UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL USO DE TECNOLOGÍA DIGITAL Y SU EFECTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ALMAPEL E.I.R.L., PUCALLPA – 2021"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

XIMENA SOLANGE DÁVILA GRANDEZ

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 1:00 pm del día Viernes 21 de Enero del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente),Dr. Cesar Huaman Fernandez (Miembro), y Mg. Roy James Perez Rios(Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL USO DE TECNOLOGIA DIGITAL Y SU EFECTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ALMAPEL E.I.R.L.,PUCALLPA - 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Ximena Solange Dávila Grandez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobada por unanimidad

Siendo las 2.00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dr. Cesar Huaman Fernandez
Miembro

Mg .Roy James Perez Rios
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez

Presidente

Dr. Cesar Augusto Huamán Fernández

Miembro

Mg. Roy James Pérez Ríos

Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso

Asesor

Bach. Ximena Solange Dávila Grandez

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0452-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"EL USO DE TECNOLOGÍA DIGITAL Y SU EFECTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ALMAPEL E.I.R.L. PUCALLPA-2021"

Cuyo(s) autor (es)	:	**DÁVILA GRANDEZ, XIMENA SONLAGE**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. Guizado Moscoso, Edgar

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 4%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

FECHA 25/10/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Ximena Solange Davila Grandez
Autor de la TESIS titulada:
El uso de Tecnología Digital y su Efecto sobre el Desempeño Laboral en la Empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: Dr. Guizado Moscoso Edgar
En la Facultad de: Ciencias Económicas Administrativas y contables
Carrera Profesional de: Ciencias Administrativas

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 21 / 01 / 2022

Email: ximenita.97.12@hotmail.com Firma: 

Teléfono: 974158139 DNI: 71994304

DEDICATORIA

A mis queridos y amados padres, hermanos por sus sabios consejos que me motivaron para lograr mis sueños, por brindarme sus apoyo incondicional ante cada obstáculo, por su amor constante y eterno.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habermedado la oportunidad y la sabiduría necesaria para lograr mis metas.

A la Universidad Nacional de Ucayali, por su alto sentido de responsabilidad y rigor académico en nuestra formacion como profesionales .

A los catedráticos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por transmitirnos sus conocimientos, las cuales contribuyeron en mi formación profesional y a otros profesionales del ramo, mi agradecimiento eterno.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA……... vi

AGRADECIMIENTO……... vii

ÍNDICE DE CONTENIDO…..…… viii

ÍNDICE DE TABLAS……..... xi

ÍNDICE DE FIGURAS…….… xiv

RESUMEN…… xviii

ABSTRACT...……... xix

INTRODUCCIÓN……. xx

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN……..... 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……..... 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……... 6

1.2.1. Problema General…… 6

1.2.2. Problemas Específicos…… 6

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN……. 7

1.3.1. Objetivo General……... 7

1.3.2. Objetivos Específicos……..... 7

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS……. 8

1.4.1. Hipótesis General……. 8

1.4.2. Hipótesis Específicas…….. 8

1.5. VARIABLES…….. 8

1.5.1. Variable Independiente……... 8

1.5.2. Variable Dependiente…….. 9

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE……..... 9

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN……. 10
1.7.1. Justificación Teórica…… 10
1.7.2. Justificación Práctica……..…….. 10
1.7.3. Justificación Metodológica…….. 10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO…… 11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN……... 11
2.1.1. A Nivel Internacional……... 11
2.1.2. A Nivel Nacional…….. 14
2.1.3. A Nivel Local……. 16
2.2. BASES TEÓRICAS……..... 19
2.2.1. Uso de Tecnologías Digitales……..…….…. 19
2.2.2. Desempeño Laboral……..…...…….. 20
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS……..... 21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 23
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN……..…. 23
3.1.1. Tipo de Investigación…….. 23
3.1.2. Nivel de Investigación……. 24
3.1.3. Diseño Metodológico……... 24
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA……. 25
3.2.1. Población……..... 25
3.3.2. Muestra……. 25
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS…….. 26
3.3.1. Técnicas……..…… 26
3.3.2. Instrumentos…….. 27

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS……..... 27

3.5. TRATAMIENTO DE DATOS…… 27

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….. 29

4.1. RESULTADOS……. 29

4.2. DISCUSIÓN…….. 82

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……... 85

5.1. CONCLUSIONES……..….. 85

5.2. RECOMENDACIONES……..... 86

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA…. 89

ANEXO..……... 95

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de Variables…….	9
Tabla 2.	P1. ¿Tiene fácil acceso a internet desde los equipos instalados en su centro de trabajo?.....	29
Tabla 3.	P2. ¿Puede conectarse con todas las oficinas de las empresas vía redes sociales?.....	31
Tabla 4.	P3. ¿Usted o sus compañeros de trabajo acostumbran guardar información en la nube?.....	33
Tabla 5.	**¿**Emplean sistemas para administrar sus inventarios?.....	35
Tabla 6.	P5. ¿Considera que usando un sistema se administra mejor el inventario?.....	37
Tabla 7.	P6. ¿Utiliza la empresa Almapel algún sistema de gestión contable?.....	39
Tabla 8.	P7. ¿Cree que la gestión contable mejoraría si se utiliza un sistema más moderno?.....	41
Tabla 9.	P8. ¿Le pagan a usted utilizando aplicativos para transferencias bancarias?.....	43
Tabla 10.	P9. ¿Los servicios consumidos de su empresa son pagados utilizando aplicativos móviles?.....	45
Tabla 11.	P10. ¿Cree que el trabajo que realiza está creando valor para su empresa?.....	47
Tabla 12.	P11. ¿Considera que sus compañeros de trabajo aportan el suficiente valor a la empresa?.....	49
Tabla 13.	P12. ¿Cumple usted con sus metas asignadas?.....	51

Tabla 14. P13. ¿Su equipo de trabajo está cumpliendo con los objetivos de la empresa?..... 53

Tabla 15. P14. ¿Cree usted que hace buen uso de los recursos de la empresa para lograr sus metas asignadas?..... 55

Tabla 16. P15. ¿Su equipo de trabajo cumple con los objetivos usando adecuadamente los recursos de la empresa?..... 57

Tabla 17. P16. ¿Considera usted que la atención a los clientes con el uso de las tecnologías cumple con los estándares establecidos por la empresa?..... 59

Tabla 18. P17. ¿Cree usted que sus conocimientos de las tecnologías le permiten brindar una mejor atención?..... 61

Tabla 19. P18. ¿Considera usted que el uso de las tecnologías facilita brindar una mejor atención a los clientes?..... 63

Tabla 20. Frecuencias observadas genéricas…… 65

Tabla 21. Frecuencias esperadas genéricas…….. 67

Tabla 22. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica…… 70

Tabla 23. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica. 70

Tabla 24. Chi cuadrado de la primera hipótesis específica…….. 71

Tabla 25. Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica……. 73

Tabla 26. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica……. 74

Tabla 27. Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica……. 74

Tabla 28. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica. 76

Tabla 29. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica... 77

Tabla 30. Chi cuadrado de la tercera hipótesis específica…… 77

Tabla 31. Frecuencias observadas de la hipótesis general…….. 79

Tabla 32. Frecuencias esperadas de la hipótesis general……. 80

Tabla 33. Chi cuadrado de la hipótesis general……. 80

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P1.. 29

Figura 2. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P1…… 30

Figura 3. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P2.. 31

Figura 4. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P2…… 32

Figura 5. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P3.. 33

Figura 6. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P3…… 34

Figura 7. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P4.. 35

Figura 8. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P4…… 36

Figura 9. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P5.. 37

Figura 10. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P5…… 38

Figura 11. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P6.. 39

Figura 12. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P6…… 40
Figura 13. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P7.. 41
Figura 14. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P7…… 42
Figura 15. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P8.. 43
Figura 16. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P8…… 44
Figura 17. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P9.. 45
Figura 18. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9…… 46
Figura 19. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P10…… 47
Figura 20. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9……. 48
Figura 21. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P11.
Figura 22. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P11…….. 50
Figura 23. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P12. 51

Figura 24. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P12…….. 52

Figura 25. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P13. 53

Figura 26. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P13…….. 54

Figura 27. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P14**.** 55

Figura 28. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14…….. 56

Figura 29. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P15. 57

Figura 30. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P15……... 58

Figura 31. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P16. 59

Figura 32. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P16……... 60

Figura 33. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P17. 61

Figura 34. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P17…….. 62

Figura 35. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P18. 63

Figura 36. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P18…….. 64

Figura 37. Región de rechazo de la hipótesis nula……. 69

Figura 38. Representación gráfica de la región de rechazo y de aceptación para Ho, en la primera hipótesis específica… 72

Figura 39. Representación gráfica de la región de rechazo y de aceptación para Ho, en la segunda hipótesis específica.. 75

Figura 40. Representación gráfica de la región de rechazo y de aceptación para Ho, en la tercera hipótesis específica… 78

Figura 41. Representación gráfica de la zona de aceptación y zona de rechazo para Ho de la hipótesis general…… 81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales con el desempeño laboral del de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa – 2021. Para poder alcanzar dicho objetivo se realizó un estudio de tipo aplicado transversal, con un nivel de investigación correlacional y habiéndose utilizado el método de investigación hipotético deductivo con un diseño no experimental. La muestra seleccionada para la investigación estuvo conformada por todos los trabajadores del área operativa, los cuales a la fecha del estudio eran un total de 38 por lo cual a todos ellos se les aplicó una encuesta presencial a través de un cuestionario de 18 preguntas clasificadas por variables e indicadores las cuales tenían como posibles respuestas a cinco categorías que oscilaban desde nunca hasta siempre a las que se les codificó asignándoles un valor ordinal del 1 al 5, donde cuanto mayor es el valor asignado a la respuesta, mejor es su percepción con respecto tanto al uso de tecnología digitales como del desempeño laboral. Consolidando los resultados del trabajo de campo, se obtuvo que el grado de conectividad a internet, el uso de software especializado y las aplicaciones móviles utilizadas se relacionan la productividad y la calidad del trabajo de los empleados pertenecientes a la muestra; por lo que se pudo concluir que el uso de tecnologías digitales tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa 2021.

Palabras claves: Tecnologías, digitales, desempeño, laboral, Almapel.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine how the use of digital technologies is related to the work performance of the company Almapel EIRL, Pucallpa - 2021. In order to achieve this objective, a cross-sectional applied study was carried out, with a level correlational research and having used the hypothetical deductive research method with a non-experimental design. The sample selected for the research was made up of all the workers in the operational area, which at the date of the study were a total of 38; therefore, a face-to-face survey was applied to all of them through a questionnaire of 18 questions classified by variables and indicators which had as possible responses to five categories that ranged from never to always, which were coded by assigning them an ordinal value from 1 to 5, where the higher the value assigned to the response, the better their perception regarding both the use of digital technology and job performance. Consolidating the results of the field work, it was obtained that the degree of internet connectivity, the use of specialized software and the mobile applications used are related to the productivity and quality of the work of the employees belonging to the sample; Therefore, it could be concluded that the use of digital technologies has a significant relationship with the work performance of the personnel of the company Almapel E.I.R.L., Pucallpa 2021.

Keywords: Technologies, digital, performance, labor, Almapel.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado El uso de tecnología digital y su efecto sobre el desempeño laboral en la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa – 2021 tiene como propósito analizar las consecuencias de implementar tecnologías digitales sobre todas las dimensiones del desempeño laboral para verificar si dicha implementación realmente ha logrado simplificar el trabajo de los operarios.

A lo largo de la historia, el ser humano ha buscado reducir el esfuerzo realizado para desarrollar sus actividades de supervivencia, a tal punto que desarrolló distintas herramientas y procesos que le han permitido mejorar su eficiencia para, una vez comprobada la efectividad, hacerlo partícipe a todo su entorno convirtiéndose así en una tecnología social. En los últimos años se está dando una vertiginosa migración hacia lo digital, lo cual es explicado hasta cierto punto por el agotamiento de ciertos recursos ligados a la producción de dispositivos analógicos, por lo cual, digitalizar servicios y procesos de atención al cliente ha sido una de las principales características de la modernización de las empresas.

En el Perú, la vorágine de la digitalización de servicios se ha producido a raíz de la última pandemia Covid-19, habiéndose visto obligadas a cerrar sus puertas todas las librerías y papelerías, sin embargo, la necesidad por proveerse de útiles escolares y artículos de oficina continuó aunque en menor proporción, por lo que se tuvo que apelar a la atención remota vía línea telefónica o por algún medio articulado a través del internet lo que se mantuvo luego de culminado el confinamiento obligatorio al haberse comprobado su funcionalidad.

En la presente investigación se ha realizado un análisis de las condiciones que se tuvieron que implementar previamente a la digitalización de la cadena de

abastecimiento, los canales de atención al público y los servicios de post venta de la empresa Almapel E.I.R.L. y, luego de haberse dado dicha implementación poder determinar si estos cambios ha contribuido a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las áreas logística, ventas, contabilidad y administración, para lo cual se diseñaron indicadores específicos que ayuden a medir el nivel de mejora en la productividad haciendo uso de la nueva tecnología.

A tratarse de una investigación científica, se han seguido los pasos necesarios y se ha tenido especial cuidado de mantener el rigor y la objetividad que son propios a estos estudios, por lo que se ha redactado el presente informe organizándolo en cinco capítulos tal como se detalla a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del problema, contiene la descripción del problema y su respectiva formulación, así como los objetivos, hipótesis, variables y su correspondiente operacionalización.

Capitulo II: Marco teórico, allí se han ubicado los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

Capitulo III: Metodología, donde se especifica el tipo y nivel investigativo, la población y muestra, las técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para la recolección de datos, la forma cómo se les ha validado y la secuencia seguida para el tratamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, incluye las tablas y gráficos que resumen los hallazgos, el contraste de hipótesis y la comparación con resultados obtenidos en los antecedentes investigativos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, donde en forma concisa se resume todo lo encontrado por la investigadora y lo que se recomienda para optimizar la situación actual.

Al final, se ha incluido una lista en orden alfabético de las referencias bibliográficas y se han acompañado los anexos que corresponden.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En todo el mundo, la rapidez con la que se produce la innovación de las tecnologías digitales es algo que no tiene precedentes; en los últimos veinte años, su avanzado desarrollo en la versatilidad de sus dispositivos y la reducción drástica de sus costos está permitiendo acceder a ellas a poco más del 50% de la población del mundo en desarrollo, lo que viene acelerando la transformación de las sociedades en aspectos tales como la conectividad, inclusión financiera, acceso al comercio y la cobertura de los servicios públicos.

La evaluación del desempeño laboral durante años anteriores tiene una manera de establecer la economía de una empresa, ya que con ella se obtiene las metas y los objetivos fijados en los planes institucionales. Así mismo el estudio continuo del desempeño permite, identificar aquellos elementos que no llegan a contribuir con ningún valor a la institución, y hacen lentos a los procesos y la entrega de los servicios.

En el Perú, hay varias empresas pequeñas que desean adquirir los beneficios del uso de la tecnología digital y el ver cómo afecta en el desempeño laboral. Para ellos tomamos las medidas adecuadas y se vio la posibilidad de que todas las empresas de la ciudad de Pucallpa estén actualizadas en el ámbito digital, y obtengan los avances tecnológicos, estos mecanismos mejoraron el tratamiento y la difusión de la información

y de esa manera contaron con diversas modalidades para adecuarse al desempeño laboral.

Berumen, y Arriaza (2008) definen como una tecnología que permite trasmitir conocimientos, información de la manera más rápido y de forma segura y de menor costo, las aplicaciones tecnológicas han entrado a distintos Campos de la sociedad y a distintos sectores tanto a entidades públicas y/o privadas en lo general plasmado a un software, ampliando el conocimiento de las personas ya que su uso permite desarrollar nuevas habilidades y competencias.

La globalización viene facilitando el comercio internacional por lo que es mayor la interdependencia entre países y exige que todas las empresas privadas se involucren directamente en los aspectos relacionados a la importación y exportación de productos, tema que anteriormente estaba reservado solo para las grandes empresas, sin embargo gracias al acceso a internet se han eliminado muchas intermediaciones haciendo posible que micros y pequeñas empresas se puedan organizar y comprar directamente su mercancía a las industrias que las producen reduciendo así drásticamente sus costos.

