....	17
1.3.1 Problemas específicos	17
1.5 Hipótesis general	18
1.5.1 Hipótesis específica	18
1.6 Determinación de Variables	19
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	20
CAPÍTULO II.....	21
2.1 Marco Teórico	21
2.1.1 Antecedentes.....	21
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Tecnologías de la Información y Comunicación.....	23

2.2.2. Desempeño laboral	27
CAPÍTULO III	29
3.1 Diseño metodológico.....	29
3.1.1 Alcance	29
3.1.2. Diseño	29
3.1.3. Población De Estudio.....	30
3.1.4. Instrumento de medición y recolección de datos.....	31
3.2 Descripción de la entrevista.....	31
3.2.1 Análisis de la entrevista.....	32
3.3 Análisis de los resultados	33
Pregunta 1	34
Pregunta 2.....	35
Pregunta 3.....	36
Pregunta 4.....	37
Pregunta 5.....	38
Pregunta 6.....	39
Pregunta 7.....	40
Pregunta 8.....	41
Pregunta 9.....	42
Pregunta 10.....	43
Pregunta 11	44
Pregunta 12.....	45
Pregunta 13.....	46
Pregunta 14.....	47
Pregunta 15.....	48

Pregunta 16.....	49
Pregunta 17.....	50
Pregunta 18.....	51
Pregunta 19.....	52
Pregunta 20.....	53
3.3 Discusión.....	54
3.4 Comprobación de hipótesis.....	54
Análisis Hipótesis General:.....	54
Análisis Hipótesis Específicas:.....	54
CAPÍTULO IV.....	56
4.1 Diseño de propuesta.....	56
4.1.1 Título de propuesta.....	56
4.1.2 Justificación.....	56
4.2 Conclusiones y Recomendaciones.....	59
4.2.1. Conclusiones.....	59
4.2.2. Recomendaciones.....	60
4.3 Referencias.....	61
4.4 Anexos	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1.	<i>Delimitación del proyecto de Investigación.</i>	18
Tabla2.	<i>Operacionalización de las variables</i>	19
Tabla3.	<i>Trabajadores de FMA</i>	30
Tabla4.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 1</i>	34
Tabla5.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 2</i>	35
Tabla6.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 3</i>	36
Tabla7.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 4</i>	37
Tabla8.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 5</i>	38
Tabla9.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 6</i>	39
Tabla10.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 7</i>	40
Tabla11.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 8</i>	41
Tabla12.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 9</i>	42
Tabla13.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 10</i>	43
Tabla14.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 11</i>	44
Tabla15.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 12</i>	45
Tabla16.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 13</i>	46
Tabla17.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 14</i>	47
Tabla18.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 15</i>	48
Tabla19.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 16</i>	49
Tabla20.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 17</i>	50
Tabla21.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 18</i>	51
Tabla22.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 19</i>	52
Tabla23.	<i>Tabulación de la respuesta a la pregunta 20</i>	53

Tabla24.	Desarrollo de la propuesta.....	57
Tabla25.	Presupuesto del plan de propuesta.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 1	34
Figura 2.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 2	35
Figura 3.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 3	36
Figura 4.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 4	37
Figura 5.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 5	38
Figura 6.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 6	39
Figura 7.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 7	40
Figura 8.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 8	41
Figura 9.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 9	42
Figura 10.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 10	43
Figura 11.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 11	44
Figura 12.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 12	45
Figura 13.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 13	46
Figura 14.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 14	47
Figura 15.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 15	48
Figura 16.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 16	49
Figura 17.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 17	50
Figura 18.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 18	51
Figura 19.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 19	52
Figura 20.	Representación de resultados obtenidos de la pregunta 20	53

RESUMEN

La investigación se efectuara en base a la identificación del problema que se presenta en la empresa FMA, La investigación analiza las incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la empresa del Sr. Francisco Mosquera Aulestia que tiene por razón social FMA Cía. Ltda. el objetivo de esta investigación es evidenciar el grado de relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la empresa FMA. La metodología de investigación que se llevará a cabo será a través de método descriptivo y análisis para la posterior

Se utilizó la técnica de la encuesta tomando como muestra a 20 trabajadores de la empresa FMA, se considera lo que sienten los trabajadores al no saber o conocer correctamente el uso de los sistemas de información, y por ende no poder resolver problemas comunes es que se quedan estancados y no avanzan. Además, con ello se espera alcanzar y cumplir el objetivo de dicha investigación, para dar solución al principal problema observado del tema de investigación y corroborar si las hipótesis planteadas son ciertas.

Palabras claves: Desempeño Laboral, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Incidencia, Capacitación, Investigación.

ABSTRACT

The research will be carried out based on the identification of the problem presented in the company FMA. The research analyzes the impact of new technologies on the work performance of the employees of the company of Mr. Francisco Mosquera Aulestia, whose corporate name is FMA Cía. Ltda. the objective of this research is to demonstrate the degree of relationship that exists between the use of information and communication technologies ICT and its impact on the performance of workers in the company FMA. The research methodology to be carried out will be through a descriptive method and analysis for subsequent analysis.

The survey technique was used taking as a sample 20 workers of the company FMA, it is considered what the workers feel when they do not know or know correctly the use of information systems, and therefore not being able to solve common problems is that they remain stagnant and do not advance. In addition, this is expected to achieve and fulfill the objective of this research, to solve the main problem observed in the research topic and to corroborate whether the hypotheses are true.

Keywords: Work Performance, Information and Communication Technologies (ICT), Advocacy, Training, Research.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación estudia las incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la empresa del Sr. Francisco Mosquera Aulestia que tiene por razón social FMA Cía. Ltda. que corresponden a las siglas del dueño fundador, ya que como podemos observar en la sociedad, hoy en día las nuevas tecnologías de información se encuentran al alcance de todos. Pero a nivel empresarial las TIC están siendo asimiladas por los trabajadores de forma positiva, pero en otros casos de forma negativa, debido a que no todos los trabajadores manejan y gestionan de manera correcta las TIC. La característica principal se da principalmente debido a la falta de capacitación hacia los trabajadores, y en ocasiones resulta ser un poco terrible para ellos debido a que no cuentan con la capacidad de resolver algún problema, y esto conlleva a una pérdida de tiempo en cuestiones de asesoramiento y coordinación de la logística de la empresa.

La investigación se realizó debido a que es de mucho interés conocer, en como repercuten las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FMA, se considera lo que sienten los trabajadores al no saber o conocer correctamente el uso de los sistemas de información, y por ende no poder resolver problemas comunes es que se quedan estancados y no avanzan. La metodología de la investigación usada para este proyecto está basada en pequeñas encuestas personales realizando preguntas precisas y concisas para conocer cuál es el grado de conocimiento que tienen los trabajadores con respecto a las tecnologías de la información.

El proyecto de investigación tiene la finalidad de analizar cada una de las muestras realizadas constatando la falta de capacitación que tiene los trabajadores en cuanto al uso de las TIC que conlleva a un bajo desempeño laboral, y dar a conocer que se debe trabajar en estos aspectos para mejorar el desempeño y su experiencia laboral, y así se puedan enriquecer y mejorar los procesos de asesoramiento y logística de la empresa.

La presente investigación cuenta con las siguientes etapas; en el primer capítulo se destacara el problema de la investigación en el que conoceremos las evidencias que se han recopilado durante cierto tiempo sobre el uso de las TIC y el contacto con los trabajadores

que afectan en el desempeño laboral en el cual se han analizado distintos comportamientos, y en el que puedo asegurar que los trabajadores pueden conocer más a fondo estos temas siendo absolutamente capacitados, entonces se puede entender los factores que hacen que afecten al desempeño laboral de los trabajadores, que se les complica en explicar y comunicar correctamente los problemas presentados en la empresa.

En el apartado de los objetivos se conocerán los posibles factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados cuando estos usan tecnologías de información en este caso de la empresa FMA, en el que muchas veces no se llama a la mesa de ayuda directamente para solucionar cualquier tipo de problemas. El cual sea por una posible falta de comunicación, de capacitación, mal clima laboral o quizás una tecnología automática es parte de los posibles factores que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores, el cual hace que no se mantenga una comunicación saludable. Las hipótesis que se examinaron que es uno de los factores más importantes, también se muestran los resultados que se obtuvieron en base a encuestas efectuadas a los trabajadores de la empresa FMA.

En la segunda etapa de la investigación en lo que corresponde al marco teórico de la investigación vamos a conocer los antecedentes en los cuales contienen problemáticas parecidas en el aspecto de uso de las TIC y como afectan en el desempeño laboral de los trabajadores, entonces podremos conocer un poco más la relación al tema y a su problemática, para poder entender de mejor manera los factores que inciden en cuanto al apoyo que requieren los trabajadores de FMA con respecto a las TIC.

En la tercera etapa tenemos el diagnóstico o estudio de campo que implica en conocer el proceso de aplicación de métodos y técnicas usadas para la investigación previa a la selección de la muestra. Posterior a este apartado se diseñó la propuesta que base al diagnóstico y junto a los fundamentos teóricos se le dio una solución al problema investigado. finalmente considero las conclusiones y recomendaciones para la variable investigada.

CAPITULO I

1.1. OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

- Evidenciar el grado de relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la empresa FMA.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer el grado de relación que existe entre las capacitaciones basadas en TICS y el desempeño en los trabajadores de la empresa FMA.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa FMA en relación con la satisfacción en ambas vías, tanto desde la óptica de los empleados como del empleador.
- Entender el grado de relación que existe entre la experiencia en el uso de las TIC y la eficiencia de los trabajadores.
- Establecer estrategias para mejorar las políticas de la empresa asociadas a las TIC que permitan generar valor a la empresa.

1.2 Planteamiento del problema

Desde hace varios años y hasta la actualidad el uso de la tecnología está presente en el quehacer laboral de una u otra manera, es algo que nos involucra a todos de una u otra manera, en el cual para la mayoría de los jóvenes ha sido más fácil su entendimiento y aplicación de los sistemas, pero no a todos se le ha hecho amigable, en especial a las personas adultas de mediana edad en adelante. Por lo cual, muchas veces estos últimos fracasan al dar una posible solución de algún problema de la empresa. En un aspecto más interno a nivel empresarial muchas veces existe un mayor grado de problemas, ya que los sistemas que se utilizan tienen fallas, errores o se caen por alguna razón, y no es el único problema si no también muchas veces existen problemas cuando el software nuevo no es

compatible con el hardware y surgen más contratiempos, el cual las personas deben formarse de la mejor manera para no siempre depender de las TIC.

De tal manera que es allí donde hay trabajadores que inclusive ocupan un alto cargo en la empresa o directivos que son pilares fundamentales y que han tenido varios problemas e incidencias con los sistemas de información.

Debido a esto es que podrían existir varios motivos por el cual no se ha podido establecer una buena comunicación en dichas personas acerca de las TIC. Por lo cual esto repercute en grandes consecuencias como pérdida de tiempo, un mal clima laboral, bajo desempeño laboral, escasa productividad y entre otros problemas que hacen que la empresa tenga debilidades.

El propósito de la presente investigación es indagar los problemas que se suscitan en el personal de la empresa con relación al uso de las TIC y así mismo proponer posibles soluciones en beneficio de la mayoría y en este caso ayudar a los trabajadores que aún no puedan entender sobre el manejo de estos sistemas y equipos.

1.3 Formulación del problema

¿Cuál es grado de relación que existe entre la aplicación de conocimientos basados en las TIC y el desempeño laboral en los trabajadores, en la empresa FMA?

1.3.1 Problemas específicos

¿Cuál es el grado de relación que existe entre las capacitaciones y el respectivo uso de las TIC en los trabajadores de la empresa FMA?

¿Cuál es la situación actual de la empresa FMA en relación con la satisfacción en ambas vías, tanto desde la óptica de los empleados como del empleador?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la experiencia en el uso de las TIC y la eficiencia de los trabajadores?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FMA asociados con las TIC?