Hoy en día las tecnologías digitales están presentes en casi todas las transacciones comerciales que realizan las empresas, lo cual ha modernizado y a la vez simplificado procesos que solían ser engorrosos tales como la administración de inventarios, gestión contable, campañas de marketing entre otras. Estos cambios tecnológicos no solo han aliviado el trabajo del personal, sino que existe evidencia de que las empresas en las cuales se implementó correctamente, el desempeño laboral mejoró

considerablemente, a tal punto que la implementación de tecnologías digitales se convirtió en uno de los principales motores que propiciaron su rápido crecimiento. Estas tecnologías digitales, así como otras estrategias de innovación tecnológica y científica, presentan una relación directa con cambios de tipo procedimental, cultural, estratégico, productivo, etc. los cuales implican que organizaciones y personas desarrollen una serie de pasos que les permitan asimilar y adaptarse a dichos cambios, para posteriormente aceptar e implementar las nuevas prácticas y estrategias que esto conlleva; de esta manera, en su afán por avanzar al mismo ritmo o tratar de alcanzar estas tecnologías, las personas u organizaciones deben cambiar constantemente sus costumbres, políticas, prioridades, etc., lo cual, en nuestro contexto resulta bastante complicado dadas las condiciones culturales, sociales y políticas de las empresas de la Amazonía Peruana que por muchos años han gozado de exoneraciones tributarias y otras facilidades que lejos de promover su crecimiento las han sumido en un letargo financiero y tecnológico puesto que no sintieron la urgencia por modernizarse o tratar de crear nuevos productos.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) dado el importante papel que los sistemas de información tienen asignado, consideramos que las organizaciones actuales no pueden ser dirigidas eficiente y eficazmente sin sistemas de información que son construidos utilizando una serie de tecnologías de la información. La tecnología de la información surge como un aspecto fundamental, ya que facilita la gestión de empresas tanto pequeñas como grandes y posibilita la búsqueda de ventajas competitivas.

Dentro de una empresa privada, el uso correcto de las tecnologías digitales debiera favorecer el incremento de la productividad, lo cual a su vez permite desarrollar nuevas capacidades en el personal, sin embargo en muchas pequeñas empresas esto no parece tan evidente debido a que no se realiza un esfuerzo consciente por medir las variaciones en el desempeño laboral luego de implementar alguna tecnología nueva, por lo que la presente investigación pretende establecer si se produjo o no una variación importante debido a la implementación de herramientas y sistemas que digitalizaron gran parte de las operaciones internas y también el servicio de atención al cliente en la empresa Almapel E.I.R.L. que se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Pucallpa y es uno de los principales distribuidores de papel y artículos de oficina en toda la zona oriente de nuestro país. Esta empresa tiene un total de 38 trabajadores y está considerada como pequeña empresa ya que su facturación anual no excede las 1700 UIT; en el año 2019, se implementaron tecnologías digitales en prácticamente todas las áreas y se ha notado una mejora en la imagen y la calidad del servicio, pero no se han hecho mediciones sobre cómo ha influido este cambio sobre el desempeño de sus trabajadores.

Pedraz (2014), menciona que reducir la brecha digital es uno de los principales desafíos a los que se enfrenta América Latina en su camino al desarrollo. Pese a los esfuerzos realizados por los gobiernos en los últimos años, aún no se está consiguiendo acortar la distancia que los separa de los estados más ricos. Los datos son palpables: ningún país latinoamericano se sitúa entre los 30 primeros del ranking mundial de referencia sobre utilización de las TIC, el Networked Readiness Index (NRI

o Índice de Disposición a la Conectividad) que elabora anualmente el Foro Económico Mundial.

Según la XII Edición del Informe Global de Tecnología de la Información 2014 del World Economic Forum (WEF), citado por (La República, 2014), el Perú escaló 13 posiciones en el ranking global de Tecnología de la Información 2014. Es así que el Perú pasó del puesto 103 que ocupó el 2013 al 90 este año en 140 economías del mundo.

Resulta que, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), el uso de tecnología de información y comunicación (TIC's) en la región de Ucayali, se ha incrementado considerablemente en los siguientes años, así tenemos que, durante el año 2019, el 77,3% de los hogares dispone de teléfono celular, el 13,9 % cuenta con teléfono fijo. Respecto al servicio de conexión a TV por cable, el 21,1% dispone de este servicio, el 19,3% tiene al menos una computadora y el 9,0% acceden al servicio de Internet.

En la empresa Almapel E.I.R.L. que se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Pucallpa y viene a ser uno de los principales distribuidores de papel y artículos de oficina en toda la zona oriente de nuestro país, busca generar ganancias con el nuevo método de la tecnología digital y medir cuanto puede influir en el desempeño laboral en sus trabajadores, dando la mejor calidad de atención a todos los usuarios.

Finalmente, la investigación beneficiará en primera instancia a toda la población de la región de Ucayali y de todo el país, por lo que las tecnologías de la información y comunicación son muy importantes en la actualidad, gracias a ella las organizaciones y las personas, se han

acercado más, ya que no existen fronteras para comunicarse desde cualquier parte del mundo y tener nuevas capacidades con nuestras empresas de la región de Ucayali. Otra de estas tecnologías es el internet que esta entrelazada por millones de redes en todo el mundo y por medio de ella hacemos uso del correo electrónico, Facebook, Messenger, WhatsApp, entre otros que nos permite comunicarnos al instante, y de hecho nos hicimos dependientes de la tecnología. En todas las situaciones en las que los resultados explican las limitaciones. Sacando ventajas para obtener ganancias de productividad en las pequeñas empresas de la región de Ucayali, así como también capacitar a los trabajadores para un mejor desarrollo de la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué forma se relaciona el grado de conectividad a internet con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021?
- ¿De qué manera se relaciona el uso de software especializado con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021?

- ¿Cómo se relacionan las aplicaciones móviles utilizadas con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer en qué forma se relaciona el grado de conectividad a internet con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.
- Precisar de qué manera se relaciona el uso de software especializado con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.
- Especificar cómo se relacionan las aplicaciones móviles utilizadas con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El uso de tecnologías digitales tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- El grado de conectividad a internet se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.
- Existe una relación significativa entre el uso de software especializado y el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.
- Las aplicaciones móviles utilizadas tienen relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Uso de Tecnologías Digitales

"Son innovaciones que permiten transmitir conocimientos e información de manera más rápida, segura y con menor costo, ampliando

el conocimiento de las personas y ayudando a desarrollar nuevas habilidades y competencias". (Osorio, 2015, p.19)

1.5.2. Variable Dependiente

- Desempeño Laboral

"Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad". (Chiang y San Martin, 2015, p.159)

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES
Uso de Tecnologías Digitales	La tecnología digital incluye todos los avances de la nueva era de la información y nuevas maneras de conectarse con las demás personas para lo cual es fundamental la conectividad a internet, así como el uso de los programas especializados y las cada vez más populares aplicaciones móviles. (Grillo, Rivoir y Morales, 2019, p. 34)	Grado de conectividad a internet	• Información accedida vía internet • Interacción entre oficinas vía redes sociales • Almacenamiento de información en la nube
		Uso de software especializado	• Sistema de administración de investigación • Sistema de gestión contable
		Aplicaciones móviles utilizadas	• Sistema de administración de investigación • Sistema de gestión contable
Desempeño Laboral	Abarca dos aspectos importantes acerca del accionar de un trabajador dentro de una institución: la medición de los resultados obtenidos en el trabajo (productividad) y la calidad del producto conseguido como resultado de las actividades encomendadas (López, 2013, p.75).	Productividad	• Creación de valor • Eficacia • Eficiencia
		Calidad de trabajo	• Cumplimiento de estándares • Satisfacción de usuarios

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Justificación Teórica

El estudio se sustenta en teorías del desarrollo y los aportes teóricos que existen sobre las variables de estudio. Esto ayudará a determinar cómo se relaciona el uso de las tecnologías digitales con el desempeño laboral en la empresa ALMAPEL E.I.R.L en la ciudad de Pucallpa – 2021.

1.7.2. Justificación Práctica

La información que se obtenga mediante este estudio permitirá examinar y determinar la importancia que tienen las tecnologías digitales sobre el desempeño laboral del personal que conlleva al desarrollo de estrategias de mejora.

1.7.3. Justificación Metodológica

Nuestra investigación posee justificación metodológica porque mediante la secuencia a seguir podremos responder las interrogantes que fueron surgiendo después del análisis de la problemática de nuestro estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Chamba, Ramírez, Jaya y Romero (2021) cuyo artículo posee el título Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. Indica que la presente investigación se orientó a determinar la influencia de las TICs en el desempeño de empleados de las PYMES, debido a que en el mundo empresarial se es consciente que las herramientas que brindan las tecnologías de la información ayudan a las organizaciones mediante los beneficios que se obtienen al implementar su uso, y que tales herramientas significan una ventaja competitiva siempre y cuando se tenga conocimiento de estas se sepan utilizar y manejar. Se concluyó que el uso de las TICs, en las PYMES de la localidad de Machala, mejoran la productividad, competitividad y benefician en el desempeño laboral de los colaboradores para lograr con los objetivos planteados de la organización, como también en la obtención de ventaja competitiva.

Bricio, Calle y Zambrano (2018) en su artículo científico titulado El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil. Revista Universidad y Sociedad. Tuvo como objetivo analizar el marketing digital como herramienta para el desempeño laboral en ecuador a través de un estudio de caso que se llevó a cabo a los egresados de la

Universidad de Guayaquil. Se utilizó una metodología cuantitativa, con una muestra aleatoria de 376 egresados pertenecientes a diversas empresas de la ciudad de Guayaquil. Entre sus resultados, se logró evidenciar que la utilización del marketing digital es de suma importancia para un desempeño laboral de calidad de los graduados, y que la implementación del marketing digital y de tecnologías en los lugares de trabajo de los egresados, volvió a las empresas más competitivas, al poseer plataformas digitales.

García, Fernández y Duarte (2017) en su investigación que lleva por título Modelo de integración de las TICs en instituciones educativas con características rurales, Colombia, como objetivo general tiene el modelo propuesto que se toma como base a los actores de la institución educativa: estudiantes, docentes y administrativos, cuya capacitación en torno a las TIC y su aplicación en los procesos académicos, es fundamental para alcanzar altos estándares de calidad en la educación. Algunas limitaciones que pueden dificultar una adecuada implementación del modelo, son: la infraestructura con la que se cuenta en las aulas, la conectividad que en gran parte de los municipios se ha quedado en un letrero gigante que presume de estar conectado, pero que en la realidad no coincide con el nivel de conectividad disponible, la inconstancia del internet y, en muchas partes, la innegable falta de infraestructura. Concluyendo, se debe tener en cuenta el nunca perder el sentido humano de la tecnología, la cual debe considerarse como un medio para alcanzar los objetivos del modelo educativo.

Vega y Reyes (2015) en su investigación titulada Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión de la

dirección seccional de administración jurídica de Cúcuta, Colombia, propusieron como objetivo general, las mejoras significativas obtenidas en la relación con proveedores para la gestión judicial a partir del 17 uso de las TICs, ya que los funcionarios no manejan los procesos establecidos para la adquisición de materiales y equipos de oficina, con poco interés de la rama judicial para asumir con compromiso los retos que supone la preparación del personal en el uso de nuevas tecnologías, quienes han establecido que las capacidades internas y externas de TICs definen las habilidades de una organización para adecuadamente las herramientas para compartir información, procesar transacciones, coordinar actividades y facilitar la adquisición de recursos, por lo que se resalta la necesidad de la adopción de las TICs para aumentar la productividad a partir del mejor procesamiento de datos y la interactividad con los diferentes actores internos y externos de la Entidad.

Saavedra y Tapia (2012) en su investigación que lleva por título “El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIP y ME) industriales mexicanas”, plantearon como objetivo general el uso de las tecnologías de información en las MIP y ME cobra vital importancia para incrementar la competitividad y el desempeño de las empresas. En cuanto a las tecnologías utilizadas en las plantas, de las 19 que se consideraron únicamente destaca la aplicación de conexiones de internet con 33.5%, planeación de recursos (ERP) con 30.5%, costeo basado en actividades (ABC) con 28.4%, intercambio electrónico de datos con proveedores (EDI) con 19% e intercambio electrónico de datos con clientes (EDI) con 18%. Sin embargo, como

podemos ver, estos porcentajes son muy bajos, lo que indica que la mayoría de las MIP y ME industriales no aplican las TIC en su proceso productivo, lo que estaría restándoles competitividad.

2.1.2. A Nivel Nacional

Guzmán y Navarro (2020) en su tesis titulada Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacifico Seguros, Cusco – 2020. Tiene como objetivo general determinar la relación del uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020. Concluye que hacer uso de las TICs, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía, se llegó a tal conclusión gracias al uso del estudio del coeficiente Tau-Be de Kendal, en el que las 2 variables muestran un nivel de correlación de 0.801, con un nivel de confianza 85%.

Diez (2016) en su tesis titulada Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016, planteó como objetivo general la justificación y el desarrollo para contribuir con el personal que trabaja dentro del sector público, ya que la realidad en estos es similar, aun cuando no se desarrollen las mismas funciones o se encuentren en distintas zonas geográficas. La presente investigación concluye permitiendo determinar la importancia que tienen las TIC sobre el desempeño del personal, lo que conllevará al desarrollo de estrategias de mejora.

Avalos (2017) en su tesis titulada La tecnología de información y el desempeño laboral del adulto mayor en Marsh-Lima-2017. Tuvo como objetivo general demostrar el grado de relación que existe entre el uso te la tecnología de información en el desempeño laboral del adulto mayor, en la empresa Marsh-Lima-2017. Ante tal punto, se pudo concluir que la tecnología de la información y comunicación posee una correlación moderada con el desempeño laboral del adulto mayor, lo que quiere decir que el impacto entre las 2 variables se clasifica como “buena” y que de manera general las dimensiones que se seleccionaron si dieron un significativo valor de correlación entre ellas (al medir dos dimensiones, una de cada variable).

Zaraza (2017) en su tesis titulada Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad PROSEGUR S.A.-JULIACA 2016. Tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S.A- Juliaca 2016, los resultados que se obtuvieran en la investigación, demostraron que hay incidencia entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral, mediante el compromiso de los trabajadores de la empresa Prosegur S.A, también se obtuvieron resultados que demuestran que la capacidad organizacional tiene incidencia en el desempeño laboral, que es demostrada por la aptitud laboral de los trabajadores.

Garrido (2018) en su estudio titulado Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San

Martín de Porres de la Sede de Lima, planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. Esta investigación se justificó porque se centra en un análisis reflexivo y crítico, que busca contribuir a mejorar el clima laboral y el desempeño entre el personal administrativo.

2.1.3. A Nivel Local

Alva (2017), en su trabajo de investigación titulado Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2017. Evaluó el desempeño laboral de los trabajadores administrativos que se encuentran bajo el Régimen Laboral del Decreto Legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio 13 Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), concluyendo: los factores son ponderados y adquieren valores en puntos, de acuerdo a su importancia de evaluación. Después de haber evaluado a los trabajadores administrativos se determinó que el desempeño laboral en cuanto a la dimensión producto el nivel de desempeño es bueno y regular, es decir la mayoría de trabajadores, ejecutan un buen volumen y cantidad de trabajo; en la dimensión cualidad es regular, es decir son regularmente exactos, con regular esmero y orden en el trabajo ejecutado; en la dimensión conocimiento del trabajo es bueno, ya que tienen un buen grado de conocimiento del trabajo que ejecutan; en la dimensión cooperación es

bueno, es decir que tienen una buena actitud ante la Institución, Rector y todos los trabajadores; en la dimensión comprensión de las situaciones el nivel de desempeño es Bueno, es decir los trabajadores tienen un buen grado en que perciben la esencia de un problema y son capaces de plegarse a situaciones y de aceptar tareas delegadas por su jefe inmediato; en la dimensión creatividad el nivel de desempeño es regular, es decir tienen un nivel regular de capacidad para crea ideas y proyectos y en la dimensión capacidad de realización el nivel de desempeño es regular, es decir de manera regular ponen en práctica ideas y proyectos, por lo que se concluye que en la mayoría de dimensiones los trabajadores administrativos obtuvieron un nivel de desempeño Bueno, lo cual es favorables para la Universidad, ya que contribuirá con el logro de metas y objetivos institucionales.

Velásquez (2017) en su trabajo de investigación titulado El Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017, investigó el desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017, concluyendo que El desempeño laboral se relaciona de manera muy baja con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

Cáceres (2015), en su trabajo de investigación titulado El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de administración de la UNU, 2015, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de administración de la UNU, 2015. La principal conclusión

obtenida de la presente investigación es que el clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, no es bueno principalmente porque el decano de la facultad es una persona autocrática, y eso daña el avance del estilo gerencial educativo; además no existe una unión fraternal entre los docentes debido a los bandos de políticos que existe en la Universidad, cada grupo con lo suyo, creando miramientos negativos entre ellos; no se delega las funciones por iguales en cualquier actividad que organiza la facultad, esto provoca disconformidad entre los que tienen más funciones que cumplir; no se escucha que hay un estímulo laboral por parte del decano, mediante una resolución de felicitación, un diploma de honor al mérito entre otros, para el buen docente.