1.4 Delimitación

La delimitación del proyecto de investigación se puede observar en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Delimitación del proyecto de Investigación.

CAMPO	Ciencias Administrativas.
ÁREA	Incidencias de las TIC en el desempeño laboral.
ASPECTO	Proyecto de Investigación.
TEMA	Incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa FMA.
PROBLEMA	¿Cuál es grado de relación que existe entre la aplicación de conocimientos basados en las TIC y el desempeño laboral en los trabajadores, en la empresa FMA?
DELIMITACIÓN ESPACIAL	Cantón Manta.
DELIMITACIÓN TEMPORAL	2022

1.5 Hipótesis general

Existe una fuerte relación entre el adecuado conocimiento de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FMA

1.5.1 Hipótesis específica

Existe una fuerte relación entre la capacitación y el buen manejo de las TIC en los trabajadores de la empresa FMA.

Existe una fuerte relación entre la situación tecnológica actual de la empresa y la eficiencia laboral desde la perspectiva de los empleados y empleador.

Existe relación entre la experiencia en las TIC y la eficiencia de los trabajadores.

Existe relación entre las TIC y el desempeño laboral

1.6 Determinación de Variables

Las variables que se van a operacionalizar son: Tecnología de la Información y Comunicación el desempeño laboral en los trabajadores, se analizará el nivel y tipo de relación que hay entre ambas.

A continuación, se muestran una tabla de operacionalización de las variables:

1.6.1 Operacionalización de las variables

Puédase observar el desarrollo de la operacionalización de la variable en la **Tabla 2**

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Tecnologías de la información y comunicación	(Thompson, 2004) Definen las tecnologías de información y comunicación, como esos gadgets, utilidades, equipos y elementos electrónicos, capaces de manejar información que soportan el avance y desarrollo barato de alguna organización.	La evaluación se encuentra dada por el uso cuestionarios que medirán el cómo operan las TIC por parte de los trabajadores.	Impacto	Calidad de las TIC, Uso en la Virtualidad	Nominal: Alto Regular, Bajo
			Experiencia en uso de las TIC	Capacidad de uso de la ofimática, Tiempo de respuesta	
			Capacitaciones	Calidad de las capacitaciones	
Desempeño laboral	Según (Palaci, 2005) El desempeño laboral es el valor que se estima dar a la organización de los distintos episodios conductuales que un sujeto transporta a cabo en cierto lapso tiempo.	Es el comportamiento del trabajador en busca de objetivos fijados que constituyen a la estrategia para ser alcanzados	Desempeño laboral	Satisfacción del trabajo, conocimiento sobre las TIC	Nominal: Si No, Tal vez
			Auto eficiencia	Oportuna resolución de problemas	
			Normativa interna	Mejoras de políticas	

1.7 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es justificada en base a los siguientes criterios: por la relevancia social, ya que esta investigación trata de estudiar los puntos más decisivos por los cuales los trabajadores no tienen el conocimiento adecuado sobre el manejo y uso de las TIC.

La justificación teórica demuestra que, en varias empresas, por lo general en los trabajadores de mediana edad en adelante son los que de una u otra manera ayudan con aportaciones de ideas gracias a la experiencia, pero lamentablemente en muchas ocasiones se ven limitados ya que las tecnologías de información vienen siendo usadas en diferentes procesos de la empresa en este caso de servicios, ya sea al momento de facturar, cobrar, envíos, reportes etc. Entonces el propósito de este proyecto de investigación va a ser la demostración de la importancia que tienen los trabajadores en cuanto a conocimiento y experiencia y que puedan gestionarlo y administrarlo de la manera más eficiente en el uso de las TIC para tener mejores resultados para la empresa.

En la justificación práctica se indica que, una vez analizada la problemática de la presente investigación y habiendo conocido las causas de esta, se puede proponer estrategias como capacitaciones ya sean teóricas o prácticas si está en las posibilidades, así como el continuo uso de los sistemas, ya que, por lo general, hay trabajadores que suelen pasar por alto el conocimiento adquirido ya sea por diferentes motivos laborales o personales. De tal manera es que se ha deseado contribuir para que la empresa FMA pueda lograr una mayor y mejor familiaridad en el uso de las TIC, ya que hoy en día es muy necesario e importante tanto para los trabajadores como para la misma empresa.

CAPÍTULO II

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes

La presente investigación está basada en las incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la empresa FMA, la misma que se apoya en varias investigaciones así mismo de autores.

La autora (Vicenta, 2012), en su investigación nos manifiesta que “Las TIC y el desarrollo docente en el colegio fiscal María Eugenia de Ruperti, del cantón Paján, Provincia de Manabí, año 2012. Facultad de Guayaquil - Ecuador tuvo como propósito primordial el saber la consideración del uso de las tecnologías de la información en la capacitación docente para impulsar el desarrollo laboral ,basándose en un estudio de tipo transversal, no experimental; exploratorio y descriptivo, consiguiendo como resultado que los docentes no están oportunamente capacitados en la utilización de las Tics en los procesos de lección siendo uno de los causales la inexistencia de un plan de capacitaciones ello el refleja en el nivel de estudio de los jóvenes y el desarrollo laboral de los docentes disociado a las demandas de educación de hoy. Llegando a deducir que los docentes como los alumnos coinciden en la consideración del uso de las Tics en sus ocupaciones educativas dentro en el desarrollo de aprendizaje; identificando la necesidad de formar parte de un plan de capacitaciones para la actualización de sus trabajos docentes, debido a que es importante para explotar las virtudes que dan las Tics.

Los que utilizan esta herramienta son la mayor parte, por lo cual se necesita adoptar las medidas primordiales para la ejecución de evaluaciones que por su composición permitan una evaluación eficiente de los docentes; concluyendo que las TIC juegan un papel sustancial en el tema de trabajo universitario debido a que aceptan entablar canales y códigos aceptados por los alumnos de una exclusiva generación, consciente de esta circunstancia y proyectándose para el futuro.

Las TIC ayudan a crear canales y leyes aceptables para los estudiantes para que los docentes puedan desempeñar su trabajo de manera más efectiva, es por ello por lo que desde este punto de vista se pueden fortalecer las debilidades de la propuesta de valor y tener la búsqueda de elementos de mejora continua.

(López-Lemus, 2018) la fuerza laboral dentro de una organización se ve poderosamente afectada por la utilización y manejo de la tecnología, primordialmente los adolescentes que tienen los entendimientos y capacidades para su uso y manejo, dando permiso hacer de manera automática procesos que innovan la forma de administrar; los autores, (Cano-Pita, 2018) piensan como TIC a los gadgets, instrumentos equipos y diferentes elementos electrónicos que aceptan manejar información para aguantar el avance y desarrollo barato de una organización; según (Parraga-Zambrano, 2018) en el Ecuador la utilización de las TIC es poco e indebido, en algunas ocasiones gracias a componentes como: falta de internet, escasas PCs en compañías, sepa de capacitación y consejos, etc.

Según (Ferrer, 2018) para referirse al desarrollo de los empleados con relación al uso de la tecnologías de la información hay que tener en cuenta la administración del conocimiento para descubrir el valor intelectual que tiene la compañía y por medio del conocimiento que desarrollan los trabajadores desarrollen ideas que lleven el producto a los mercados de forma más eficaz que la competencia; (Llovera, 2018) aseguran que el talento humano de las PYMES no es comprendido en las tecnologías de la información, por lo cual primero hay que capacitar al personal como corresponde frente la utilización de las TIC para la precisa manipulación y aprovechamiento de la utilidad, según (Arévalo-Avecillas, 2018) no basta la utilización de las TIC para que los procesos se automaticen, esto va a depender más del conocimiento del empleado para vigilar la tecnología.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Tecnologías de la Información y Comunicación

En 1987 el premio Nobel de economía Robert Solow llegó a la conclusión de que la enorme difusión de los ordenadores no se veía reflejada en las estadísticas de eficacia de los USA. Posterior a lo afirmado por Solow, numerosos estudiosos enfocaron sus estudios en lo referente a las TIC y la eficacia, para intentar saber si estaba una relación efectiva entre estas cambiantes. En la década de los 90' y opuestamente a lo indicado por Robert Solow, hace aparición Brynjolfsson y Hitt (1996), el cual descubrió una relación efectiva entre las TIC y la eficacia, no obstante se visualizó que en esa exploración se tomó como exhibe solo a las compañías manufactureras; frente ello nació Prasad y Harker (1997) quienes han realizado un exámen y exploración, corroborando que los resultados que consiguió Brynjolfsson y Hitt eran semejantes en el área servicios; por último se visualizó que la exhibe utilizada por Brynjolfsson y Hitt se encontraba sesgada hacia las considerables compañías, fundamento por el cual Dans (2001) realizó un trabajo de exploración enfocado a las PYMES españolas, consiguiendo resultados que confirmaban la relación efectiva de las TIC y la eficacia (López, 2006).

(Berumen S, 2008) define como una tecnología que facilita transmitir entendimientos, información de la forma más acelerada y de manera segura y de menor valor, las apps tecnológicas han entrado a diferentes Campos de la sociedad y a diferentes sectores tanto a entidades públicas y privadas en lo general plasmado a un programa, ampliando el saber de la gente dado que su uso facilita desarrollar novedosas capacidades y competencias.

De esta forma dado el sustancial papel que los sistemas de información tienen asignado, pensamos que las organizaciones recientes no tienen la posibilidad de ser dirigidas eficaz y eficazmente sin sistemas de información que son construidos usando una sucesión de tecnologías de la información. La tecnología de la información aparece como un aspecto primordial, dado que posibilita la administración de compañías tanto pequeñas como enormes y permite la búsqueda de virtudes competitivas (Lapiedra R., 2011).

Lo fundamental de todo sistema de información es que por medio de él se va a proveer la información elemental, en el instante oportuno y con la composición correcta, a esos integrantes de la compañía que la requieran, bien sea para la toma de elecciones, bien sea para el control estratégico o para la puesta en costumbre de las elecciones adoptadas (Lapiedra R., 2011).

2.2.1.1. Definición de las TIC

A nivel en todo el mundo, la Information Technology Association of America (ITAA), define a las Tecnologías de la Información como el estudio, diseño, avance, utilización, sustento y administración de los sistemas informáticos, en concreto de hardware y apps de software; de esta forma (Ayala, 2015) apunta que el propósito primordial de las TIC es la optimización y sustento a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y efectividad de la multitud y organizaciones en el régimen de algún clase de información.

(Belloch, 2012) define las TIC como “tecnologías para el alojamiento, rehabilitación, desarrollo y comunicación de la información”, apuntando que hay múltiples instrumentos electrónicos dentro del criterio de TIC, siendo el más representativo de ellos el internet, llamado red de redes, el cual conecta y comunica por un tiempo a la gente, de distintas partes de todo el mundo.

Por otra parte (Cabero, 2002) , argumenta que las TIC fundamentalmente giran alrededor de 03 medios fundamentales: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, los mismos que se relacionan relevantemente entre sí, admitiendo de esta forma hallar novedosas realidades comunicativas; en cambio, (Laudon, 2012) apunta que la infraestructura de las TI está conformada por la inversión en hardware, programa y servicio, definiendo a las TIC como los elementos de tecnología compartidos que dan la interfaz de TI para las apps de sistemas de información particulares para la empresa; consiguientemente (Castañeda, 2003) define las TIC como “el resultado de las opciones construidas por la raza humana alrededor de la digitalización de datos, productos, servicios

y procesos y de su transportación por medio de diferentes medios, a enormes distancias y en pequeños intervalos de tiempo, de manera creíble, y con relación valor provecho jamás antes alcanzadas por el hombre”.