Cayetano (2015), en su tesis titulada Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera Edyficar-Chimbote: 2014, de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la financiera Edyficar-Chimbote. Concluyó que la relación existente entre las condiciones laborales y el desempeño se da a mostrar notablemente, un 96% del personal existente afirma que las condiciones laborales de la empresa influyen en su desempeño dentro de su labor diaria.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Uso de Tecnologías Digitales

"Las tecnologías digitales nos ofrecen un conjunto de posibilidades enormes para mejorar nuestra vida. También nos provee de útiles herramientas para poder mejorar los procesos formativos y educativos". (Rivera y Lindín, 2018, p.10)

"Las tecnologías digitales están de acuerdo al servicio de procesos de innovación y mejora el acceso y la calidad de los aprendizajes de los y las estudiantes". (Lugo, 2016, p.11)

"Las tecnologías digitales conllevan una oportunidad para transformar los conceptos básicos de educación, de una forma muy coincidente con los requerimientos de la nueva sociedad del conocimiento". (Huamán y Velázquez, 2010, p.30)

- **Dimensiones de Uso de Tecnologías Digitales**

"El uso de estrategias asistidas por ordenador y por tecnologías que promueven el aprendizaje en los centros educativos". (Educaixa, 2019, p.1)

- **Grado de conectividad a internet**

El grado de conectividad a internet es la capacidad de establecer una comunicación o crear un vínculo entre diferentes dispositivos, que se conectan a través de cables como también de manera inalámbrica, siendo una de las formas más comuniones en la actualidad.

Indicadores:

- Información accedida vía internet
- Interacción entre oficinas vía redes sociales
- Almacenamiento de información en la nube

- **Uso de software especializado**

Indicadores:

- Sistema de administración de investigación
- Sistema de gestión contable

- **Aplicaciones móviles utilizadas**

Indicadores:

- Aplicaciones para transferencias bancarias
- Aplicaciones para pago de servicios

2.2.2. Desempeño Laboral

"Considera que el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa". (Faria, 1995, p.38)

"El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o

varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional". (Palaci, 2005, p.155)

"El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados". (Chiavenato, 2004, p.359)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad**

"Es la atención a las exigencias del cliente; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias. El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al diente, sea él interno o extremo". (Chiavenato, 2007, p.545)

- **Eficacia**

"Alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es provechoso y exitoso". (Chiavenato, 2007, p.19)

- **Eficiencia**

"Ejecutar bien y correctamente las tareas. El trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado". (Chiavenato, 2007, p.19)

- **Estrategia**

"Significa los medios organizacionales utilizados para alcanzar objetivos globales y finales". (Chiavenato, 2007, p.484)

- **Expectativa**

"En motivación significa la probabilidad de que los esfuerzos de una persona conduzcan a un desempeño. (Chiavenato, 2007, p.484)

- **Información**

"Es un conjunto de datos conteniendo un significado" (Chiavenato, 2007, p.546)

- **Satisfacción**

"Significa dar atención a las necesidades humanas" (Chiavenato, 2007, p.97)

- **Tecnología**

"Es el conjunto de conocimientos, técnicas, herramientas y actividades utilizadas para transformar los insumos organizacionales en salidas o resultados". (Chiavenato, 2007, p.485)

- **Trabajo**

"Es toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza con el propósito de satisfacer una necesidad. Se trata de uno de los factores de producción para los economistas, junto con la naturaleza y el capital". (Chiavenato, 2007, p.67)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Bernal (2010) escribió: “El método hipotético – deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p.60)

El método que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue hipotético deductivo, el cual consistió en partir de un supuesto o afirmación por demostrar (hipótesis) formulación o derivación de una teoría previa, para luego descomponer la variable en dimensiones e indicadores lo cual nos permitirían recoger información que al procesarla nos conduzca a ciertas conclusiones.

3.1.1. Tipo de Investigación

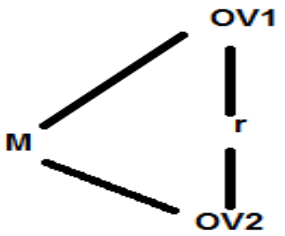
Según Lozada (2014), “La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo”. (p.48)

El tipo de investigación utilizado en el presente estudio fue aplicado debido a que la investigadora centró sus esfuerzos en dar la solución a un problema percibido sin la intención de crear nuevas teorías.

3.1.2. Nivel de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren acerca del nivel de investigación correlacional lo siguiente: “Es aquella que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”. (p.51)

De acuerdo a los objetivos del presente estudio, el nivel de investigación que se alcanzó fue correlacional dado que se realizó una investigación observacional donde analizamos variables y datos de las variables recopiladas, puesto se dio a conocer como es el uso de tecnología digital y su efecto sobre el desempeño laboral en la empresa Almapel E.I.R.L.



Dónde:

M: Muestra.

O: Observación.

V1: Tecnologías digitales.

V2: Desempeño laboral.

r: Nivel de relación o impacto entre las variables.

3.1.3. Diseño Metodológico

El estudio responde a un diseño no experimental de corte transversal.

Un diseño no experimental según Carrasco (2007), “son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p.71)

Es transversal, porque según Carrasco (2007) “este diseño se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo”. (p.72)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Arias (2006), define población como: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p.81)

La unidad de análisis de la investigación es la opinión sobre la aplicación de nuevas tecnologías digitales y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa Almapel E.I.R.L.

La población del presente estudio estuvo conformada por todo el personal de la empresa Almapel E.I.R.L., la cual, a julio del 2021, registró en su planilla un total de 38 trabajadores (N=38).

3.2.2. Muestra

Debido a que la población posee una cantidad baja, se procederá a censarla, dicho de otro modo, se determinó que la muestra es igual a la población.

De acuerdo a Sánchez (2018): “La población y la muestra deben estar delimitadas con claridad, sí la población, por el número de unidades que la integran resulta baja o accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra”. (p.167)

En el presente estudio de investigación se buscará analizar el uso de la tecnología digital y el efecto que este conlleva en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Almapel, en la ciudad de Pucallpa, año 2021, y por tratarse de una población con cantidad de elementos baja, se tuvo en cuenta a todos ellos (n= 38).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnica

En la presente investigación se ha empleado la encuesta como técnica para el recojo de información.

Según Bernal (2010), la encuesta “es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (p.88)

La encuesta aplicada se hizo de manera presencial y directamente administrada por la investigadora en los ambientes de la empresa Almapel E.I.R.L. Para todo el trabajo de campo se contó con la autorización de la gerencia general y se desarrolló en sólo 4 días gracias a la cooperación y buena voluntad de los propios trabajadores.

3.3.2. Instrumentos

Para el presente estudio se utilizó el cuestionario como instrumento para la recopilación de datos.

De acuerdo a Bernal (2010) “el cuestionario es un conjunto de preguntas organizadas sobre un tema de investigación y que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos de la investigación” (p. 92).

Podemos añadir que este instrumento constó de un formulario estructurado con preguntas dirigidas a los trabajadores de la referida empresa, se buscó obtener respuestas sobre el problema en estudio de tal forma que los consultados respondieron libremente.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los posibles valores de las variables no están disponibles en fuentes secundarias, es por ello que se recurrió a la fuente primaria por medio de una encuesta dirigida y para poder clasificar mejor los resultados obtenidos, se le incorporaron dimensiones cuyos indicadores asumieron valores cualitativos ordinales o cuasi cuantitativos; los datos que se obtuvieron para cada uno de ellos tomaron distintos valores ordinales del 1 al 5, donde 1 = nunca, 2 = rara vez, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre.

3.5. TRATAMIENTO DE DATOS

Considerando el tipo de instrumento que se ha empleado en la investigación, se procedió a agrupar los datos obtenidos en las encuestas,

de acuerdo a las dimensiones e indicadores propuestos. Posteriormente se ordenaron los datos recolectados y se procedió a tabularlos para el análisis estadístico.

Los valores obtenidos para cada uno de los indicadores tanto de la variable 1 Uso de las tecnologías digitales como de la variable 2 Desempeño laboral se han registrado cuidadosamente con el propósito de identificar las frecuencias absolutas de cada uno de ellos (frecuencias observadas) para luego contrastarlos con las frecuencias teóricas (frecuencias esperadas) y así más adelante poder establecer si existe o no independencia entre ambas variables consideradas, aplicando la prueba de bondad de ajuste chi cuadrado (χ^2).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 2. P1. ¿Tiene fácil acceso a internet desde los equipos instalados en su centro de trabajo?

Escala	Número	%
Nunca	3	8%
Rara vez	4	11%
A veces	13	34%
Casi siempre	13	34%
Siempre	5	13%
Total	38	100%

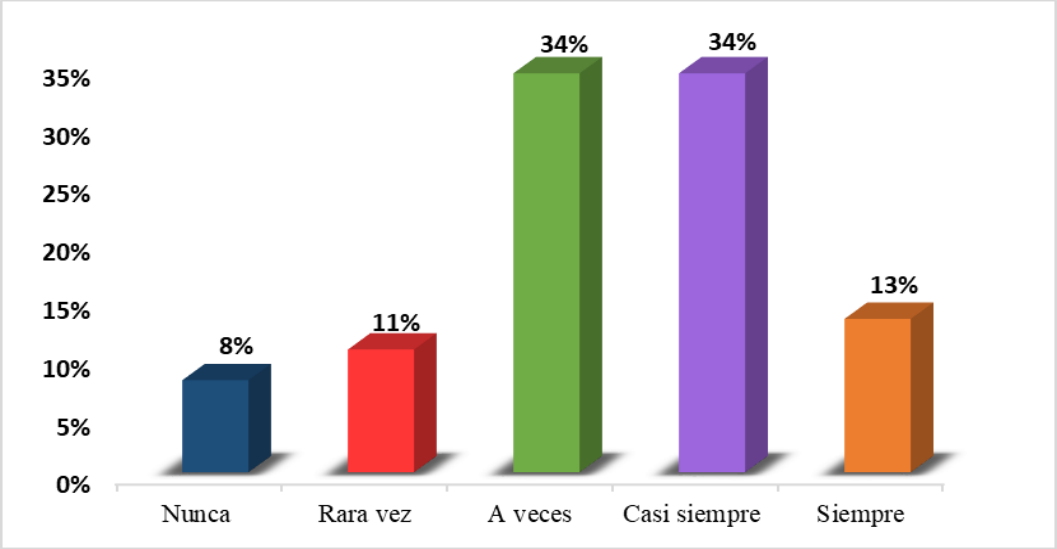


Figura 1. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P1.

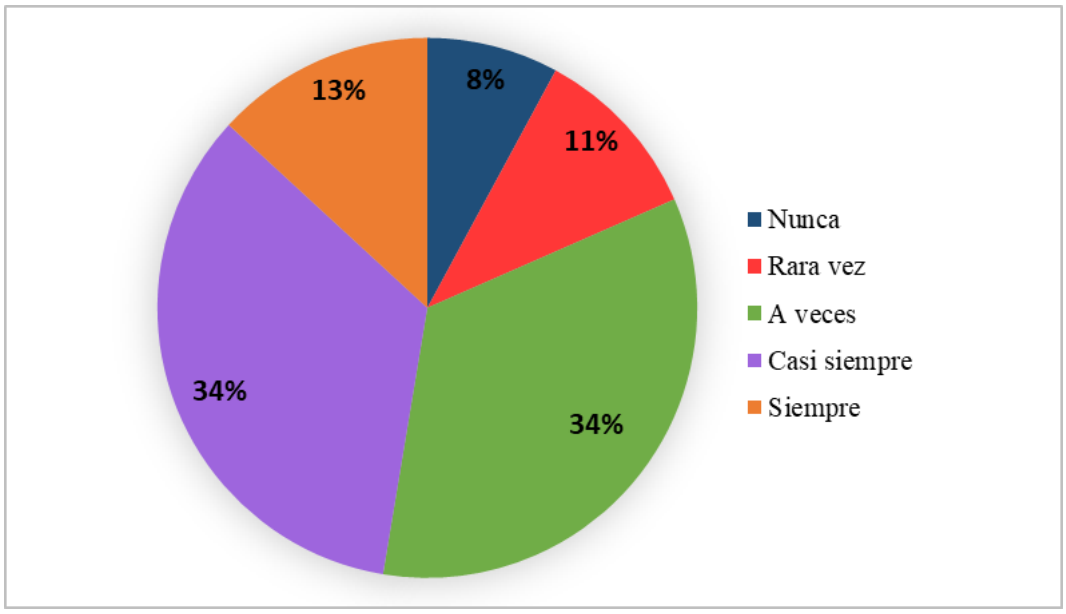


Figura 2. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P1.

Interpretación:

En la tabla 2 y en las figuras 1 y 2, se presentan los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa Almapel en la ciudad de Pucallpa. Las repuestas del 100% de los encuestados, indican que el 34% de los trabajadores consideran que a veces tienen acceso a internet en su centro de trabajo, también el 34% de los encuestados menciono que casi siempre tiene acceso a internet desde los equipos en su centro de trabajo, solo el 13% de los encuestados menciono que siempre tiene un fácil acceso a internet, el 11% y 8% de los trabajadores encuestados menciono que rara vez y nunca tienen un acceso fácil a internet desde su centro de trabajo respectivamente.

Tabla 3. P2. ¿Puede conectarse con todas las oficinas de las empresas vía redes sociales?

Escala	Número	%
Nunca	3	8%
Rara vez	6	16%
A veces	9	24%
Casi siempre	11	29%
Siempre	9	24%
Total	38	100%

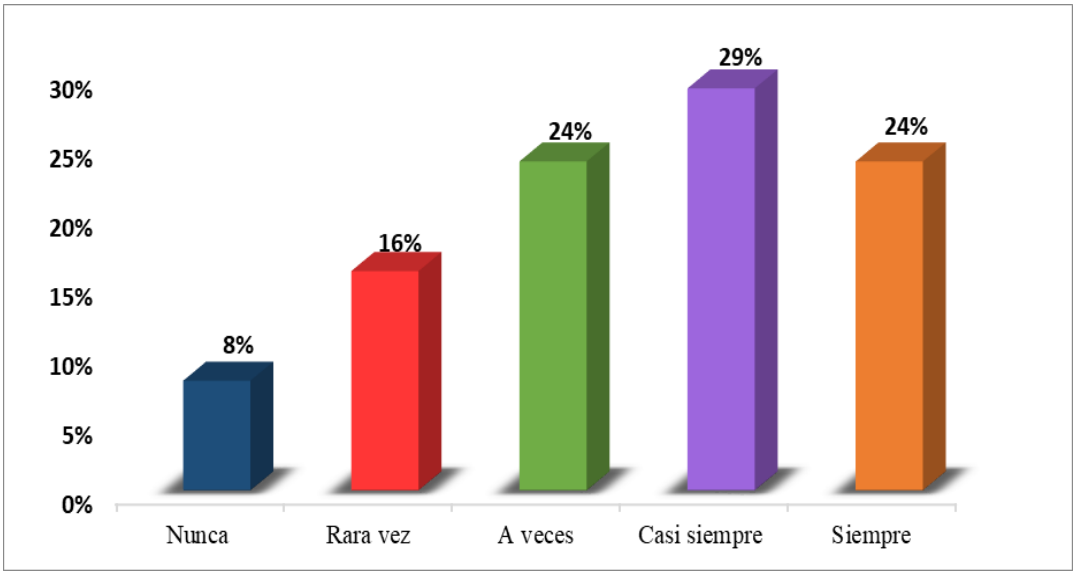


Figura 3. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P2.

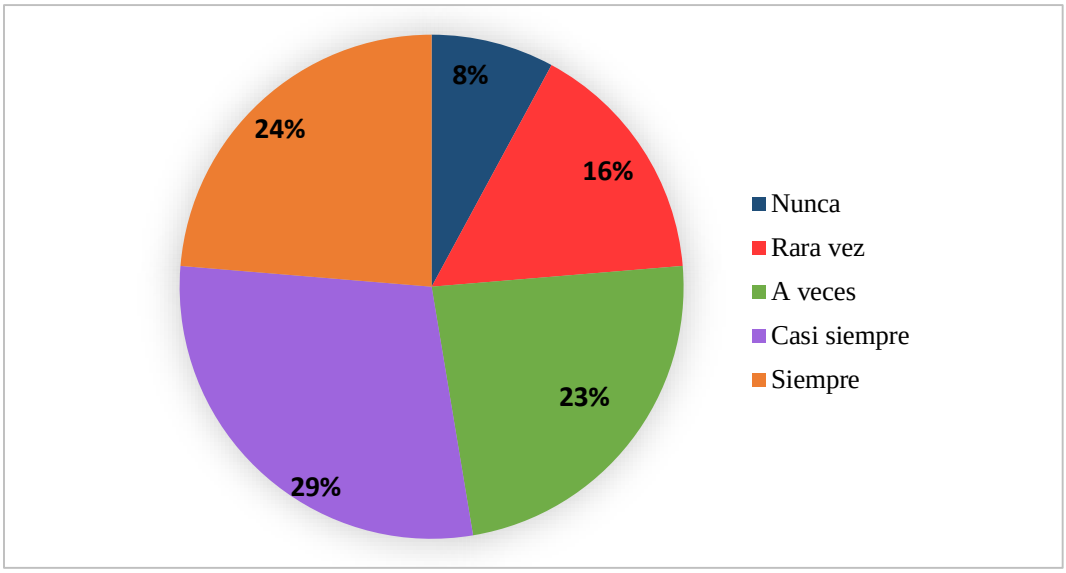


Figura 4. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P2.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3 y en las figuras 3 y 4, del 100% de los trabajadores encuestados indican que el 29% casi siempre puede conectarse con todas las oficinas de la empresa vía redes sociales, siendo así un porcentaje alto, lo cual permite demostrar el desempeño laboral, el 24% de los encuestados mencionó que siempre puede conectarse mediante las redes sociales con todas las oficinas mientras que el 23%, 16% y 8% indicó que a veces, rara vez y nunca pueden conectarse con todas las oficinas por medio de las redes sociales.