2.2.1.2. Impacto de las TIC

Con el pasar del tiempo nos percatamos que la tecnología toma más valor, y por lo tanto se transforma en un aspecto importante dentro de las empresas; sin embargo es requisito indicar, que la utilización de las tecnologías se transforma en virtud cuando se tiene dentro en los procesos clave de la compañía y en sus prácticas organizativas, así como lo apunta (Lapiedra, 2011), el cual argumenta que, dado el considerable papel que los sistemas de información tienen asignado, piensan que las organizaciones recientes no tienen la posibilidad de ser dirigidas eficaz y eficazmente sin sistemas de información los mismos que están formados desde una sucesión de tecnologías de la información, por medio de los cuales se brinda la información elemental en el instante y tiempo correcto para quien lo requiera, consiguiendo con ello un preciso y correcto ámbito de toma de elecciones, en el mismo instante. Hoy en día ya nada es exento del uso de las TIC, como precisamente se aprecia todos los días, al llevar a cabo ventas en línea, al subirse en un auto y ver la enorme proporción de TIC que se utilizan en cosas cotidianas; de esta manera, el escrito titulado” Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) y el avance sostenible en Latinoamérica y el Caribe: Vivencias e ideas de política“ (CEPAL, 2012) apunta que las TIC han traído consigo un desarrollo barato positivo, ofreciendo más grande comunicación y conectividad a la gente, en lo referente al medio ambiente, sugiere que hay un aporte importante al calentamiento global (reducción de gases de efecto invernadero) ya que la mayor parte de ocupaciones que se desarrollan actualmente son de forma implícita, requiriendo de una presencia virtual más que física, creando con ello el trabajo a distancia, reduciendo la huella de carbono de las ocupaciones económicas, por medio de TIC así como las video llamadas, videoconferencias, mail etc., llegando a un punto en donde se implanta el gobierno electrónico y las edificaciones inteligentes; siendo primordial formular reglas de avance sostenible e instrumentos para tener una administración de los residuos electrónicos que acarreará todo este uso de las tecnologías.

2.2.1.3. Dimensiones de las TIC

Tomando como base lo indicado por (Alarcón, 2013) en donde sugiere que las dimensiones que intervienen para la utilización de las tecnologías de la Información y comunicación son:

TIC y Sociedad

Hoy más que en cualquier momento se escucha comentar de las TIC, y no es para menos ya que las usamos en nuestra vida diaria hasta el punto de que se convirtieron en indispensable. La multitud por el momento no se relaciona igual, no busca información igual y, por lo tanto, la forma donde la sociedad interactúa cambia. Las TIC son un tipo de tecnología que nace desde los adelantos investigadores producidos en los espacios de la informática y la comunicación, estas tecnologías tienen como propósito hacer más simple y hacer mejor la calidad de vida de la gente por medio de las virtudes que nos ofrecen estas tecnologías. La máxima expresión de las TIC la podemos encontrar en Internet, lo que ha supuesto una revolución y ha redefinido la forma de tener relaciones y estar comunicado de la gente (Technology, 2017).

Operación de las TIC

Las TIC tienen la posibilidad de asistir en el análisis de los gastos y en la minimización de las mermas de toda clase como pérdidas de tiempo, materiales, o de otro tipo, pero primero debemos entender buscarlas y luego las TIC nos dirán su valor barato. Desde su medida tienen la capacidad de reducirlas. El propósito de las mermas de tiempo debe ser muy claro ya que debe ser cero o próximo a cero. El ejemplo que nos ofrece el creador con relación a ello es referido al lugar donde trabajaba, ya que aparentemente había un inconveniente de eficacia del personal preparado en un uso intensivo de las TIC, puesto que trataban y analizaban una cantidad enorme de datos en un tiempo con límite todos los días. El operador debía investigar la pantalla y tomar elecciones de aceptar o negar lo que veía y su valoración era subjetiva y por esto no mecanizable. La observación del desarrollo permitió ver que el tiempo medio de bajada de la imagen podía demorar entre 20 seg a 3

min y que el tiempo de envío al cliente generaba una cola de espera que oscilaba entre 20 min a 45 min y ello independientemente del operador (Drucker, 2010).

Uso de las TIC

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como concepto general, se refieren al uso de una variedad de medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información, de forma visual, digital o para diversos fines, como la gestión, desde una organización. Así, las TIC se caracterizan por una comunicación que se da sin condiciones de tiempo y distancia geográfica, siendo cada vez más importante, entre otras cosas, para la educación no formal. Los que encuentran en estos medios el desarrollo de la comunicación que expresan a través de los medios de comunicación. Servicios compartidos como mensajería instantánea, correo electrónico o dispositivos móviles. De igual manera el uso de las TIC son necesarias, puesto que generan valor lo que conlleva a tener un posicionamiento empresarial, sin embargo el solo hecho de hacer uso de las TIC no garantiza que lo vaya a suceder, puesto que si estas no son usadas adecuadamente no generaran un soporte administrativo adecuado; siendo de gran importancia que las empresas usen las TIC en sus competencias clave y las emitan conjuntamente con los escenarios externos de su entorno (Mayenberger, 2009).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de Desempeño Laboral

Según (Chiavenato, 2000) , señala que el desempeño laboral es en realidad el principal componente del empleado en la búsqueda de objetivos fijados, considerándose como una estrategia individual para el logro de los objetivos; por ende el desempeño laboral permite que se realicen múltiples acciones de una forma sincronizada, tomando en cuenta factores como el contexto en el cual se desarrollan las actividades, así como la

cultura organizacional, la cual nos permite introducir la ética y valores laborales. Añadiendo a lo antes mencionado, aparece (Pedraza, 2010) quien señala que el desempeño laboral es algo más que el logro de objetivos, puesto que involucra el aportar un valor agregado a la organización en las diversas acciones que realiza un individuo durante un determinado tiempo, esto aunado a las actividades de varios individuos, coadyuvaran a la eficiencia organizacional. Por otro lado (Druker, 2002) expone que, al investigar las concepciones sobre el desarrollo laboral, se tienen que fijar novedosas definiciones de este término, formulando originales mediciones, e sugiere que va a ser exacto determinar el desarrollo en términos no financieros.

2.2.2.2. Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño de los empleados se ha vuelto más relevante y las organizaciones se están dando cuenta de que es un factor esencial e importante para tener en cuenta en la gestión estratégica. Según (Puchol, 2007), es un procedimiento ya que con sus resultados se podrá influir sobre el comportamiento del trabajador y así para determinar en qué medida los trabajadores están siendo productivos y así mejorar su rendimiento futuro.

Así mismo (Alles, 2015), menciona que es un instrumento para gerencia, dirigir y supervisar a la persona, y que dentro de sus objetivos se encuentran. El avance personal y profesional de ayudantes, la optimización persistente de resultados de la organización y el aprovechamiento correcto de los elementos humanos. Las evaluaciones de desarrollo son muy primordiales para tomar elecciones sobre remuneración, capacitación y cambio de accionar.

2.2.2.3. Importancia de la evaluación del Desempeño Laboral

La evaluación de desempeño según (Montoya, 2009), es una técnica importante dentro de cualquier organización puesto que de los resultados obtenidos de la evaluación, se identifican problemas, los cuales conllevan a una toma de decisiones dirigida al desarrollo de políticas y acciones necesarias para cubrir las deficiencias de una organización, en ese entender el éxito o el fracaso de rendir la evaluación del desempeño está enmarcado en la

actitud del personal a cargo de trabajadores, tales como el nivel gerencial, el cual tiene la función de cumplir con los objetivos organizacionales trazados.

Así mismo para (Ramirez, 2006), la importancia de medir el desempeño laboral dentro de una empresa radica en poder medir si su grupo de trabajo, el cual conforma la empresa, está avanzando conjuntamente con las metas trazadas o por el contrario es necesario implantar acciones correctivas, las cuales ayudaran a que la empresa logre el cumplimiento de sus metas y la satisfacción de los que ya hacen dentro de ella, generando un clima de realización, puesto que el personal brindara un mejor servicio sabiendo que será evaluado y recompensado por el buen desempeño.

CAPÍTULO III

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Alcance

Considerando la importancia que implica la incidencia de las nuevas TIC en el desempeño laboral, se procede a utilizar el modelo de investigación descriptivo, no experimental basado en investigaciones previas y un modelo bibliográfico, con enfoque cuantitativo implementado instrumentos de medición y recolección de datos como: encuestas, observaciones, similares a varios estudios de 4to nivel publicados en páginas web, relacionadas con incidencias de las nuevas TIC en el desempeño laboral de los empleados tanto a nivel local, provincial, nacional e internacional.

3.1.2. Diseño

El diseño por aplicar en la investigación será descriptiva ya que permite analizar todo un conjunto de datos, y de tal manera, se logre caracterizar un objeto de estudio de una situación concreta, de las cuales se generen conclusiones valederas, de tal manera, esta información sirva para obtener mayores resultados, de manera que se describan los hechos o acontecimientos observados.

3.1.3. Población De Estudio

Para la realización del proceso cuantitativo, se realizará una selección a cierto grupo de trabajadores de la empresa. La población se encuentra conformada por el total de trabajadores de FMA los mismos que según, son un total de 20 colaboradores entre hombres y mujeres, que se encuentran laborando de manera activa en la empresa, la investigación esta direccionada a los trabajadores, para analizar el nivel de incidencia de las nuevas TIC en el desempeño laboral. la cantidad trabajadores encuestados en la empresa FMA, se podrá observar en la Tabla 3

Tabla3. *Trabajadores de FMA*

Trabajadores encuestados de la Empresa FMA		
Nombres y Apellidos	Edad	Departamento en que labora
José Raúl Briones Castillo	45	Operativo
Erick David Mantuano Rivera	35	Operativo
Nury Helen Vincés Pico	34	Operativo
Patricia Jaqueline López Rodríguez	33	Operativo
Ruth Alejandra Rodríguez	37	Trabajo Social
Erick Ramón Landa Molina	41	Operativo
Josué Alexander Melgar Villamar	35	Operativo
Jorge Eduardo Chancay Macias	39	Operativo
Jean Carlos Tubay Álvarez	41	Operativo
Ronny Alejandro Guerrero	38	Operativo
Marx Lenin León Ponce	35	Operativo
Carlos Montaña	34	Operativo
Piedad Alexis	28	Operativo
Mariana sarmiento	27	Operativo
Valentina Rosado	36	Operativo
Ronald Jair Espinales Ponce	30	Operativo
Lizbeth Nicole Mantuano García	34	Operativo
Nayeli Anahí Guerrero Cedeño	28	Operativo
Kevin Sánchez	38	Operativo
Bryan Sabando Rivas	29	Departamento Administrativo

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

3.1.4. Instrumento de medición y recolección de datos.

En el desarrollo del proyecto de investigación se utilizarán los siguientes instrumentos de medición y recolección de datos:

- **Encuesta:** se refiere a la elaboración de un formato estructurado, en el cual incluirán un conjunto de preguntas que son dirigidas a la muestra que se tomará para llevar a cabo el proyecto de investigación.
- **Entrevistas:** dicho instrumento consistirá en un diálogo o conversación frente a frente con la otra parte (investigador y el sujeto de estudio).
- **Análisis documental:** el análisis documental consiste en la recolección de información a través de documentos científicos, artículos, tesis, libros que contengan información relevante acerca del tema de proyecto de investigación.

3.2 Descripción de la entrevista

Entrevistado:

- Sr. Brayan Sabando: Destacado agente de Aduanas de la Empresa FMA

1. ¿Qué tipo de metodología interna usa la empresa para capacitar a sus trabajadores en temas de las TIC?

La empresa FMA CIA LTDA realiza sus capacitaciones por lo general vía zoom capacitan a los trabajadores durante 2 horas luego de eso se envía un enlace para capacitar sobre el software y temas relacionados sobre las TIC, posterior a aquello se envía el enlace de una evaluación para verificar si se está cumpliendo con lo aprendido

2. ¿Cada que tiempo se los capacita en relación con temas de las TIC?

Las capacitaciones en FMA se las lleva a cabo trimestralmente en temas de las TIC en el trato al cliente, en la personalidad que deben de tener los trabajadores frente a otras empresas de aduaneras.

3. ¿Qué dispositivos usan los colaboradores para efectuar su trabajo?

Los trabajadores hacen el uso de dispositivos tecnológicos como la computadora, impresora, teléfonos celulares cuando es requerido usarlo, todo esto con el fin de realizar todo tipo de trámites aduaneros como el ingreso y salida de alguna mercadería bajo el programa BASC.

4. ¿Qué tipo de software o programa utilizan?

El entrevistado nos mencionó que la empresa utiliza Ecuapass que es la que les permite realizar las operaciones de importación y exportación a la empresa, debido a que se lleva a cabo con transparencia el proceso

5. ¿Cuáles son los posibles problemas que se presentan en el ámbito tecnológico y que debe ser solucionado sin necesitar ayuda?

Existen problemas de varios indoles uno de los más habituales es cuando se presentan fallas en el sistema y no todos los trabajadores son capaces de solucionar, una persona es la encargada de este tipo de inconvenientes, o incluso cuando no se brinda el soporte necesario los clientes internos para el funcionamiento efectivo de los equipos, lo cual se le da solución lo más pronto debido a que la empresa maneja tramites de importación y exportación.

3.2.1 Análisis de la entrevista

Mediante la entrevista realizada, se puede determinar que las capacitaciones son buenas, es decir son consideradas moderadamente, de tal manera es debido a esto que se deben de dar más prioridad y seguimiento a este tipo de situaciones ya que es lo más adecuado para la empresa y para los trabajadores.

Cabe destacar de igual manera que además las capacitaciones se llevan a cabo cada tres meses lo cual es bueno, pero eso no garantiza a la empresa que, si se está cumpliendo

correctamente con el proceso de capacitación, ya que la empresa está capacitando de mejor manera a los trabajadores, pero quizás estos no le den la importancia que amerita

Dentro de ambiente de trabajo los trabajadores tienen que disponer el uso de dispositivos tecnológicos como los son laptops, impresoras, e incluso los teléfonos al momento de realizar algún trámite en específico existen diversas actividades que van, carga o descarga de mercadería, transporte, entre otras actividades que se generan de la actividad aduanera.

El software que maneja la empresa llamada Ecuapass es muy bueno como nos comentó el entrevistado, pero no todos saben utilizarlo de tal manera es que la empresa debe enfocarse en plantear estrategias que les permite a los trabajadores tener ese conocimiento necesario para solucionar cualquier tipo de trámite

El Sr. Brayan comentó que también existen problemas en varios aspectos como cuando se presenta fallas en el sistema que maneja la empresa y que existe una persona encargada de resolver este tipo de situaciones, lo cual es bueno, pero deben de existir no solo una si no varias personas que tengan la capacidad de solucionar este tipo de situación.

3.3 Análisis de los resultados

La encuesta se aplicó a los trabajadores de la empresa FMA mayormente en la parte operativa, una trabajadora de la parte administrativa y otra colaboradora de trabajo social todas las preguntas fueron realizadas en torno a las TIC, su uso, su familiaridad y como incide en el desempeño laboral, mediante los resultados obtenidos contribuyeron a la fundamentación de las variables del proyecto, por el cual, se logró diseñar la propuesta del proyecto de investigación.

la investigación se realizó a cierto grupo de trabajadores, la cual se llevó a cabo de manera presencial y de manera digital para la recolección de información, posteriormente, se procedió a realizar la tabulación y el análisis correspondiente a cada interrogante

Pregunta 1

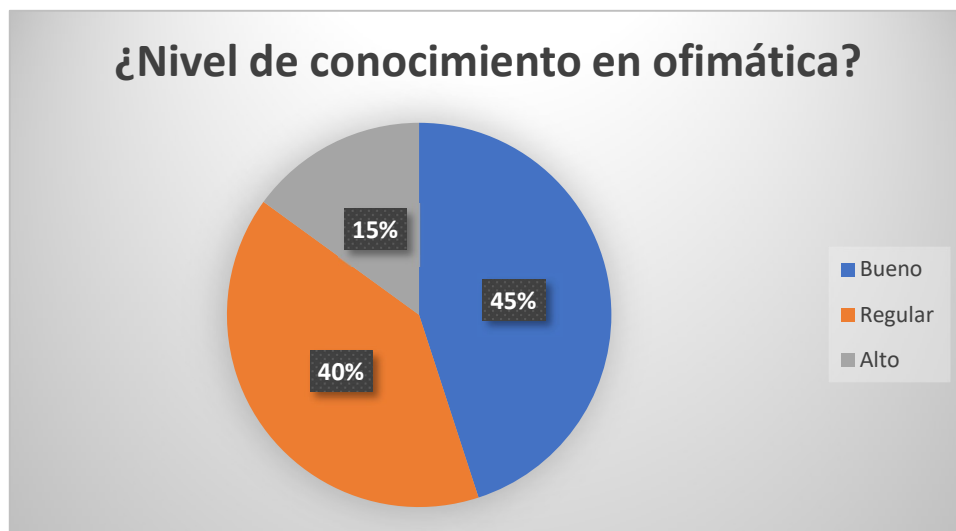
¿Cómo considera su conocimiento en la parte ofimática?

Tabla 4. Tabulación de la respuesta a la pregunta 1

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	45%
Regular	8	40%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 1. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 1



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 1

A través de los resultados obtenidos se puede observar en la tabla 4 y figura 1, que el conocimiento en ofimática es bueno con un 45%, seguido por un 40% regular y un 15% alto por lo que nos resulta que estos trabajadores tienen un conocimiento básico del uso de la ofimática, lo que se pretende es alcanzar el nivel más alto.

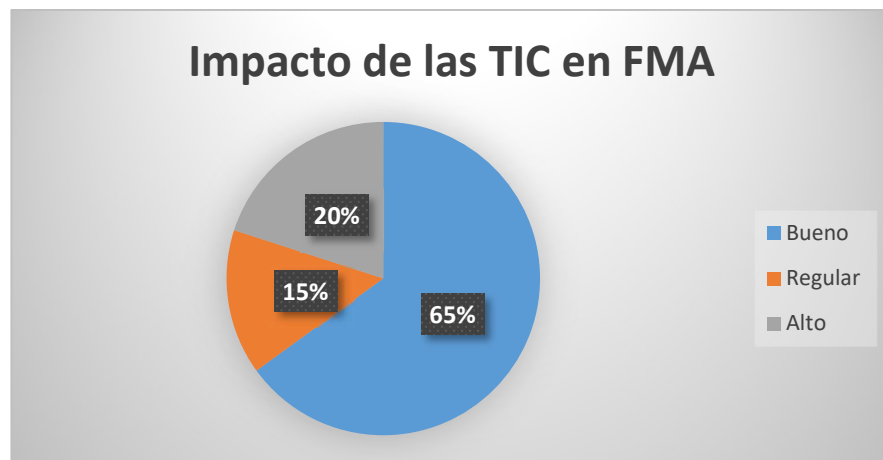
Pregunta 2

¿Cómo califica usted el impacto que ha tenido la tecnología de información en la empresa?

Tabla 5. Tabulación de la respuesta a la pregunta 2

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	65%
Regular	3	15%
Alto	4	20%
Total	20	100%

Figura 2. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 2



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 2

A través de los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa FMA se puede determinar que el 65% de los encuestados consideran que es bueno el impacto que tienen las TIC en la empresa, el 15% regular y un 20% alto lo cual es importante ya que es el punto más alto que se pretende alcanzar. De tal manera que FMA cuenta con un impacto bueno en las TIC, y esto es muy importante debido a que ayuda a tomar mejores decisiones en la empresa, a mejorar en la comunicación tanto interna como externa, a favorecer a sus clientes e incluso a mejorar la imagen de la empresa como tal.

Pregunta 3

¿Cree usted que adquiriendo mayor conocimiento sobre el uso de las TIC puede mejorar la productividad individual?

Tabla 6. Tabulación de la respuesta a la pregunta 3

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	50%
Regular	5	25%
Alto	5	25%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 3. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 3



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 3

A través de los resultados obtenidos de la implementación de la encuesta realizada a los trabajadores de FMA, acerca de adquirir mayor conocimiento sobre el uso de las TIC y su mejora en la productividad individual, se logra determinar que 50% de los encuestados consideran que es bueno, así mismo se evidencia que el 25% es regular y el otro 25 % es alto, lo cual es importante enfocarse en alcanzar el punto más alto para la empresa. De tal manera que los trabajadores al adquirir este tipo de información pueden mejorar en su

productividad individual, ya que como se observa en la tabla 6 y figura 3 es bueno el resultado por parte de los encuestados y esto le beneficia a la empresa en hechos como el de ahorrar tiempo con personas que sean capaces de simplificar los procesos, ya sea en temas de logística, la gestión contable o la atención al cliente.

Pregunta 4

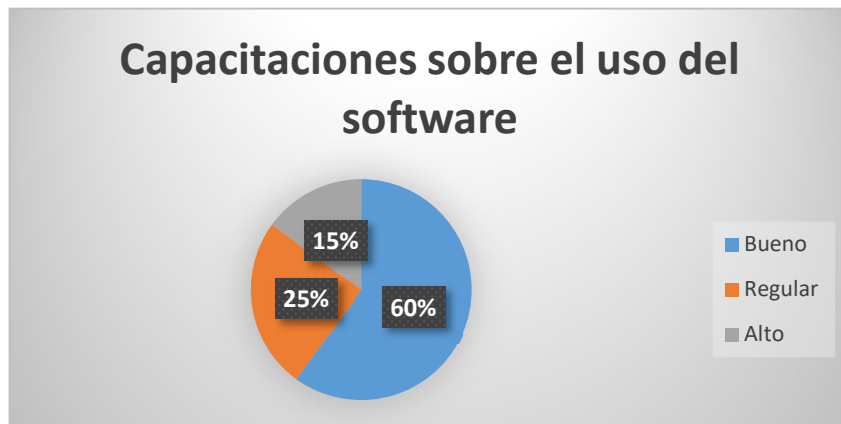
¿Cuál es su calificación resultante del proceso de capacitación sobre el uso del software de la empresa?

Tabla 7. Tabulación de la respuesta a la pregunta 4

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	60%
Regular	5	25%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 4. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 4



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 4

Mediante los resultados obtenidos tal como se puede observar en el gráfico nos muestra que el 60% de los encuestados indicaron que las capacitaciones son buenas, y el 25% indicó que son regulares y el 15% indicó que son altas, lo cual podemos saber que

este análisis es expuesto: porque sabemos que hay elementos que por mucho que se les enseñe, no asimilan los conocimientos adecuadamente.

Pregunta 5

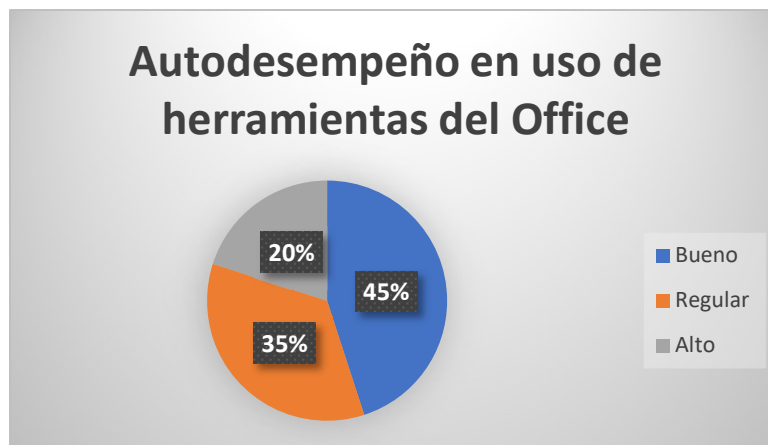
¿Cómo califica su auto desempeño en el uso de las herramientas del office que usa habitualmente?