Tabla 4. P3. ¿Usted o sus compañeros de trabajo acostumbran guardar información en la nube?

Escala	Número	%
Nunca	4	11%
Rara vez	7	18%
A veces	7	18%
Casi siempre	12	32%
Siempre	8	21%
Total	38	100%

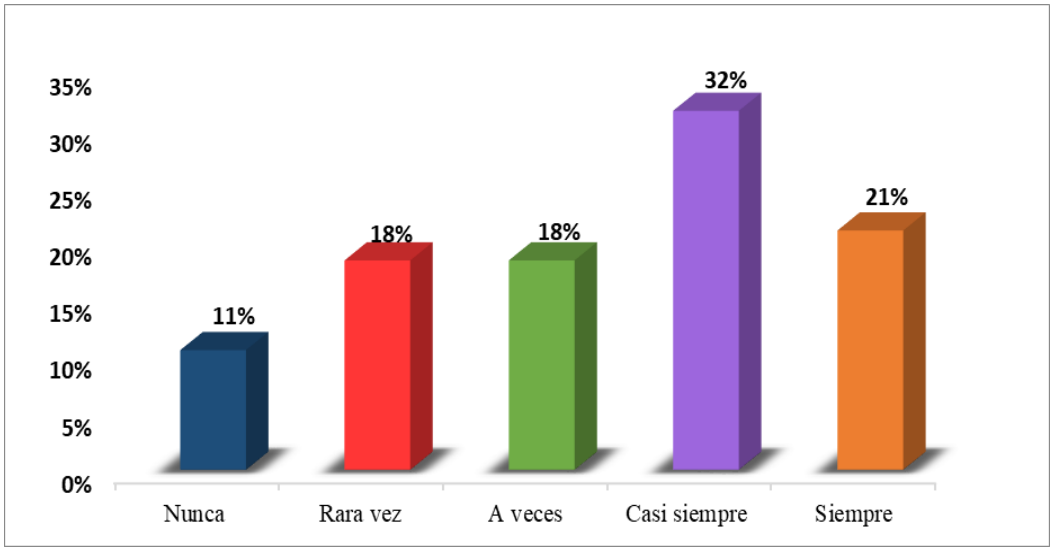


Figura 5. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P3.

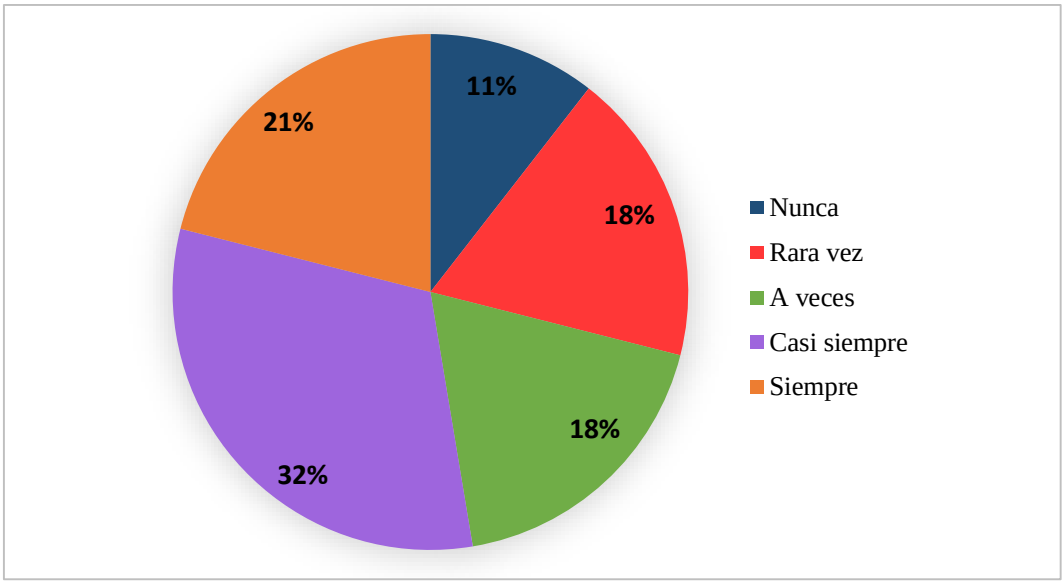


Figura 6. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P3.

Interpretación:

Analizando la tabla 4 y en las figuras 5 y 6, con los resultados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa Almapel con respecto a la pregunta 03 si el personal está acostumbrado o no a guardar información en la nube, el 32% de los encuestados indicó que casi siempre el personal acostumbra guardar información en la nube, también indicaron que el 21% siempre guardan información en le nube, cabe resaltar que el 11% de los trabajadores indicaron que nunca realizan esta actividad, siendo así el porcentaje más bajo.

Tabla 5. P4. ¿Emplean sistemas para administrar sus inventarios?.

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	7	18%
A veces	15	39%
Casi siempre	11	29%
Siempre	4	11%
Total	38	100%

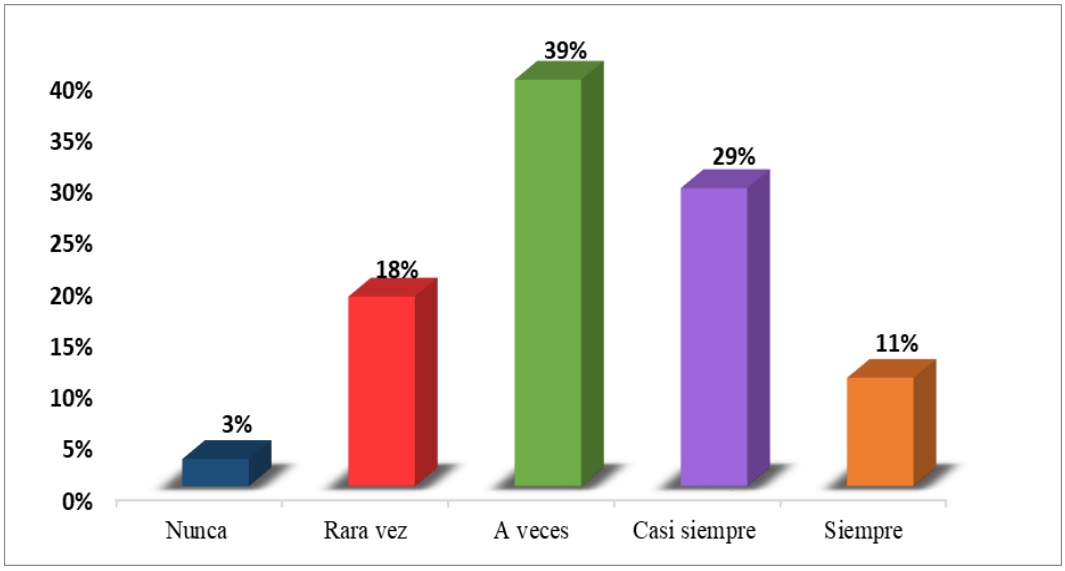


Figura 7. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P4.

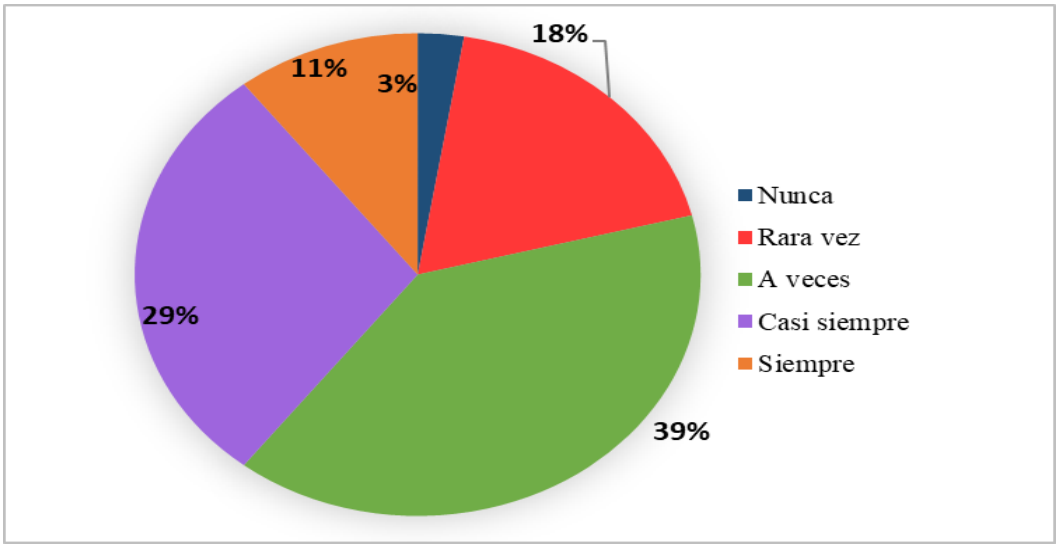


Figura 8. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P4.

Interpretación:

En la tabla 5 y en las figuras 7 y 8, se presentan los datos recopilados de la encuesta realizada a las 38 personas que trabajan en la empresa ALMAPEL, en la que indicaron que el 39% a veces emplean sistemas para administrar sus inventarios, el 29% y 11% de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre emplean sistemas para administrar sus inventarios, solo el 3% de los encuestados indicaron que no emplean un sistema para administrar sus inventarios.

Tabla 6. P5. ¿Considera que usando un sistema se administra mejor el inventario?

Escala	Número	%
Nunca	3	8%
Rara vez	4	11%
A veces	5	13%
Casi siempre	14	37%
Siempre	12	32%
Total	38	100%

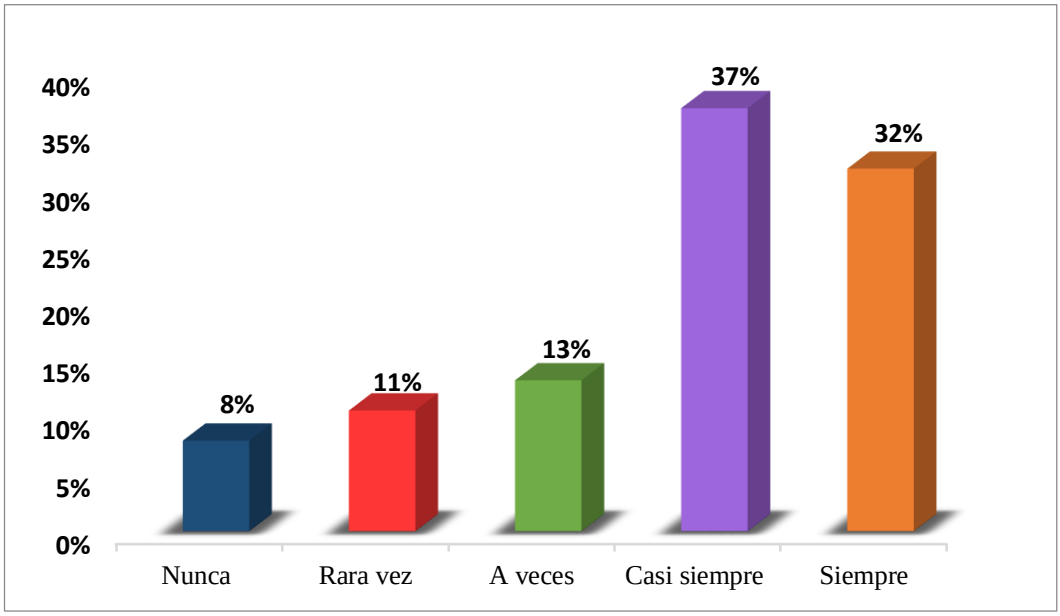


Figura 9. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P5.

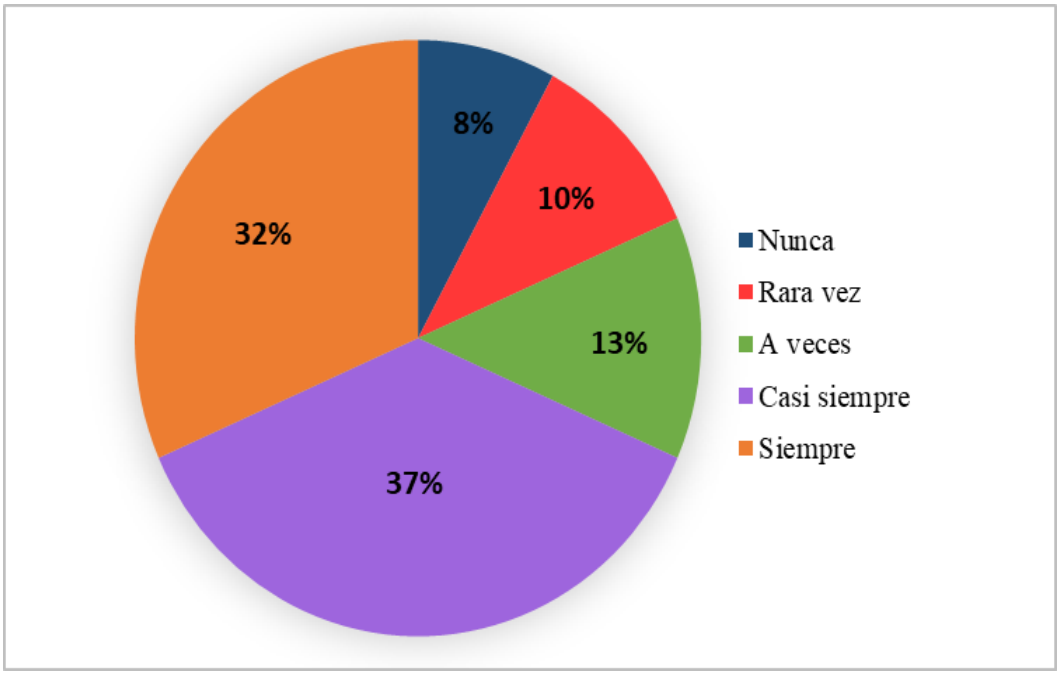


Figura 10. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P5.

Interpretación:

En la tabla 6 y en las figuras 9 y 10, se presentan los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa ALMAPEL. Obtuvimos que, el 37% y 32% de los encuestados consideran que casi siempre y siempre, respectivamente, se administra mejor el inventario utilizando o usando un sistema que facilite llevar un mejor control, trayendo en consecuencia, mayor eficiencia y eficacia a la hora de realizar un inventario general, por otro lado, el 13% considera que solo a veces y solo el 8% declaró que nunca ha utilizado un sistema para administrar mejor el inventario.

Tabla 7. P6. ¿Utiliza la empresa Almapel algún sistema de gestión contable?

Escala	Número	%
Nunca	2	5%
Rara vez	4	11%
A veces	8	21%
Casi siempre	14	37%
Siempre	10	26%
Total	38	100%

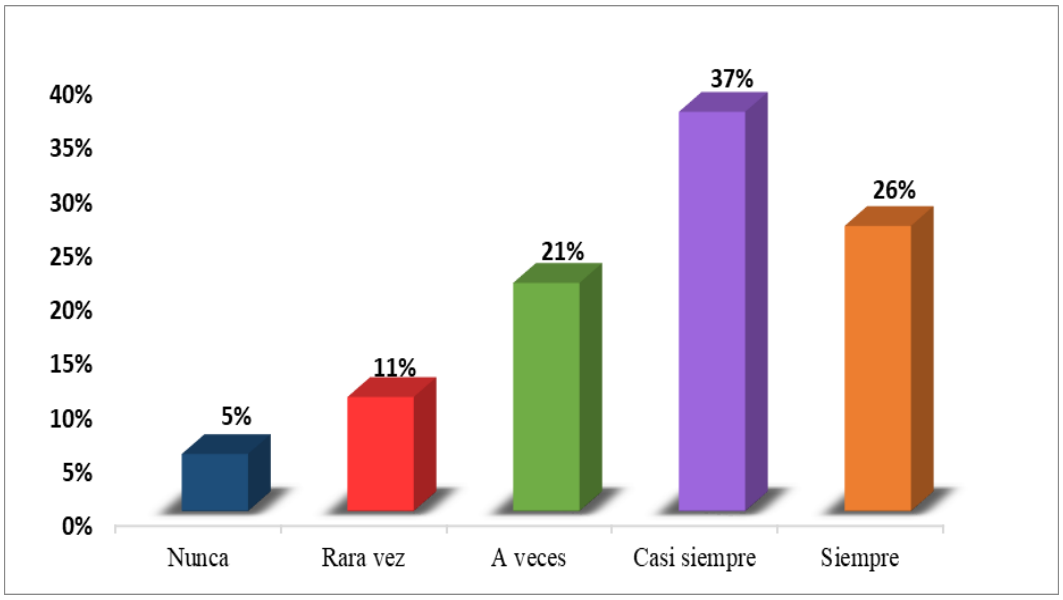


Figura 11. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P6.

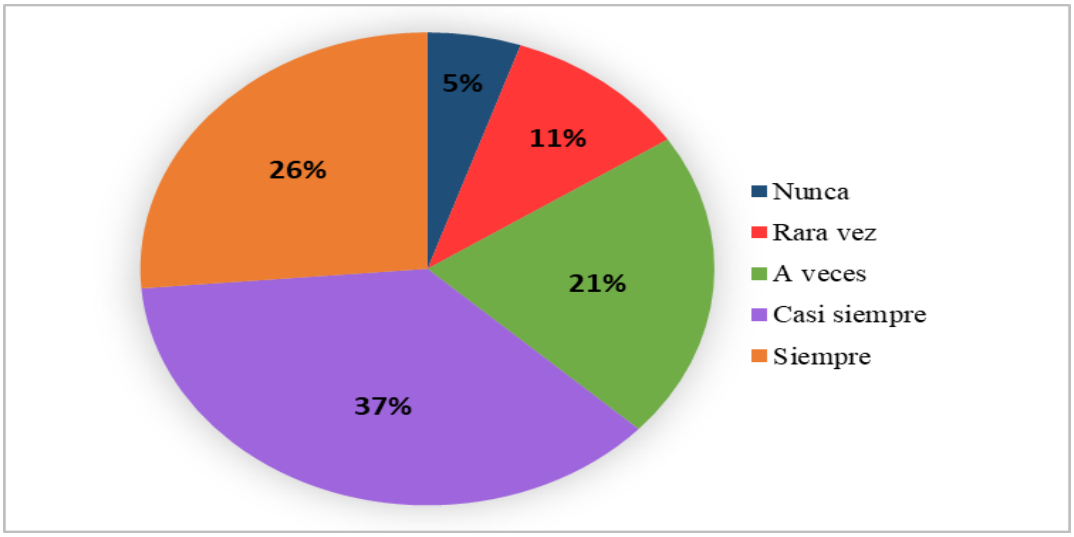


Figura 12. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P6.

.

Interpretación:

En la tabla 7 y en las figuras 11 y 12, se presentan los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa ALMAPEL. El 37% declaró que la empresa casi siempre utiliza un sistema de gestión contable, lo cual le permite gestionar de manera más asertiva los temas de impuestos y entre otros similares, por otra parte 21% declara que solo a veces y, además, solo el 5% indicó que la empresa nunca utiliza un sistema de gestión contable.

Tabla 8. P7. ¿Cree que la gestión contable mejoraría si se utiliza un sistema más moderno?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	3	8%
A veces	9	24%
Casi siempre	17	45%
Siempre	8	21%
Total	38	100%

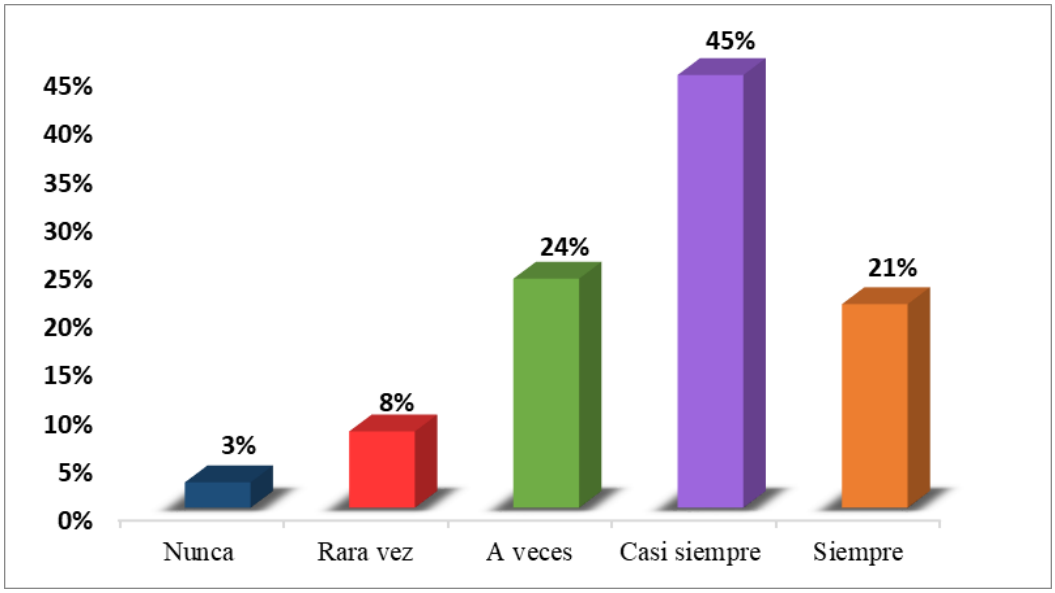


Figura 13. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P7.

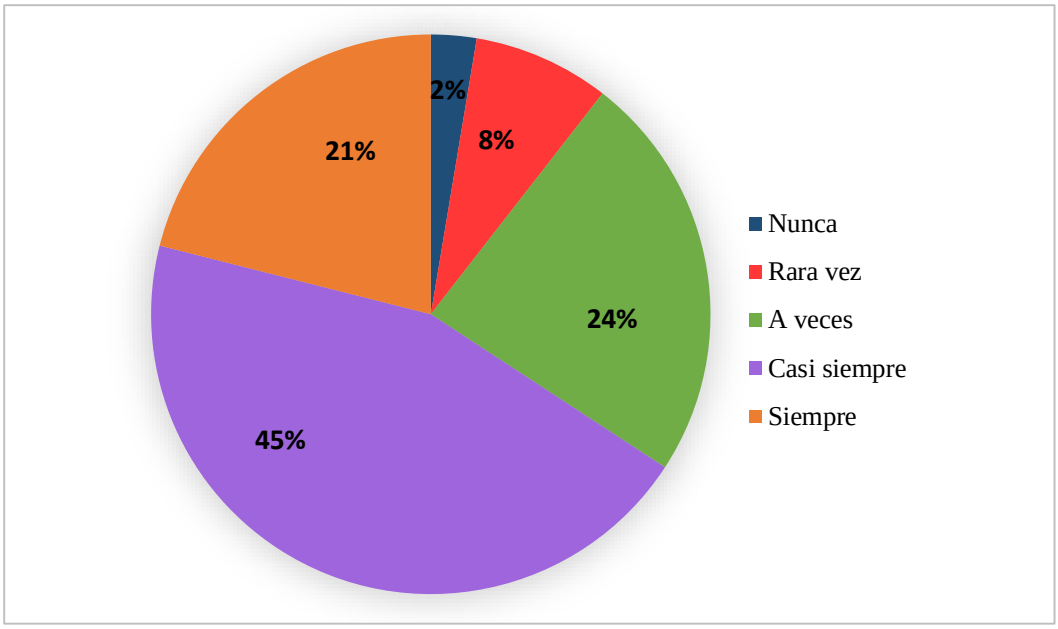


Figura 14. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P7.

Interpretación:

En la tabla 8 y en las figuras 13 y 14 se presentan los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa ALMAPEL. El 45% cree que la gestión contable casi siempre mejoraría si se optara por utilizar un sistema más moderno, simplificando este proceso, del mismo modo el 21% cree que solo a veces es así, en contraposición, solo el 2% cree que la gestión contable nunca mejoraría si se optara por utilizar un sistema más moderno de gestión contable.

Tabla 9. P8. ¿Le pagan a usted utilizando aplicativos para transferencias bancarias?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	2	5%
A veces	4	11%
Casi siempre	13	34%
Siempre	18	47%
Total	38	100%

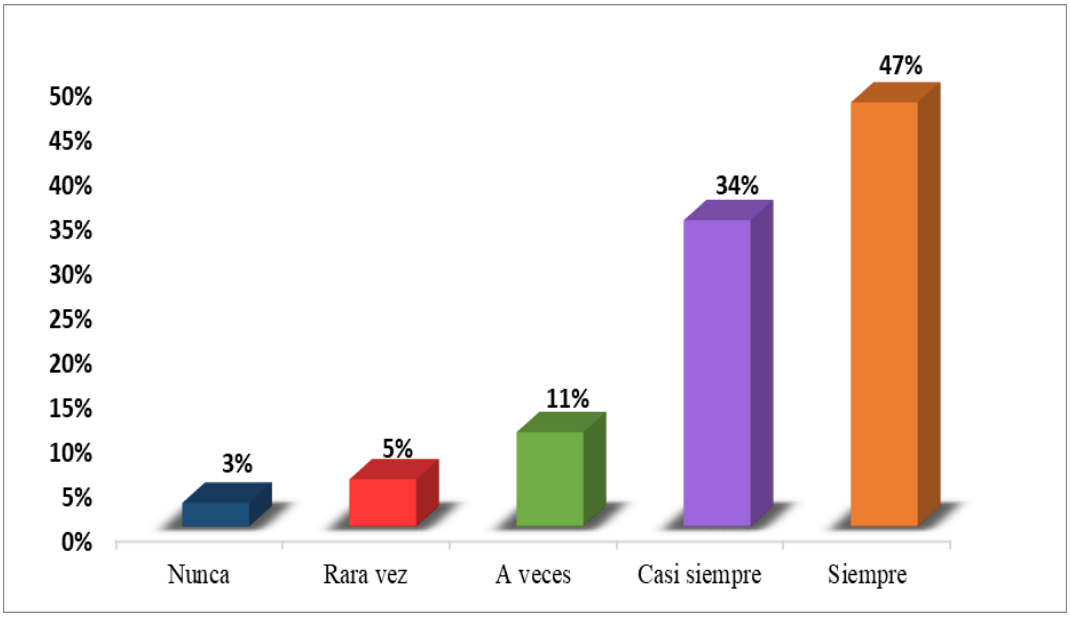


Figura 15. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P8.

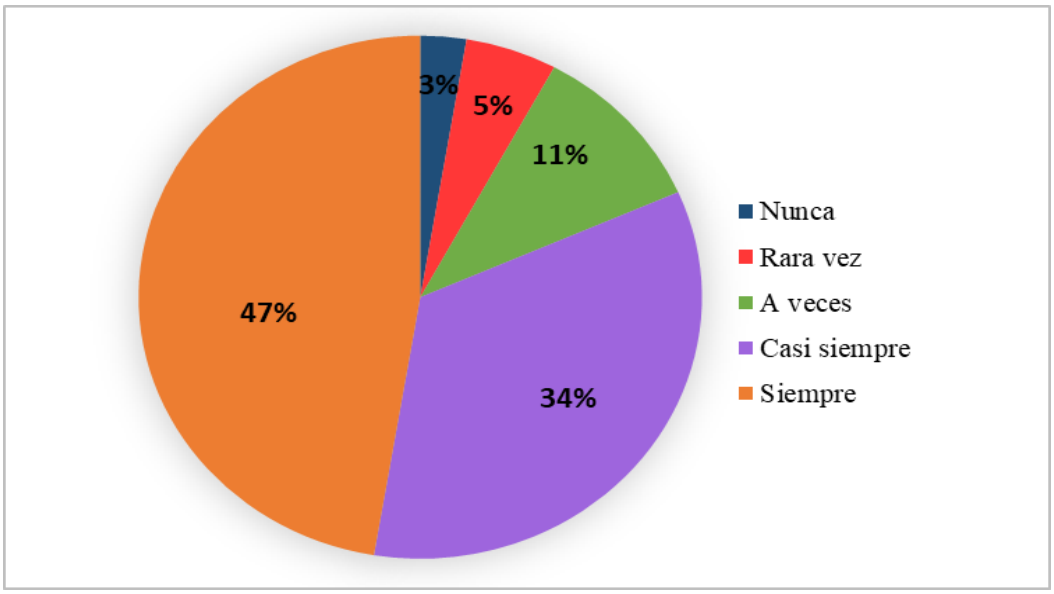


Figura 16. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P8.

Interpretación:

En la tabla 9 y las figuras 15 y 16, se presentan los datos recopilaos de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa ALMAPEL. Los datos muestran una mayoría casi absoluta, en la que el 47% y 34%, siempre y casi siempre respectivamente, comentaron que la empresa paga a sus colaboradores utilizando aplicativos móviles haciendo más rápido y simple este proceso. Una parte representada por el 11% de los colaboradores dijo que solo a veces y solo el 3% declaró que la empresa nunca les pagó utilizando aplicativos móviles.

Tabla 10. P9. ¿Los servicios consumidos de su empresa son pagados utilizando aplicativos móviles?

Escala	Número	%
Nunca	2	5%
Rara vez	4	11%
A veces	10	26%
Casi siempre	14	37%
Siempre	8	21%
Total	38	100%

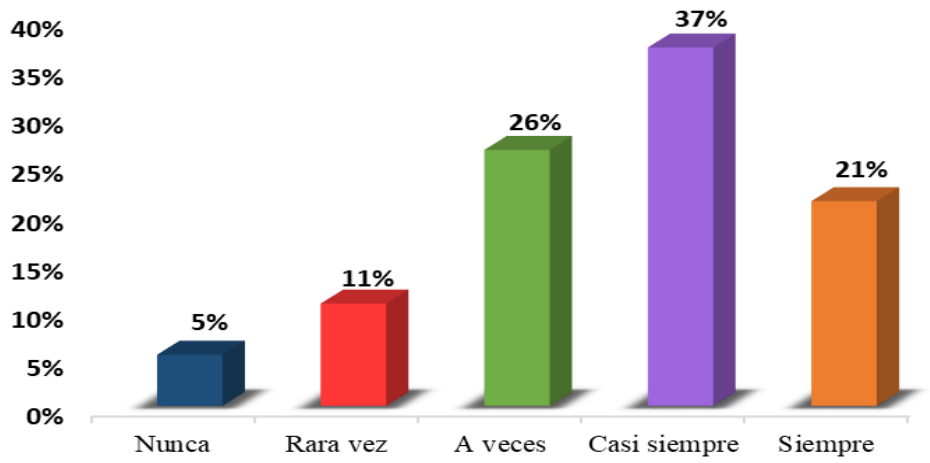


Figura 17. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P9.

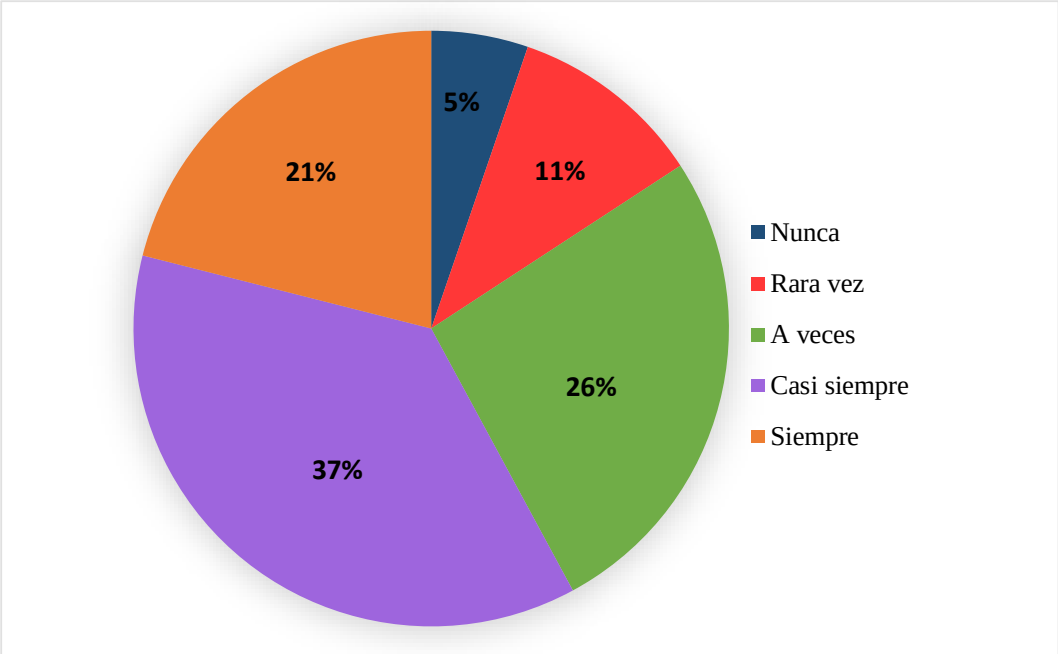


Figura 18. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9.