Tabla 8. Tabulación de la respuesta a la pregunta 5

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	45%
Regular	7	35%
Alto	4	20%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 5. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 5



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 5

A través de los datos obtenidos mediante la encuesta realizada para conocer el nivel de auto desempeño al momento de usar las herramientas del office, en el que el 45% de los encuestados es bueno el uso que le dan al office, el 35% es regular, y el 20% es alto, de tal manera que el auto desempeño es bueno pero los colaboradores deben alcanzar el nivel más

alto en el uso de este tipo de herramientas, y esto puede traer beneficios para los trabajadores y la empresa mismo como el facilitar la colaboración entre compañeros e incluso reducir costos.

Pregunta 6

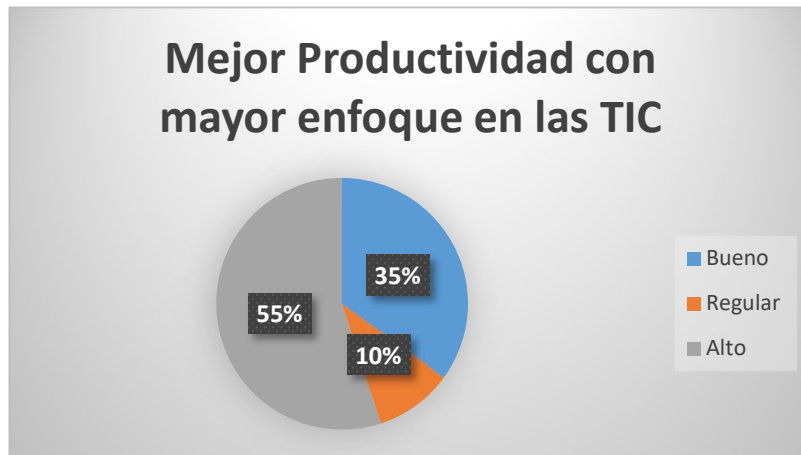
¿Cree usted que la empresa teniendo mayor enfoque sobre el uso de las TIC puede mejorar su productividad?

Tabla 9. Tabulación de la respuesta a la pregunta 6

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	35%
Regular	2	10%
Alto	11	55%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 6. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 6



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 6

Mediante los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada para conocer en que, si la empresa tiene un mayor enfoque acerca sobre el uso de las TIC puede mejorar su productividad, el 55% de los encuestados consideran alto, es decir consideran que habría

una mejor productividad si la empresa se enfatiza más en las TIC ya que se puede obtener beneficios como automatizar ciertas áreas de la empresa, se pueden analizar datos específicos, así mismo el 35% es bueno y el 10% considera regular en que se mejore la productividad con las TIC.

Pregunta 7

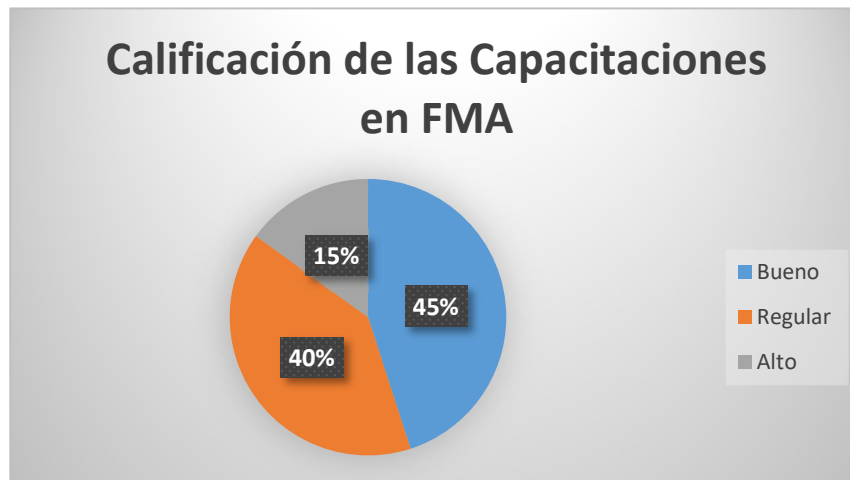
¿Cómo calificaría las capacitaciones que se han venido dando en la empresa en el tema de las TIC?

Tabla 10. Tabulación de la respuesta a la pregunta 7

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	45%
Regular	8	40%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 7. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 7



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 7

A través de los resultados conseguidos se refleja que el 45% de los encuestados consideran bueno las capacitaciones que se han venido dando en la empresa, el 40% considera que es regular, y el 15% indican que es alta, lo cual la empresa debe afrontar este resultado debido

a que las capacitaciones deben alcanzar el punto más alto, para tener mejores resultados con el uso de las TIC.

Pregunta 8

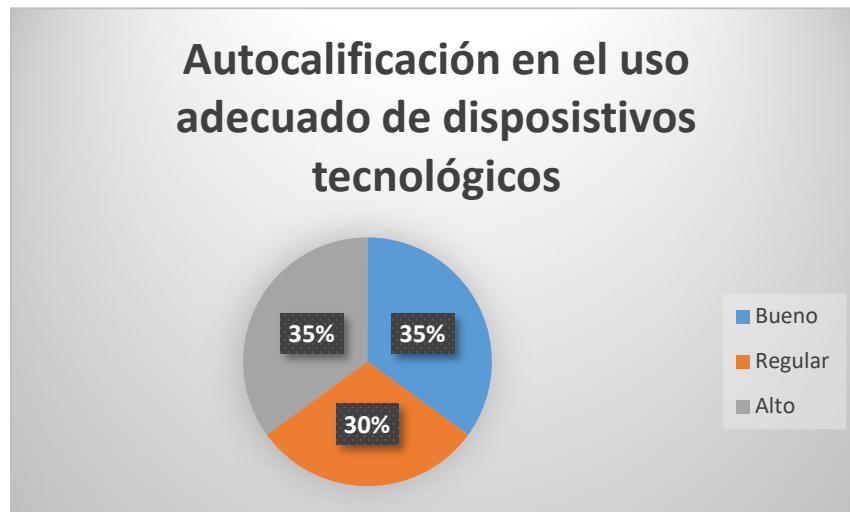
¿Cómo calificaría su experiencia en el uso adecuado de los dispositivos tecnológicos?

Tabla 11. Tabulación de la respuesta a la pregunta 8

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	35%
Regular	6	30%
Alto	7	35%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 8. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 8



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 8

Los resultados obtenidos reflejan que 35% bueno de los trabajadores hacen el uso adecuado de los dispositivos tecnológicos, el 30% regular y el 35 % alto usan adecuadamente los dispositivos tecnológicos, de tal manera existe un equilibrio entre bueno

y alto, en que se está usando de manera adecuado los dispositivos tecnológicos, pero no lo suficiente como para obtener mejores resultados en la empresa.

Pregunta 9

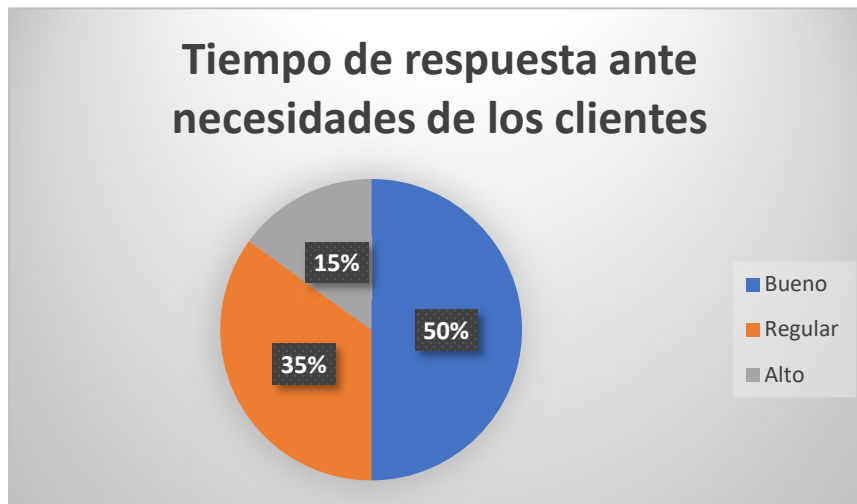
¿Considera que la empresa ha mejorado su tiempo de respuesta ante las necesidades de los clientes?

Tabla 12. Tabulación de la respuesta a la pregunta 9

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	50%
Regular	7	35%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 9. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 9



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 9

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa FMA, el 50% bueno indica que los tiempos de respuestas han mejorado ante las necesidades de los clientes, el 35% recalca que se lo ha mejorado de manera regular, y el

15% alto, es decir que se debe trabajar más en los tiempos de respuestas hacia los clientes debido a que se debe alcanzar el punto más alto para mejorar con respecto a los clientes.

Pregunta 10

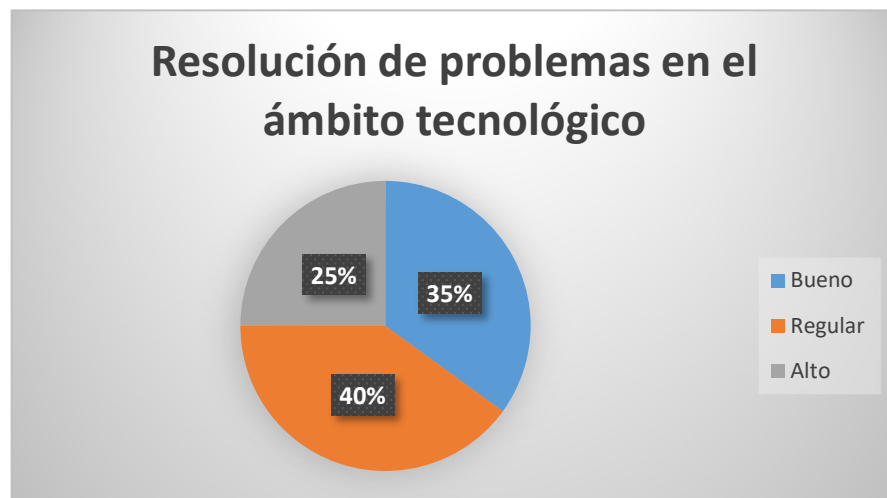
¿Usted se considera autosuficiente para la resolución de problemas en el ámbito tecnológico?

Tabla 13. Tabulación de la respuesta a la pregunta 10

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	35%
Regular	8	40%
Alto	5	25%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 10. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 10



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 10

A través de los resultados obtenidos se puede observar en el gráfico 10 que 35% de los trabajadores son buenos resolviendo problemas en el ámbito tecnológico, el 40% indica que son regulares al momento de resolver problemas de este tipo, el 25% alto considera que están a la altura para este tipo de problemas, lo cual la empresa debe tomar medidas para disminuir lo regular y aumentar soluciones en el ámbito tecnológico.

Pregunta 11

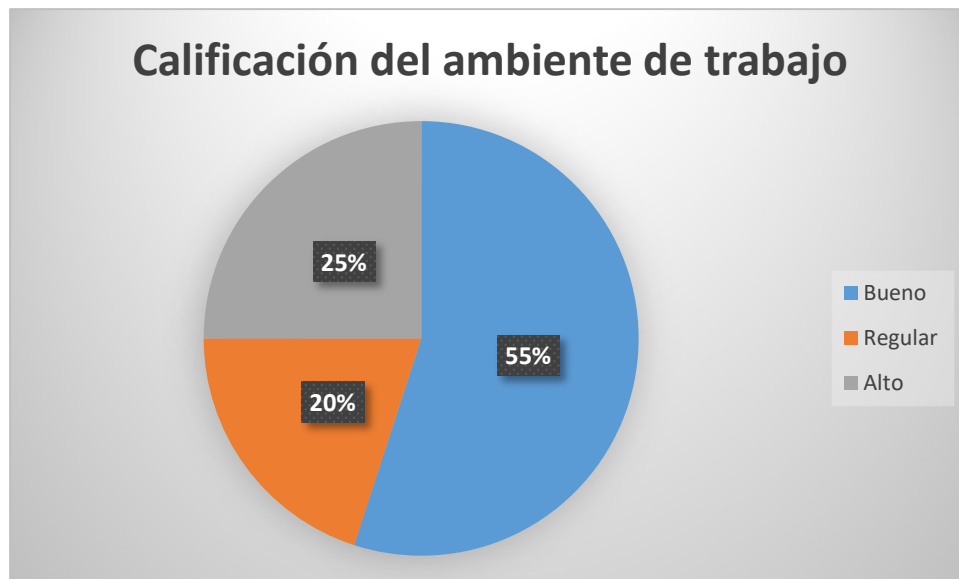
¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en los últimos 6 meses?

Tabla 14. Tabulación de la respuesta a la pregunta 11

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	55%
Regular	4	20%
Alto	5	25%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 11. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 11



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 11

Mediante los análisis de resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de FMA, en el cual el 55% de los trabajadores indicaron que el ambiente de trabajo es bueno, un 20% indico que es regular y el 25 % indico que está en un nivel alto, de tal manera que la empresa cuenta con buen ambiente de trabajo, De tal manera que FMA tiene resultados buenos pero nunca esta demás en mejorar sus objetivos integrados de gestión que maneja

sujetos a asegurando una comunicación interna y efectiva para todos sus colaboradores, siguiendo los lineamientos corporativos y a la cultura organizacional.

Pregunta 12

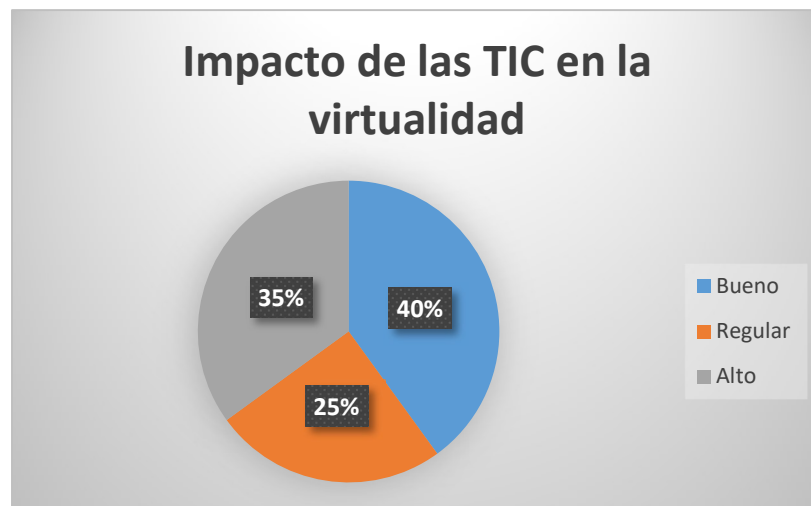
¿Cómo considera el impacto que ha tenido el uso de las TIC en la empresa con el tema de la virtualidad?

Tabla 15. Tabulación de la respuesta a la pregunta 12

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	40%
Regular	5	25%
Alto	7	35%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 12. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 12



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 12

En la tabla 15 y figura 12 podemos observar a través de los análisis de los resultados de acuerdo con el impacto que ha tenido el uso de las TIC en la empresa con el tema de la virtualidad el 40% indicaron que el impacto ha sido bueno, el 25% indicó que es regular y el 35 % que es alto, de tal manera que el impacto que ha tenido las TIC ha sido mayormente

en la virtualidad, y esto quiere decir que FMA puede lograr reducir sus costos empresariales de manera moderada de acuerdo a los resultados

Pregunta 13

¿Cómo calificaría el grado de mejora en base a la comunicación con la integración de las tecnologías de información en la actualidad?

Tabla 16. Tabulación de la respuesta a la pregunta 13

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	55%
Regular	5	25%
Alto	4	20%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 13. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 13



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 13

Mediante el análisis de los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de FMA en el cual 55% indica que el grado de mejora en base a la comunicación con la integración de las TIC es bueno, el 25% regular y el otro 20% indica que el grado de mejora es alto, de tal manera que la empresa debe mejorar moderadamente en la integración de las TIC ya que en la actualidad son las que le permiten mejorar las operaciones, optimizar y optimizar los

recursos, debido a que según los resultados es bueno el grado de mejora pero siempre hay algo por mejorar.

Pregunta 14

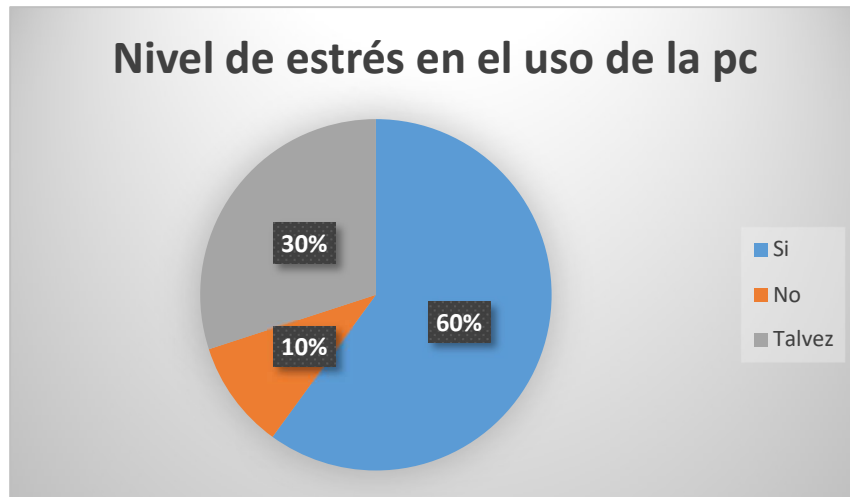
¿Considera usted que su nivel de estrés frente al uso de una computadora aumenta cuando esta no responde como usted espera?

Tabla 17. Tabulación de la respuesta a la pregunta 14

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60%
No	2	10%
Tal vez	6	30%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 14. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 14



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 14

Los resultados obtenidos en base a las encuestas realizadas indican que el 60% de los trabajadores si presentan estrés al momento que la computadora no responde como es esperado, el 30% indica que tal vez aumente o no, el 10% indican que no aumenta su estrés cuando la pc no responde de la manera esperada, de tal manera que se debe considerar este

tipo de sucesos ya que la mayor parte de trabajadores aumentan su estrés y puede afectar al desempeño laboral.

Pregunta 15

¿Considera que la productividad con el uso de las TIC ha mejorado?

Tabla 18. Tabulación de la respuesta a la pregunta 15

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	55%
No	1	5%
Tal vez	8	40%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 15. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 15



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 15

Los resultados obtenidos reflejan que el 55% de los trabajadores encuestados indican que, sí que la productividad ha mejorado con el uso de las TIC, el 40% dicen que tal vez, y el 5% indican que no, de tal manera que es factible que la empresa mejore con el uso de las

TIC y que le permita ahorrar costos y simplificar los procesos de logística para que así la empresa logre alcanzar sus objetivos y generar valor.

Pregunta 16

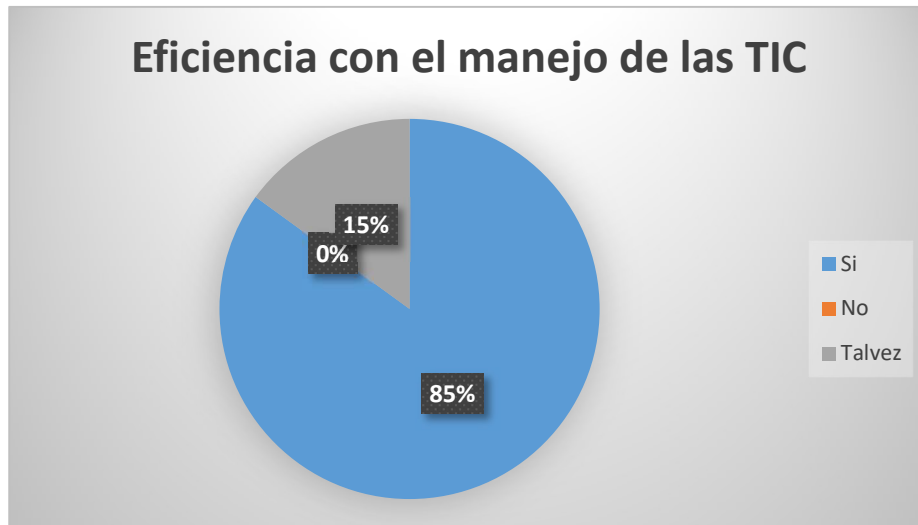
¿Cree usted que con una mejor experiencia en manejo de las TIC puede ser mucho más eficiente?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	85%
No	0	0%
Tal vez	3	15%
Total	20	100%

Tabla 19. Tabulación de la respuesta a la pregunta 16

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 16. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 16



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 16

A través de los análisis de resultados en base a las encuestas realizadas a los trabajadores de FMA el 85% con un si indica que si se tiene la mejor experiencia en el manejo de las TIC los trabajadores pueden ser mucho más eficientes, el 15 % dijo que no solo interviene la

experiencia. De tal manera que los trabajadores están conscientes de que a mejor experiencia en el uso de las TIC mayor eficiencia, ya sea para mejorar en los procesos, seguridad y para que exista una mejor colaboración y comunicación entre todos los trabajadores.

Pregunta 17

¿En las capacitaciones que ha podido tener en la empresa, ha rendido alguna evaluación para verificar el aprendizaje?

Tabla 20. Tabulación de la respuesta a la pregunta 17

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	65%
No	7	35%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 17. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 17



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 17

Mediante el análisis de los resultados en base a las capacitaciones que ha podido tener la empresa el 65% con un si indican que, si existe una evaluación post capacitación, ya que FMA hace sus capacitaciones virtualmente en un periodo específico y evalúa de

inmediato , mientras que el 35% indican que no, quizás son trabajadores que no están al tanto o no les obliga la empresa a que se capaciten de tal manera se debe reflexionar que debe de haber una evaluación post capacitación completa como repaso a los aprendido.

Pregunta 18

¿Cree usted que las habilidades en su puesto laboral se diferencian del resto de sus compañeros?

Tabla 21. Tabulación de la respuesta a la pregunta 18

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40%
No	2	10%
Tal vez	10	50%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 18. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 18



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 18

Los resultados obtenidos en base a las encuestas realizadas el 40% de los trabajadores indican que, si ha diferenciación de habilidades en su puesto laboral en comparación a sus compañeros, así mismo el 50% revela que tal vez exista una diferencia, y el 10% dicen que no existe diferencias de habilidades en los puestos de trabajo. De tal manera que existe una confusión laboral y es importante que FMA interactúe más con sus

trabajadores y los impulse a desarrollar esa habilidad innata que todos tenemos para así marcar y una gran diferenciación de habilidades.