Interpretación:

Analizando la tabla 10 y en las figuras 17 y 18, los cuales presentan los datos los recopilados de la encuesta realizada a los 38, se encontró que el 37% indica que casi siempre los servicios consumidos por la empresa son pagados utilizando aplicativos móviles, de esa forma, este proceso es más rápido, un 26% indicó que solo a veces sucede esto y finalmente el 5% mencionó que nunca fue de esa manera.

Tabla 11. P10. ¿Cree que el trabajo que realiza está creando valor para su empresa?

Escala	Número	%
Nunca	3	8%
Rara vez	4	11%
A veces	11	29%
Casi siempre	13	34%
Siempre	7	18%
Total	38	100%

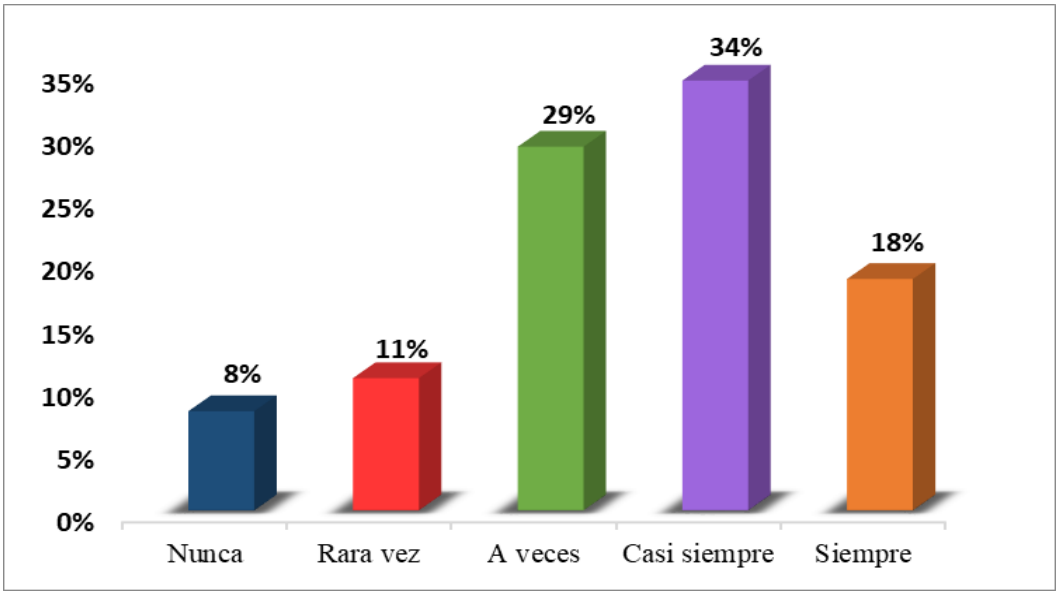


Figura 19. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P10.

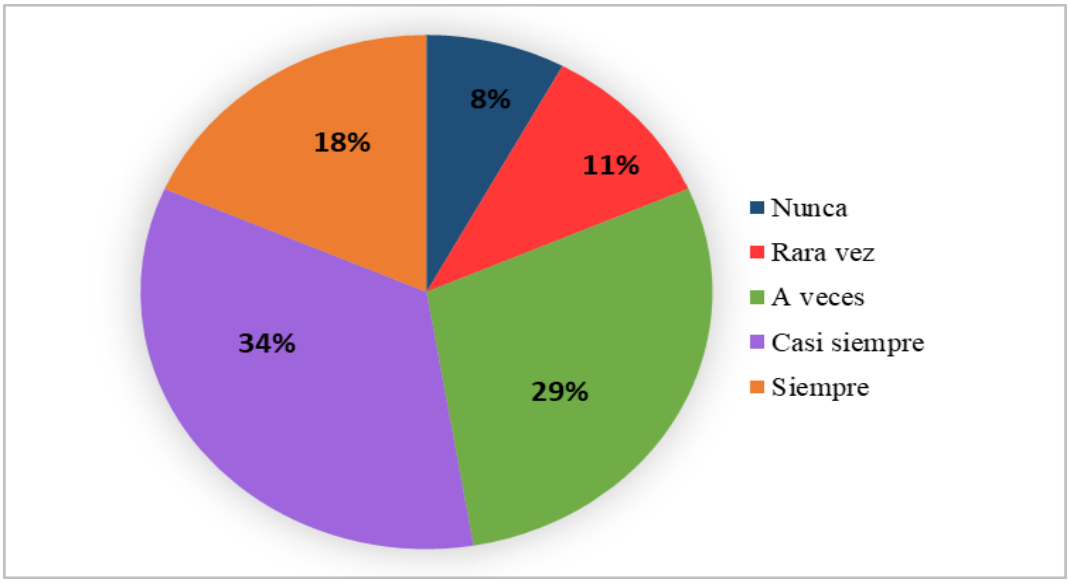


Figura 20. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9.

Interpretación:

Los resultados de la tabla 11 y en las figuras 19 y 20, de acuerdo a los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 colaboradores de la empresa ALMAPEL, indicaron que un 34% casi siempre cree que el trabajo que realizada dentro de la compañía aporta valor significativo para esta, por otra parte, el 29% de los colaboradores cree que solo a veces, también tenemos a una parte representada por el 11% la cual indicó creer que su trabajo rara vez aporta valor a la empresa y el 8% cree que su trabajo nunca aporta valor a la empresa, siendo esta observación muy importante a considerar para la motivación del personal.

Tabla 12. P11. ¿Considera que sus compañeros de trabajo aportan el suficiente valor a la empresa?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	3	8%
A veces	10	26%
Casi siempre	14	37%
Siempre	10	26%
Total	38	100%

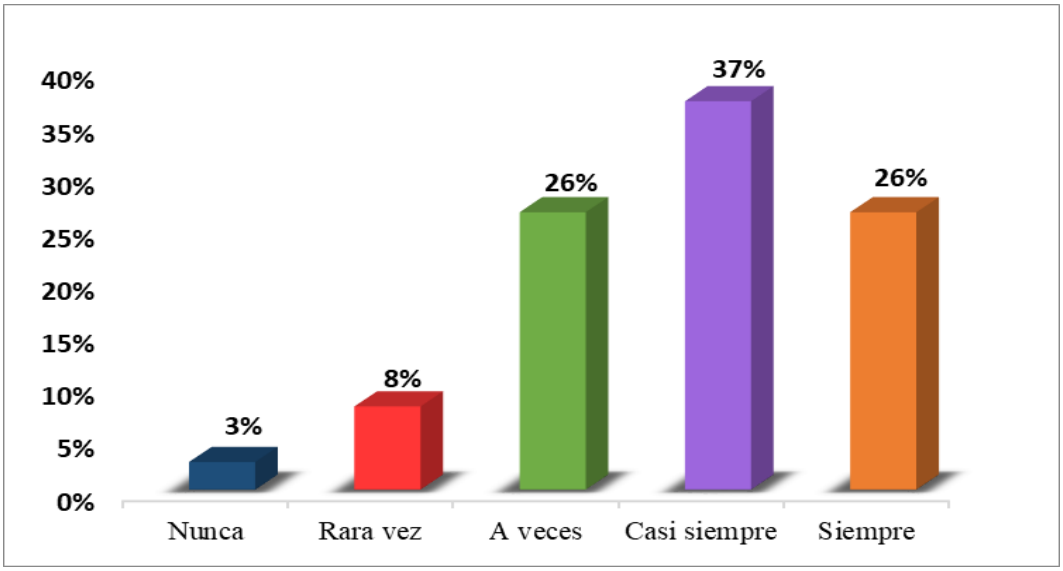


Figura 21. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P11.

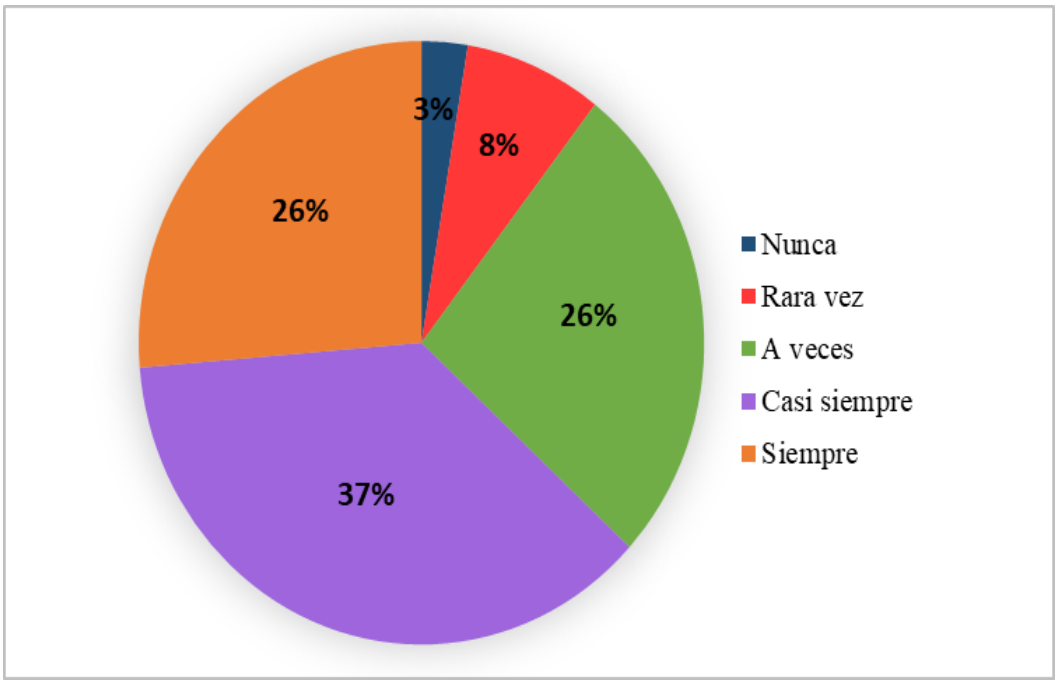


Figura 22. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P11.

Interpretación:

En la tabla 12 y las figuras 21 y 22, se manifiesta los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa ALMAPEL. La encuesta mostró datos muy reveladores, dado que el 37% piensa que casi siempre sus compañeros generan el valor suficiente a la empresa, por otra parte, un 26% no esta tan segura y dice que solo a veces, además el 8% cree que rara vez es así y finalmente un mínimo del 3% indicó que sus compañeros de trabajo nunca generan el valor suficiente para la empresa.

Tabla 13. P12. ¿Cumple usted con sus metas asignadas?.

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	2	5%
A veces	5	13%
Casi siempre	17	45%
Siempre	13	34%
Total	38	100%

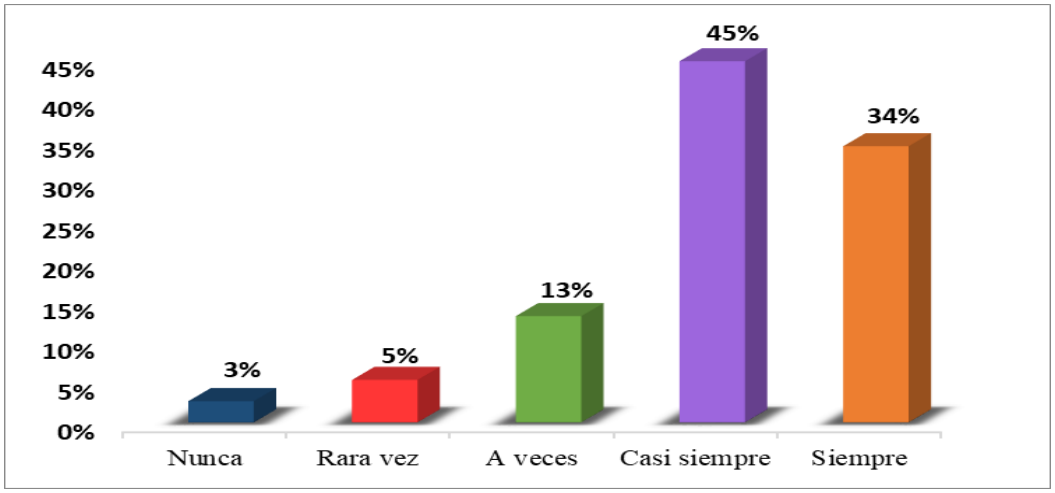


Figura 23. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P12.

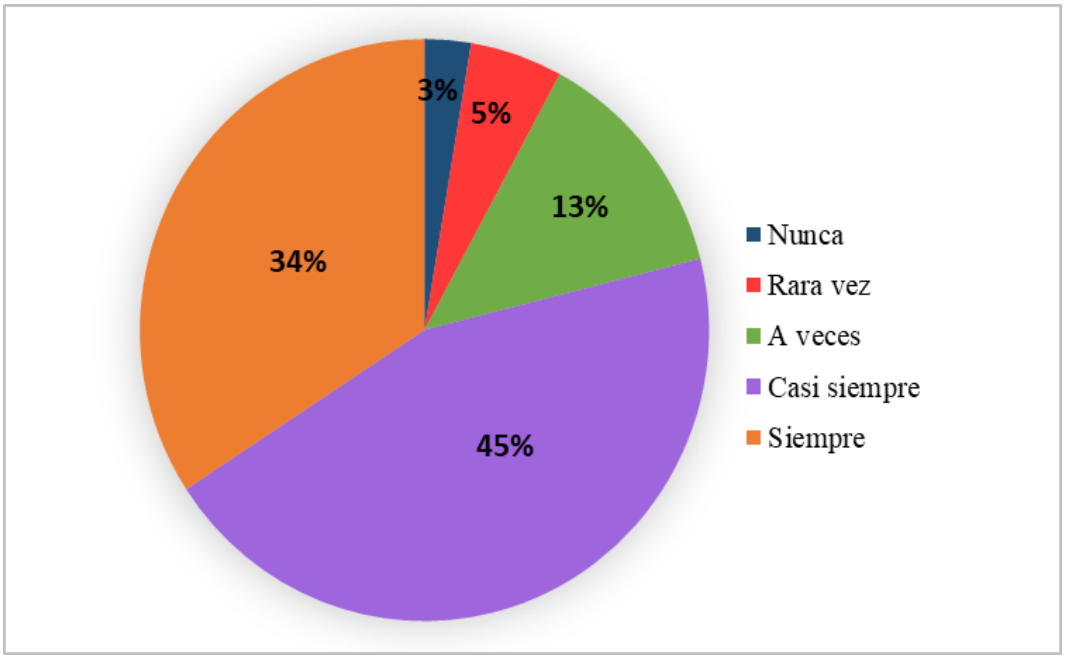


Figura 24. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P12.

Interpretación:

En la tabla 13 y las figuras 23 y 24, los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa Almapel. Se obtuvieron resultados muy favorables, tal es así que el 34% y el 45%, siempre y casi siempre respectivamente, cumplen con sus metas asignadas por la empresa, otra parte representada por el 13% indicó que solo a veces y una mínima parte representada por el 3% de los trabajadores aseveró que nunca llegan a sus metas.

Tabla 14. P13. ¿Su equipo de trabajo está cumpliendo con los objetivos de la empresa?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	7	18%
A veces	11	29%
Casi siempre	13	34%
Siempre	6	16%
Total	38	100%

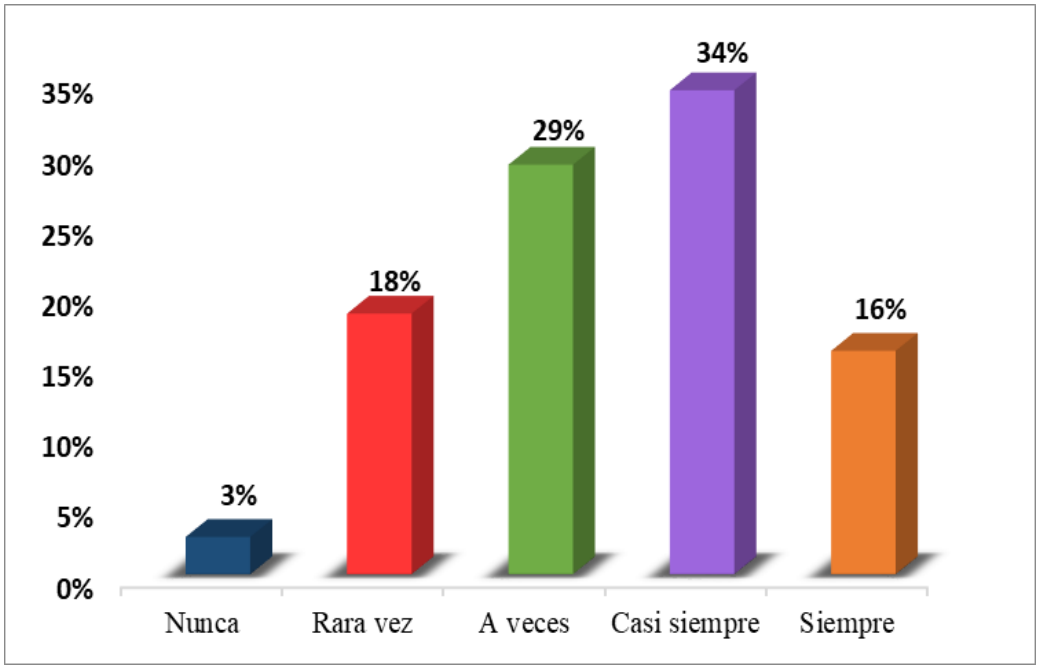


Figura 25. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P13.

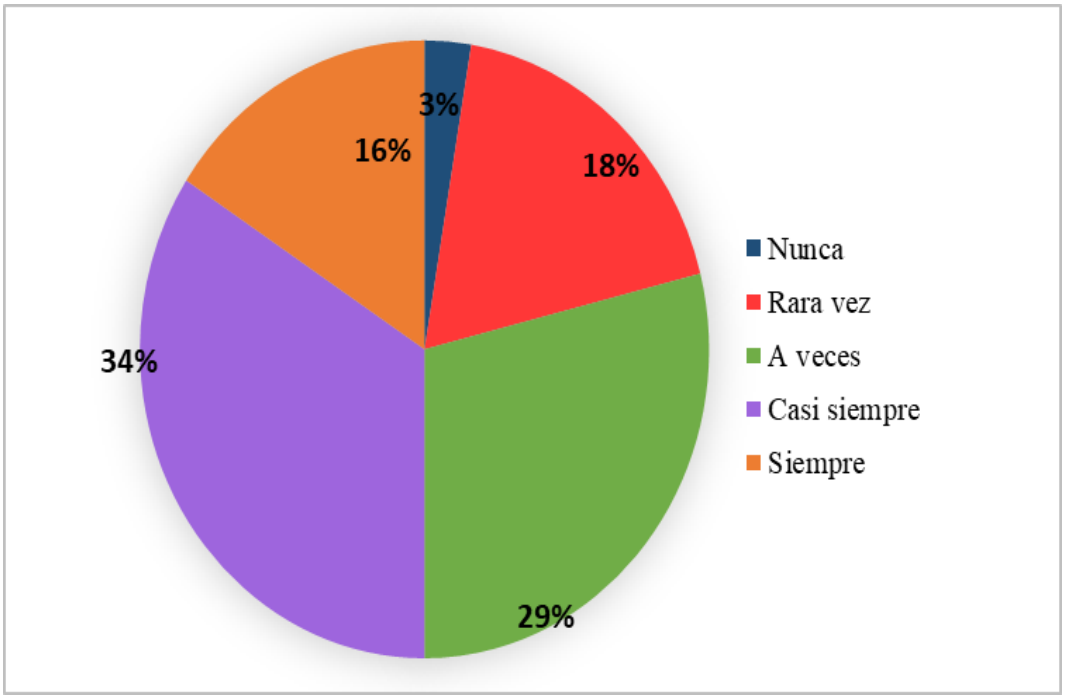


Figura 26. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P13.

Interpretación:

Analizando la tabla 14 y las figuras 25 y 26, se observaron los datos recopilados de la encuesta dirigida a los 38 trabajadores de la empresa Almapel. Encontramos que el 34% casi siempre cumple con los objetivos de la empresa, el 29% dijo que a veces cumplían con los objetivos de la empresa. En contraposición, el 3% y 18%, indicaron que nunca y rara vez, respectivamente, cumplen con los objetivos de la empresa; siendo estos datos reveladores para ser tomados como un punto de referencia para reforzar y motivar a los equipos de trabajos para que puedan cumplir con los objetivos y lineamientos de manera satisfactoria.

Tabla 15. P14. ¿Cree usted que hace buen uso de los recursos de la empresa para lograr sus metas asignadas?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	2	5%
A veces	7	18%
Casi siempre	17	45%
Siempre	11	29%
Total	38	100%

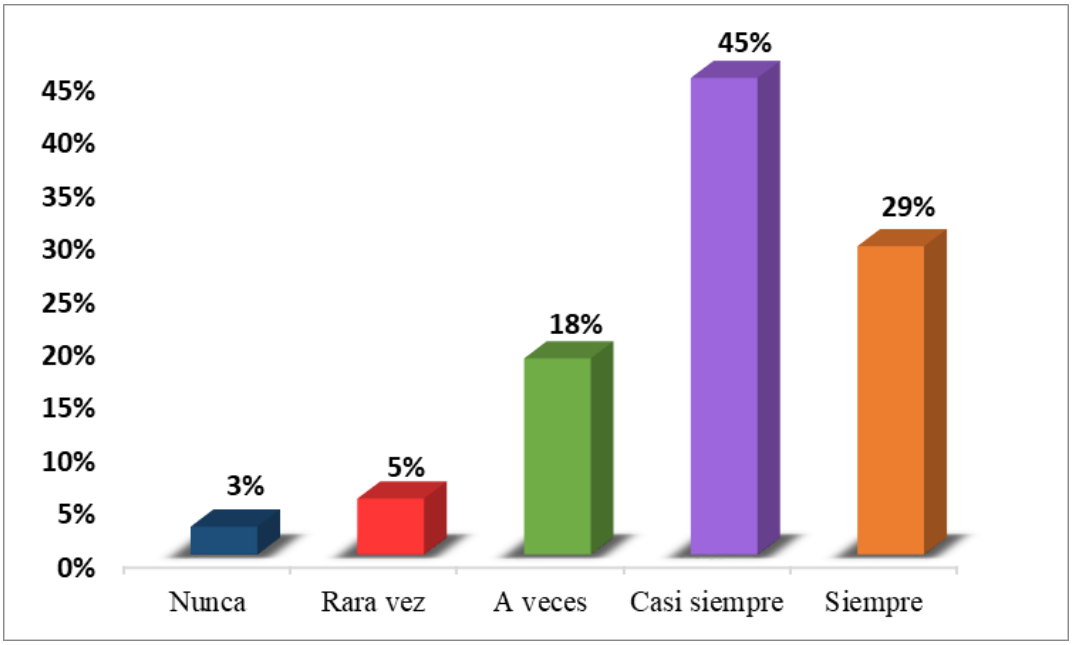


Figura 27. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P14.

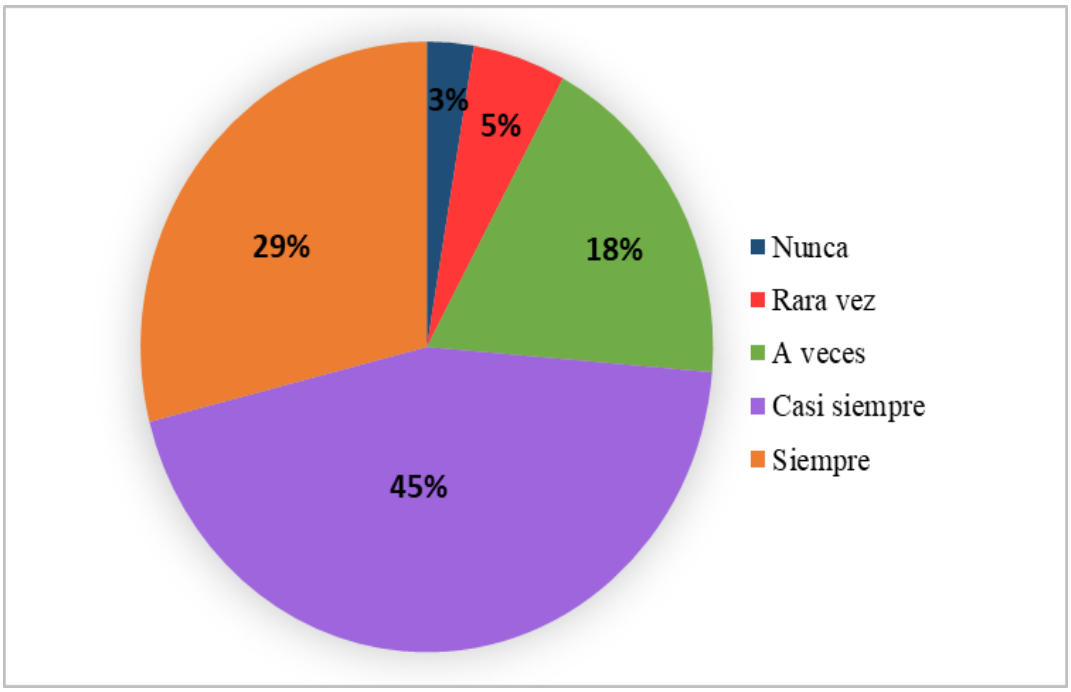


Figura 28. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14.

Interpretación:

En la tabla 15 y en las figuras 27 y 28, los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 colaboradores de la empresa Almapel, muestra que el 45% casi siempre hace buen uso de los recursos de la empresa para lograr sus metas asignadas, ya que es de suma importancia para el buen desempeño de los empleados, una parte que aún no esta tan familiarizada con los recursos a su disposición representada por el 18% de los colaboradores dijo que solo a veces y una mínima parte del 5% cree por el contrario nuca hacer un buen uso de los recursos de la empresa, ya sea por desconocimiento o falta de capacitación.

Tabla 16. P15. ¿Su equipo de trabajo cumple con los objetivos usando adecuadamente los recursos de la empresa?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	2	5%
A veces	8	21%
Casi siempre	15	39%
Siempre	12	32%
Total	38	100%

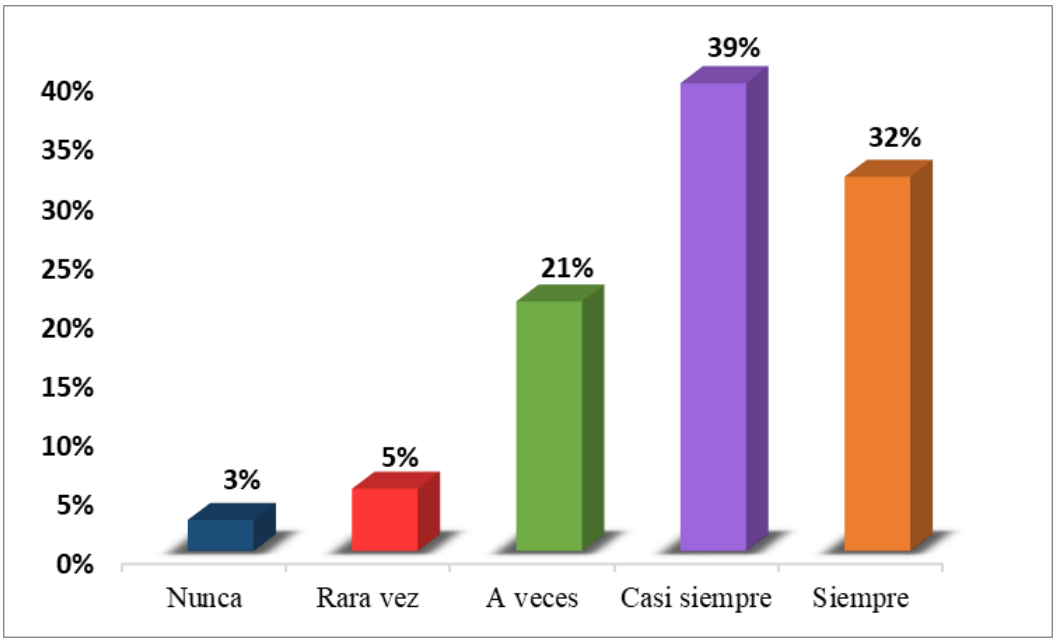


Figura 29. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P15.

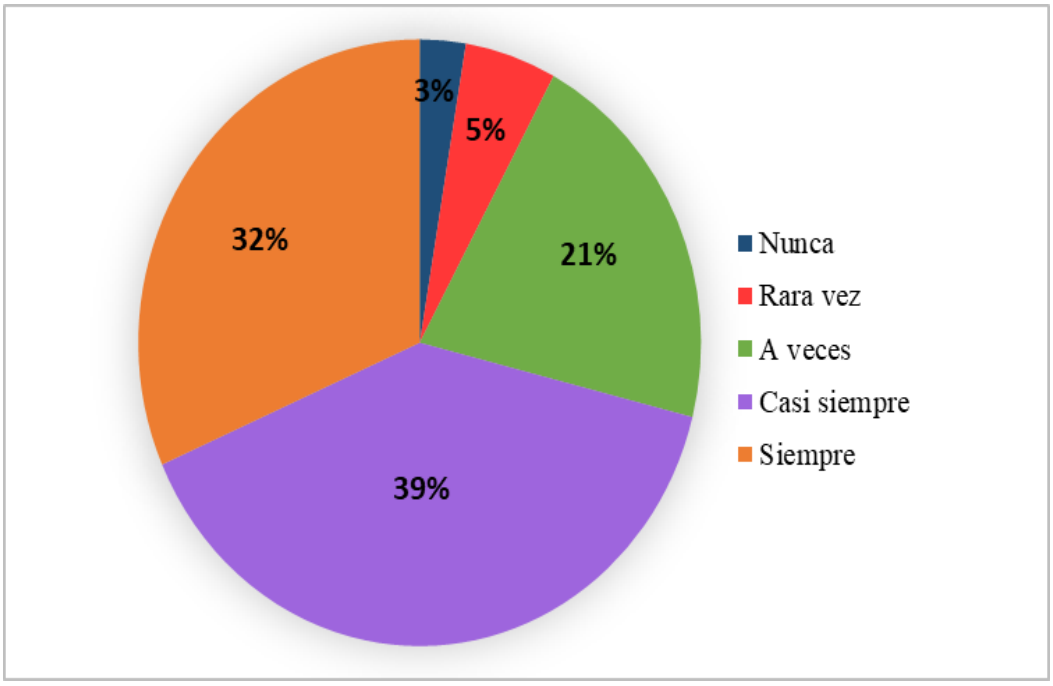


Figura 30. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P15.

Interpretación:

Analizando la tabla 16 y las figuras 29 y 30, muestran los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa ALMAPEL. Encontramos que la mayoría de equipos de trabajo representada por el 32% y 39% indicaron que siempre y casi siempre respectivamente, cumplen con los objetivos haciendo un buen uso de los recursos de la empresa, lo cual es muy favorable, dado que, de esa manera se obtiene el desempeño laboral esperado. Sin embargo, una parte no esta tan segura, por lo que el 21% indicó que solo a veces y una minoría del 3% y 5% dijo que nunca y rara vez respectivamente, cumplir con los objetivos haciendo uso de los recursos de la empresa.

Tabla 17. P16. ¿Considera usted que la atención a los clientes con el uso de las tecnologías cumple con los estándares establecidos por la empresa?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	3	8%
A veces	8	21%
Casi siempre	17	45%
Siempre	9	24%
Total	38	100%

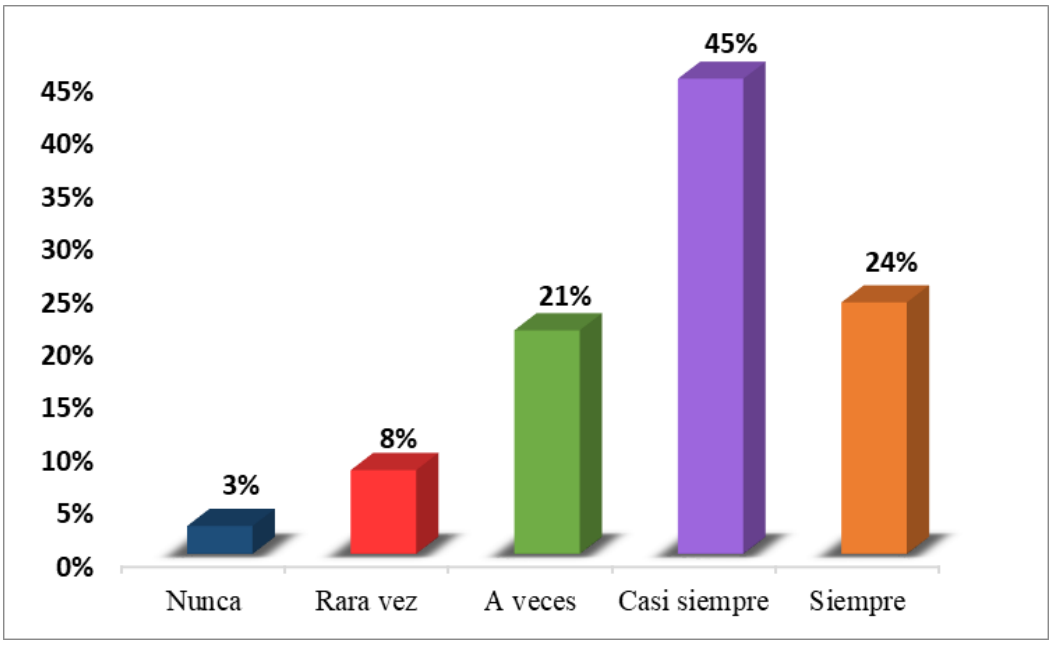


Figura 31. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P16.