Pregunta 19

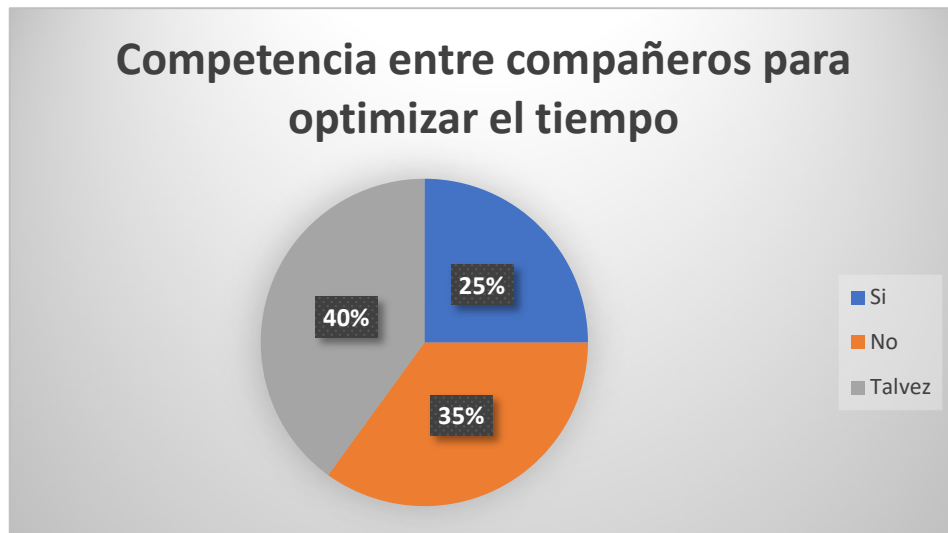
¿Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo?

Tabla 22. Tabulación de la respuesta a la pregunta 19

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	25%
No	7	35%
Tal vez	8	40%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 19. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 19



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 19

A través de los análisis de resultados obtenidos en base a las encuestas realizadas a los trabajadores de FMA, revelan que el 25% si compiten entre compañeros para optimizar el tiempo, el 40% indica que tal vez exista algún tipo de competencia, y el 35% dicen que no existe alguna competitividad entre compañeros para optimizar el tiempo. De tal manera que FMA debe plasmar estrategias que le permitan hacer que sus trabajadores compitan para así

maximizar la eficiencia y eficacia, asignando tareas en un tiempo específico y de manera inteligente.

Pregunta 20

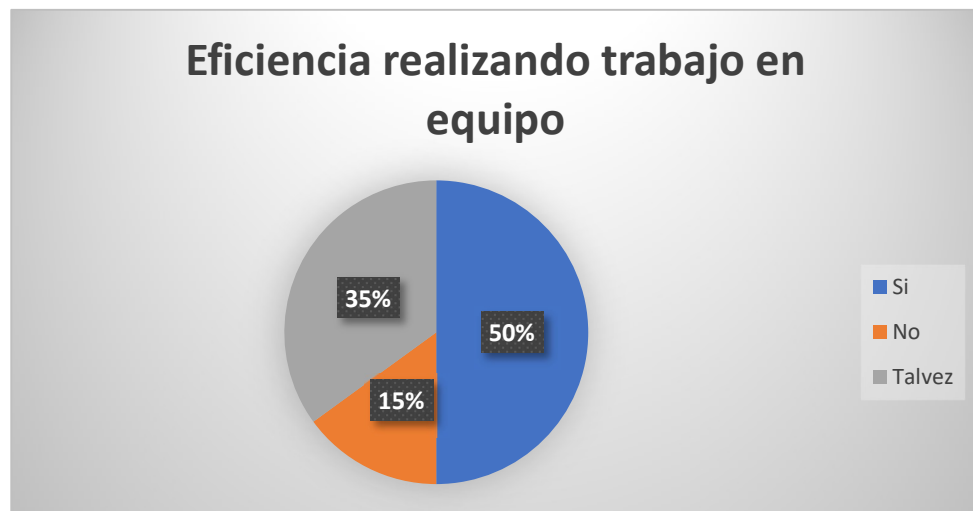
¿Considera que se logra una mayor eficiencia, realizando trabajo en equipo con sus compañeros?

Tabla 23. Tabulación de la respuesta a la pregunta 20

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	50%
No	3	15%
Tal vez	7	35%
Total	20	100%

Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Figura 20. Representación de resultados obtenidos de la pregunta 20



Elaborado por: Jean Pierre Tuárez Alava

Análisis de los resultados obtenidos de la pregunta 20

Mediante el análisis de los resultados obtenidos en base a las encuestas realizadas se considera que se logra mayor eficiencia realizando trabajo en equipo el cual el 50% indicó que, si se logra mayor eficiencia realizando trabajo en equipo, el 35% consideran que tal

vez, y el 15% revelan que no se logra mayor eficiencia realizando trabajo en equipo. De tal manera que el trabajo en equipo es importante y FMA lo hace de buena manera, pero deber mejorar.

3.3 Discusión

Desde de los hallazgos encontrados y los resultados que se consiguieron. A continuación, se detalla el análisis de resultados a partir de la hipótesis general y las hipótesis específicas que fueron contrastadas en función de los resultados de las 20 encuestas válidas que se consiguió luego de su aplicación a los trabajadores de la empresa FMA.

3.4 Comprobación de hipótesis

Análisis Hipótesis General:

- Existirá una fuerte relación entre las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FMA

Según las respuestas del Sr. Brayan Sabando Rivas posterior a las capacitaciones los altos directivos de la empresa llegaron a la conclusión de que el desempeño de los trabajadores aumento de cierta manera en el cual con los resultados obtenidos se da por aceptada la hipótesis planteada inicialmente, lo que representa que sí existe relación entre la tecnología de información y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FMA.

Análisis Hipótesis Específicas:

- Existe una fuerte relación entre la capacitación y el buen manejo de las TIC en los trabajadores de la empresa FMA.

Para este análisis se consideró evaluar la capacitación y el buen manejo de las tecnologías de información en los trabajadores en la empresa FMA, teniendo como resultado una muy buena relación ya que las capacitaciones dadas abarcan el 60% entre muy buenas y buenas, así mismo existe un 85% en que los trabajadores adquiriendo experiencia pueden hacer un buen manejo de las TIC, dando por aceptada la hipótesis planteada ya que se obtuvo buen resultado ya que existe relación entre estas dos deducciones.

- Existe una fuerte relación entre la situación tecnológica actual de la empresa y la eficiencia laboral desde la perspectiva de los empleados.

Si se confirma la hipótesis ya que existe un gran porcentaje en que la situación actual de la empresa es buena y la eficiencia laboral que más del 50% de los trabajadores lo indican por ende y por los resultados obtenidos se corrobora que se da por aceptada la hipótesis.

- Existe relación entre la experiencia en las TIC y la eficiencia de los trabajadores.

En respuesta a la hipótesis 3, se ha confrontado con los resultados de las preguntas en base a la experiencia en las TIC y la eficiencia de los trabajadores en la empresa FMA, teniendo como resultado una buena relación donde se evidencia que existe una alta experiencia en las TIC con un 70% entre alto y bueno, y así mismo más del 50% de los trabajadores son eficientes en la labor que realizan ,resultando que se da por aceptada la hipótesis planteada ya que existe una muy buena relación entre estas.

Este análisis de resultados son sumamente importantes ya que nos damos cuenta de la falta de conocimientos y experiencia que llegue a existir en los trabajadores cuando usan las tecnologías de información, hemos podemos analizar que un factor importante de esta causa es que no hay falencias en las capacitaciones que se implementan y que se debe alcanzar el punto más alto en la empresa, así también al momento de resolver problemas en el ámbito tecnológico existe una deficiencia y la empresa debe de mejorar en estos aspectos.

Gracias a los resultados obtenidos hemos llegado a conocer exitosamente los objetivos que nos habíamos trazado, y nos han afirmado las hipótesis que habíamos formulado. Entonces teníamos la premisa de que este problema si tenía sus causas, las cuales nosotros habíamos supuesto, y lo podemos corroborar con las respuestas brindadas de cada participante de la encuesta que son los trabajadores de la empresa de FMA.

CAPÍTULO IV

4.1 Diseño de propuesta

4.1.1 Título de propuesta

Estrategia para mejorar las políticas de la empresa asociadas a las TIC que permitan generar valor a la empresa.

4.1.2 Justificación

El desarrollo de esta propuesta consiste en proponer políticas empresariales a las TIC que permitan generar valor a la empresa mejoras que se desarrollaran en el presente punto, el objetivo es mejorar el uso de las TIC, con respecto a la percepción que tienen los trabajadores en sus guías en las diferentes áreas que laboran, con capacitaciones adecuadas en las mismas que en la actualidad vienen siendo llevadas a cabo sin la importancia que conllevan, por lo tanto es importante su aplicación para poder implementar futuros cambios para un mejor desarrollo empresarial, así como una mejor relación del desarrollo laboral de los trabajadores respecto de las TIC y el grado de manejo para el logro de objetivos empresariales y personales.

4.1.2 Desarrollo de la propuesta

Tabla24. Desarrollo de la propuesta

OBJETIVO	ESTRATEGIA	MEJORAS	ACCION INMEDIATA	RECURSOS	PLAZOS	RESPONSABLE	METAS
Establecer estrategias para mejorar las políticas.	Gestionar e impulsar mecanismos de gestión para mejorar y fortalecer las políticas de la empresa asociadas a las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer sustento a los clientes, usuarios internos y externos por medio de las TIC, esto en concordancia con un sólido Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la empresa por un periodo de tiempo. • Alcanzar la participación de todos los integrantes en capacitaciones especializadas sobre TIC. • Integrar equipos estratégicos para el logro de objetivos empresariales, bajo un contexto de compromiso en la utilización de las TIC. 	Implementar un departamento paralelo a cabo las capacitaciones	Humanos, materiales y económicos	Del 25/10/2022 hasta el 17/11/2022	DPTO TTHH FMA.	Lograr capacitar por lo menos al 90% de los trabajadores acerca de las TIC.

4.1.3 Presupuesto del plan de propuesta

Tabla25. Presupuesto del plan de propuesta

COMPONENTE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Programas y capacitaciones practicas sobre las TIC	1	\$400,00	\$400,00
Personal calificado para aplicar un modelo de capacitaciones de calidad asociadas a las TIC.	1	\$500,00	\$500,00
Personal calificado para aplicar estrategias de mejoras de políticas empresariales.	1	\$500,00	\$500,00
Personal calificado para capacitar en tecnologías de la información y la comunicación	2	\$500,00	\$1.000,00
TOTAL		\$1.900,00	\$2490,00

4.2 Conclusiones y Recomendaciones

4.2.1. Conclusiones

Una vez culminado el proceso de investigación en relación con las tecnologías de la información y comunicación, se ha determinado que hay fallas en la capacitación y en el dominio de las TIC de tal manera que se llega a las siguientes conclusiones en torno al desarrollo de este

- Las TIC tienen una relación moderada en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FMA. Esto quiere decir que el impacto de estas variables entra en la clasificación de buena. En el cual generalmente las dimensiones establecidas para la medición de las variables mostraron un valor significativo de correspondencia entre sí, el cual se considera que si existe entonces una buena conexión entre variables.
- Existe una buena conexión entre la capacitación y uso adecuado de las TIC en los trabajadores de la empresa FMA. Si bien es cierto los encuestados señalaron ser sensatos de tener alguna que otra capacitación, esto no quiere decir que van a ser exitosas siempre, muchas veces los trabajadores no logran comprender al cien por ciento lo que se explica ya que no existe un método explicativo, por ende, para tener un manejo de la de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, es importante tener experiencia, conocimientos académicos necesarios que reflejen la competitividad laboral en la empresa
- Además, se puede evidenciar que se confirma que existe una gran relación de trabajadores que cumplen con la situación actual de la empresa, es buena y la eficiencia laboral de los empleados lo indican por ende y por los resultados obtenidos
- Se determinó, que se ha confrontado con los resultados en base a la experiencia en las TIC y la eficiencia de los trabajadores en la empresa FMA, teniendo como resultado una buena relación donde se evidencia que existe una moderada experiencia en las TIC, y así mismo de que los trabajadores cumplen en la labor que realizan.

4.2.2. Recomendaciones

Se realizan recomendaciones una vez obtenidos los resultados de la investigación realizada a la empresa FMA (Francisco Mosquera Aulestia).

- Se deben realizar más capacitaciones con un enfoque en las TIC y que se evalúe cada cierto periodo de tiempo a ver si se cumple con lo aprendido, para que así los trabajadores puedan comprender de mejor manera sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Es muy común si bien es cierto que existan capacitaciones para los nuevos trabajadores, pero también es importante hacer unas en las cuales los que manejen con mayor facilidad y conocen de los sistemas capacitar al resto de trabajadores que en su mayoría llegan a ser jefes, directivos, etc.
- Se recomienda realizar evaluaciones cada periodo de tiempo a los trabajadores en función a los criterios como el desempeño laboral y las TIC, para así junto a las políticas propuestas, permitan incrementar su rendimiento, y buscar la generación de valor para la empresa.
- Para mejorar así mismo el nivel de uso de las TIC se los trabajadores es importante que implementen la tecnología de punta en las oficinas, ya que todo conlleva a las eficacia y eficiencia de la labor que están teniendo.
- Crear un espacio en el que se brinden los recursos y asesoramiento necesario, para que el trabajador se mantenga informado de las novedades y de las últimas tendencias de las TIC que se implementan en las empresas y que esto los beneficie de la mejor manera.

4.3 Referencias

- Alarcón, P. A. (2013). Matriz de Habilidades TIC para el Aprendizaje. *TIC para el Aprendizaje*. Obtenido de http://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/CHILE_Matriz_Habilidades_TIC_para_el_Apren
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos “Gestión por competencias”*. Argentina: Editorial Granica S.A. .
- Arévalo-Avecillas, D. N.-A. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de servicios. *Información Tecnológica*, 199-212.
- Ayala, E. &. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro TIC](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro_TIC)
- Belloch, C. M. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. Valencia: Departamento de Métodos de Investigación. Obtenido de <http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Berumen S, A. K. (2008). *Evolucion y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento*. Madrid: editorial del economista.
- Cabero, J. (2002). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. 1-10.
- Cano-Pita, G. &.-M. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias* , 499-510.
- Castañeda, A. (2003). El papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en el proceso de enseñanza aprendizaje del siglo XXI. *Centro de Referencia Para La Educación Avanzada (CREA)*, 139–164. Obtenido de <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3263.7600>
- CEPAL. (2012). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe : experiencias e iniciativas de política.

Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7062/1/S2013435_es.pdf

Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw.

Drucker, P. (2010). Obtenido de Las TIC en el ámbito de las Operaciones: https://www.amicsdelpais.com/es/publicaciones/las_tic_en_el_ambito_de_las_operaciones/449/#:~:text=Las%20TIC%20nos%20pueden%20ayudar,medida%20seremos%20capaces%20de%20reducirlas.

Drucker, P. (s.f.). *Las TIC en el ámbito de las Operaciones*. Obtenido de https://www.amicsdelpais.com/es/publicaciones/las_tic_en_el_ambito_de_las_operaciones/449/#:~:text=Las%20TIC%20nos%20pueden%20ayudar,medida%20seremos%20capaces%20de%20reducirlas.

Druker, P. F. (2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Colombia: Grupo Editorial Norma.

Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *DOI*, 169-178.

K, B. S. (2008). *Evolucion y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento*. Madrid: editorial del economista.

Lapiedra R., D. C. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Madrid-España: Publicaciones de la Universitat Jaume I.

Lapiedra, R. D. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Valencia-España: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei 93 Centrals. 12071.

Laudon, K. C. (2012). *Sistemas de informacion Gerencial*. Mexico D.F: Pearson Educacion.12ed .

Llovera, R. B. (2018). EL RECURSO HUMANO EN LAS PYMES Y SU INTERACCION CON LA TECNOLOGIA. *International Journal of Good Conscience* , 201-210.

- López, J. M. (2006). Uso de internet y paradoja de la productividad : el caso de las empresas ESPAÑOLAS. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, N°26,, 149–173. Retrieved from. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2162976>
- López-Lemus, J. A. (2018). Tecnología y aprendizaje organizacional factores influyentes sobre la satisfacción profesional en residentes de pregrado. *Actualidades investigativas en Educación*, 1-23.
- Mayenberger, C. S. (2009). Utilización de las TIC y su impacto en la. *Revista, Universidad y Empresa*, 71-93. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1070>
- Montoya, A. (2009). Evaluacion del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica “Visión Del Futuro.”*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid,España: Pearson Prentice Hall. .
- Parraga-Zambrano, L. Z.-A.-T. (2018). Implementación de las tecnologías de la informacion y comunicacion en las pymes de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la actividad empresarial . *Dominio de las ciencias* , 2477-8818.
- Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo. *contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Ciencias*. Obtenido de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. España: Editorial Diaz de santos.
- Ramirez, D. (2006). La importancia de la evaluacion del desempeño en la Gerencia de la ciencia. *Ciencias Holguin*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

- Technology, T. (2017). *Las TIC en la sociedad actual*. Obtenido de <https://www.tuyu.es/las-tic-en-la-sociedad-actual/>
- Thompson, A. y. (2004). *Administración Estratégica*. Mexico: Editorial Mc .
- Vallejo. (2013). “*El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011*”. (Tesis para optar el grado de Magíster en Relación. Repositorio Institucional.
- Vicenta. (2012). “*las tics y el desempeño docente en el colegio fiscal maría Eugenia de Ruperti, del Cantón Paján, Provincia de Manabí, año 2012. Diseño de un sistema informático de capacitación para docentes*” (tesis para obtener grado de magister), Guayaquil. Repositorio Institucional.

4.4 Anexos

Anexo n° 1 Cuestionario sobre las tecnologías de la información y comunicación

Incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa FMA.

Gracias por acceder a contestar este cuestionario, soy estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y estoy realizando una investigación con respecto a las incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa FMA, La Facultad de Ciencias Administrativas de la ULEAM se compromete a manejar la información de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

Datos Generales

- ¿Cuál es su edad?
- Departamento dentro de la empresa en que labora:

Marque con una x la opción que usted considera:

TIC	Bueno	Regular	Alto
1. ¿Cómo considera su conocimiento en la parte ofimática?			
2. ¿Cómo califica usted el impacto que ha tenido la tecnología de información en la empresa?			
3. ¿Cree usted que adquiriendo mayor conocimiento sobre el uso de las TIC puede mejorar la productividad individual?			
4. ¿Cuál es su calificación resultante del proceso de capacitación sobre el uso del software de la empresa?			
5. ¿Cómo califica su auto desempeño en el uso de las herramientas del office que usa habitualmente?			
6. ¿Cree usted que adquiriendo mayor conocimiento sobre el uso de las TIC puede mejorar la productividad individual?			
7. ¿Cómo calificaría las capacitaciones que se han venido dando en la empresa en el tema de las TIC?			
8. ¿Cómo calificaría su experiencia en el uso adecuado de los dispositivos tecnológicos?			
9. ¿Considera que la empresa ha mejorado su tiempo de respuesta ante las necesidades de los clientes?			
10. ¿Usted se considera autosuficiente para la resolución de problemas en el ámbito tecnológico?			
11. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en los			

últimos 6 meses?			
12. ¿Cómo considera el impacto que ha tenido el uso de las TIC en la empresa con el tema de la virtualidad?			
13. ¿Cómo calificaría el grado de mejora en base a la comunicación con la integración de las tecnologías de información en la actualidad?			
DESEMPEÑO	Si	No	Tal Vez
14. ¿Considera usted que su nivel de estrés frente al uso de una computadora aumenta cuando esta no responde como usted espera?			
15. ¿Considera que la productividad con el uso de las TIC ha mejorado?			
16. ¿Cree usted que con una mejor experiencia en manejo de las TICS puede ser mucho más eficiente?			
17. ¿En las capacitaciones que ha podido tener en la empresa, ha rendido alguna evaluación para verificar el aprendizaje?			
18. ¿Cree usted que las habilidades en su puesto laboral se diferencian del resto de sus compañeros?			
19. ¿Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo?			
20. ¿Considera que se logra una mayor eficiencia, realizando trabajo en equipo con sus compañeros?			

Anexo n° 2 Recopilación de respuestas encuestados vía forms

Incidentes de las nuevas tecnol. x +

https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=AHmhMY11_EyxGvToPCe47fZV8xiliwRK...

Forms Incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los trabajadores de FMA. - Guardado

TUAREZ ALAVA JE...

Vista previa Tema Recopilar respuestas

Preguntas Respuestas 20

Incidentes de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los trabajadores de FMA.

20 Respuestas 05:03 Tiempo medio para finalizar Activo Estado

Ver resultados Abrir en Excel

1. Nombres y Apellidos:

Más detalles Información

Respuestas más recientes

20 Respuestas

"Bryan Sabando Rivas"

"Kevin Sánchez"

23°C Parc. nublado 20:10 4/8/2022


Anexo n° 3 Trabajador de la Empresa FMA Bryan Sabando



Anexo n° 4 Trabajador de la Empresa FMA José Raúl Briones Castillo



Anexo n° 5 Encuestas llenas físicamente por el Sr. José Raúl Briones Castillo


Uleam
 UNIVERSIDAD LAICA
 ELOY ALFARO DE MANABÍ

Administración de Empresas
 Facultad Ciencias Administrativas

Incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa FMA.

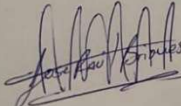
Gracias por acceder a contestar este cuestionario, soy estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y estoy realizando una investigación con respecto a las Incidencias de las nuevas tecnologías en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa FMA, La Facultad de Ciencias Administrativas de la ULEAM se compromete a manejar la información de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.


Datos Generales

- ¿Cuál es su edad? **45**
- Departamento dentro de la empresa en que labora: **OPERATIVO**

Marque con una x la opción que usted considera:

TIC	Bueno	Regular	Alto
1. ¿Cómo considera su conocimiento en la parte ofimática?		X	
2. ¿Cómo califica usted el impacto que ha tenido la tecnología de información en la empresa?	X		
3. ¿Cómo considera su conocimiento en la parte ofimática?	X		
4. ¿Cuál es su calificación resultante del proceso de capacitación sobre el uso del software de la empresa?		X	
5. ¿Cómo califica su autodesempeño en el uso de las herramientas del office que usa habitualmente?	X		
6. ¿Cree usted que adquiriendo mayor conocimiento sobre el uso de las TIC puede mejorar la productividad individual?		X	
7. ¿Cómo calificaría las capacitaciones que se han venido dando en la empresa en el tema de las TIC?		X	
8. ¿Cómo calificaría su experiencia en el uso adecuado de los dispositivos tecnológicos?		X	
9. ¿Considera que la empresa ha mejorado su tiempo de respuesta ante las necesidades de los clientes?		X	
10. ¿Ud. se considera autosuficiente para la resolución de problemas en el ámbito tecnológico?	X		
11. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en los últimos 6 meses?	X		
12. ¿Cómo considera el impacto que ha tenido el uso de las TIC en la empresa con el tema de la virtualidad?		X	




Uleam
 UNIVERSIDAD LAICA
 ELOY ALFARO DE MANABÍ

Administración de Empresas
 Facultad Ciencias Administrativas

13. ¿Cómo calificaría el grado de mejora en base a la comunicación con la integración de las tecnologías de información en la actualidad?		X	
DESEMPEÑO	SI	No	Tal Vez
14. ¿Considera usted que su nivel de estrés frente al uso de una computadora aumenta cuando esta no responde como usted espera?	X		
15. ¿Considera que la productividad con el uso de las TIC ha mejorado?			X
16. ¿Cree usted que con una mejor experiencia en manejo de las TICS puede ser mucho más eficiente?	X		
17. ¿En las capacitaciones que ha podido tener en la empresa, ha recibido alguna evaluación para verificar el aprendizaje?		X	
18. ¿Cree usted que las habilidades en su puesto laboral se diferencian del resto de sus compañeros?			X
19. ¿Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo?		X	
20. ¿Considera que se logra una mayor eficiencia, realizando trabajo en equipo con sus compañeros?	X		