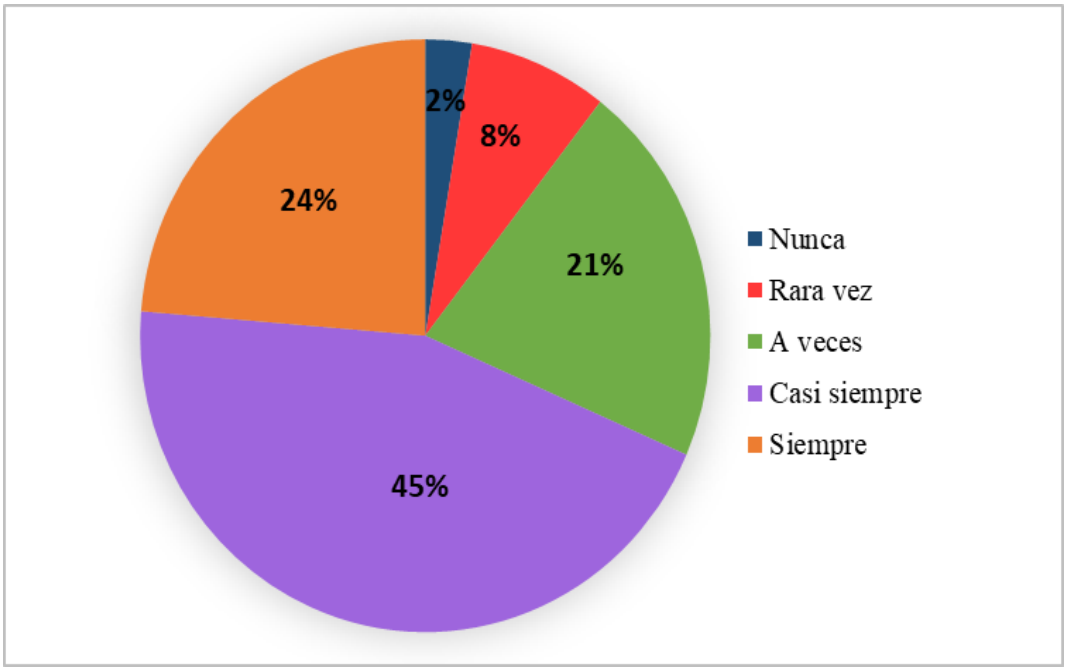


Figura 32. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P16.

Interpretación:

La tabla 17 y las figuras 31 y 32, presentan los datos recopilados por la encuesta que se realizó a los 38 trabajadores de la empresa Almapel. En función de la interrogante planteada, solo el 2% de los colaboradores considera que nunca se cumplen los estándares de atención al cliente haciendo uso de las tecnologías. Por el contrario, una mayoría representada por el 45% y 24% aseveraron que casi siempre y siempre respectivamente, se cumplían con los estándares de la empresa en cuanto a la atención al cliente utilizando las tecnologías como herramienta fundamental para llegar a más clientes.

Tabla 18. P17. ¿Cree usted que sus conocimientos de las tecnologías le permiten brindar una mejor atención?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	2	5%
A veces	6	16%
Casi siempre	15	39%
Siempre	14	37%
Total	38	100%

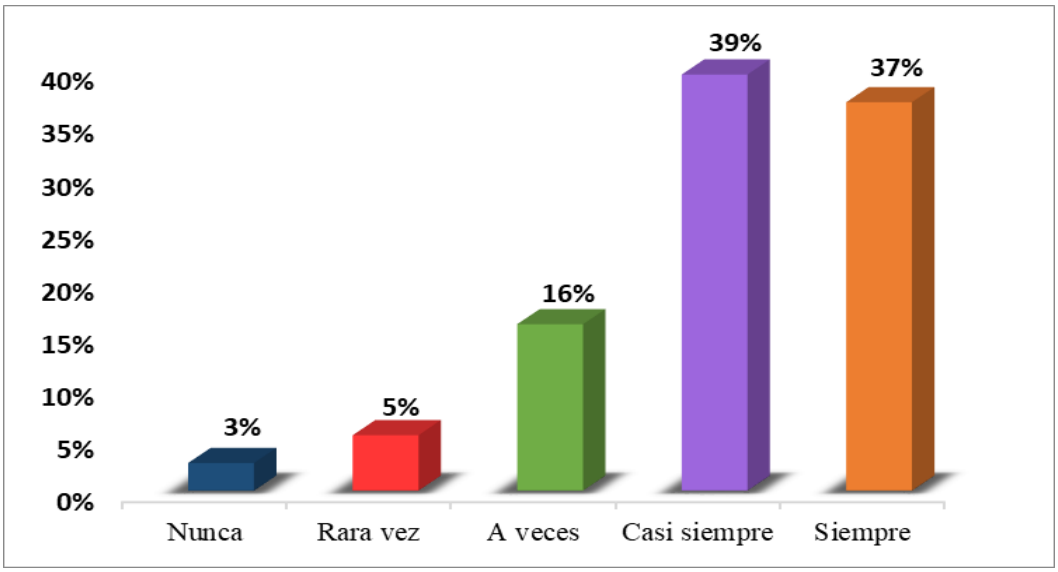


Figura 33. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P17.

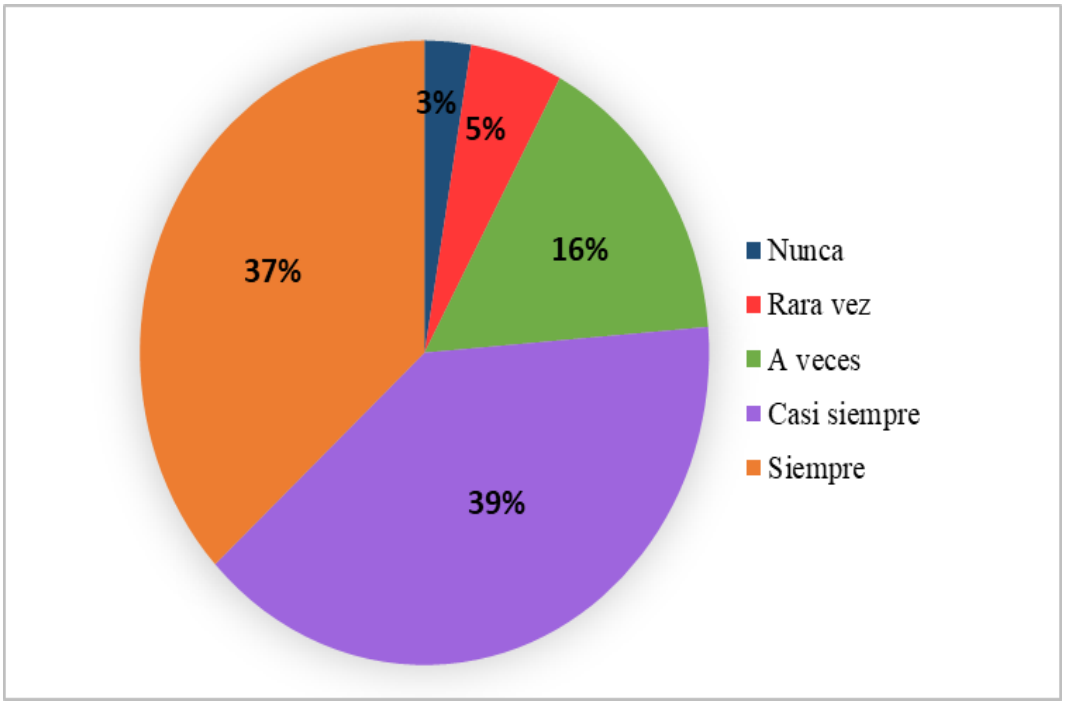


Figura 34. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P17.

Interpretación:

La tabla 18 y en las figuras 33 y 34, presentan los datos recopilados por la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa Almapel, con respecto a la interrogante la mayoría de trabajadores representada por el 37% y 39%, siempre y casi siempre respectivamente, creen que sus conocimientos en tecnología les permiten brindar una mejor atención, siendo esta más rápida y oportuna, sin embargo, existe una parte cree que no necesariamente es así que el 16% dijo solo a veces y también encontramos una mínima parte la cual cree que sus conocimientos en tecnología nunca les permiten brindar una mejor atención al cliente, la cual está representada por el 3% de los encuestados.

Tabla 19. P18. ¿Considera usted que el uso de las tecnologías facilita brindar una mejor atención a los clientes?

Escala	Número	%
Nunca	1	3%
Rara vez	2	6%
A veces	5	14%
Casi siempre	15	42%
Siempre	13	36%
Total	36	100%

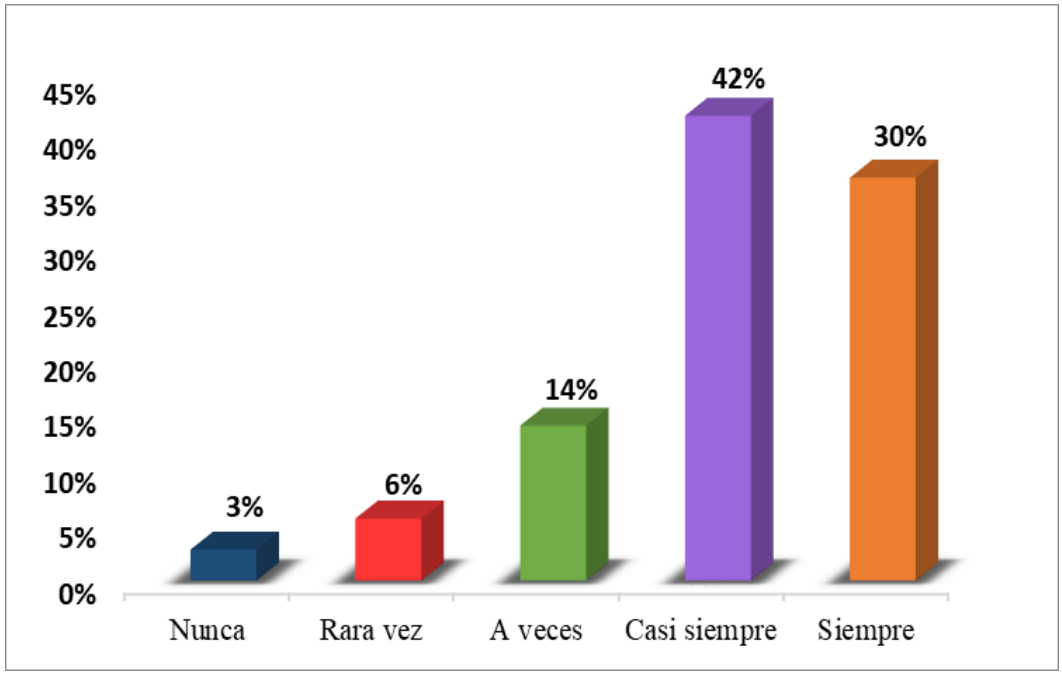


Figura 35. Distribución de las frecuencias relativas de las categorías atribuidas a las respuestas a la pregunta P18.

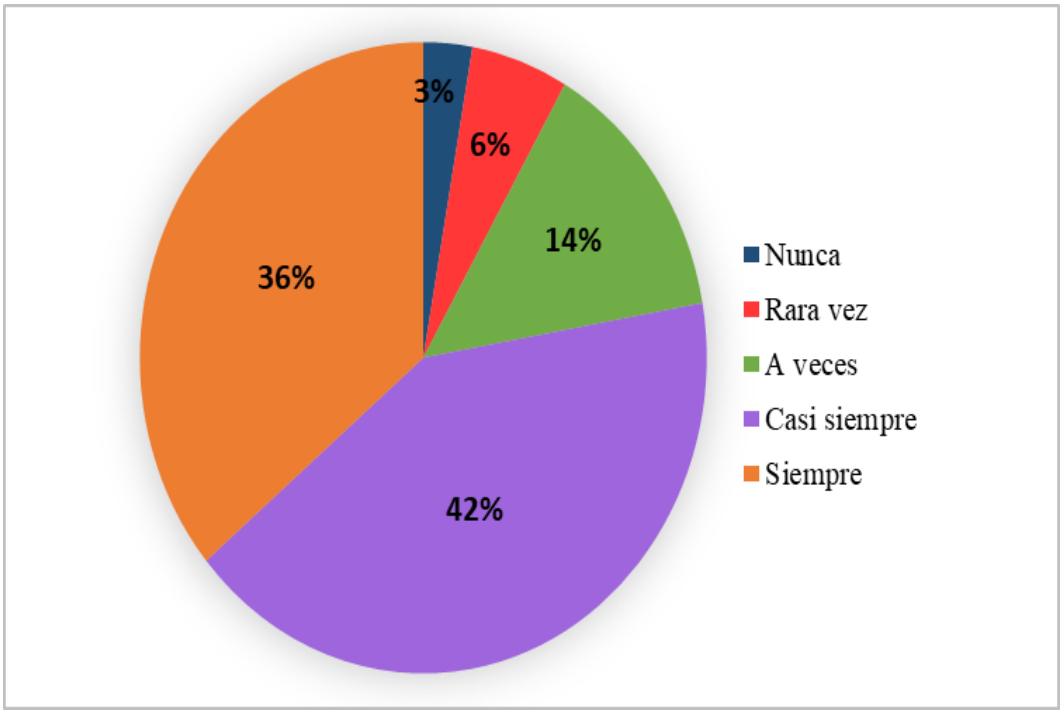


Figura 36. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P18.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 19 y las figuras 35 y 36, muestran los datos recopilados de la encuesta realizada a los 38 trabajadores de la empresa Almapel; obtuvimos que una gran mayoría piensa que la tecnología ha facilitado de manera significativa este proceso, brindar una atención al cliente de calidad, dicha mayoría la representan el 42% y 36% los cuales opinaron que casi siempre y siempre respectivamente es así. Por otro lado, el 14% dijo que solo algunas veces y por minoría el 3% cree que el uso te tecnologías nunca ha facilitado brindar una atención de calidad.

- **Prueba de Hipótesis**

Los datos tabulados y procesados en el presente estudio se han categorizado empleando una escala nominal ordinal, por lo que, para el presente caso resulta pertinente la aplicación de la prueba Chi cuadrado (χ^2) para poder establecer si se está dando entre las variables alguna forma de asociación o independencia. En el presente caso se utilizó dicha prueba ya que se buscaba realizar los contrastes de las hipótesis planteadas las cuales tienen relación con ciertas distribuciones de frecuencias.

Para efectuar los contrastes respectivos se ubicaron todos los datos en las respectivas tablas de frecuencias tomando en cuenta que en todas ellas cada valor ordinal (del 1 al 5) figura con su respectiva frecuencia absoluta observada o empírica (fo).

Las frecuencias observadas han sido representadas de manera genérica denotándolas por O_i, registrándose desde O_1 hasta O_{16} , así puede observarse en la tabla 20.

Tabla 20. Frecuencias observadas genéricas.

Valores ordinales de la variable 1	**Valores ordinales de la variable 2**					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
1	O_1	O_2	O_3	O_4	O_5	$\mathbf{n_1}$
2	O_6	O_7	O_8	O_9	O_{10}	$\mathbf{n_2}$
3	O_{11}	O_{12}	O_{13}	O_{14}	O_{15}	$\mathbf{n_3}$
4	O_{16}	O_{17}	O_{18}	O_{19}	O_{20}	$\mathbf{n_4}$
5	O_{21}	O_{22}	O_{23}	O_{24}	O_{25}	$\mathbf{n_5}$
	$\mathbf{n_6}$	$\mathbf{n_7}$	$\mathbf{n_8}$	$\mathbf{n_9}$	$\mathbf{n_{10}}$	**n**

Cumpliéndose que:

$\mathbf{n_1} = O_1+O_2+O_3+O_4+O_5$; $\mathbf{n_2} = O_6+O_7+O_8+O_9+O_{10}$;

$\mathbf{n_3} = O_{11}+O_{12}+O_{13}+O_{14}+O_{15}$

$\mathbf{n_4}=O_{16}+O_{17}+O_{18}+O_{19}+O_{20}$; $\mathbf{n_5}=O_{21}+O_{22}+O_{23}+O_{24}+O_2$;

$\mathbf{n_6} = O_1+O_6+O_{11}+O_{16}+O_{21}$

$\mathbf{n_7}=O_2+O_7+O_{12}+O_{17}+O_{22}$; $\mathbf{n_8}=O_3+O_8+O_{13}+O_{18}+O_{23}$;

$\mathbf{n_9} =O_4+O_9+O_{14}+O_{19}+O_{24}$

$\mathbf{n_{10}} = O_5+O_{10}+O_{15}+O_{20}+O_{25}$

Partiendo de la presunción de que la hipótesis nula Ho es cierta y considerando las frecuencias observadas se realizó el cálculo de cada una de las frecuencias esperadas (fe) que teóricamente deberían ser las que correspondan a una muestra de tamaño n= 38, éstas irán acompañadas de la respectiva probabilidad de que cada valor ordinal aparezca, dichas probabilidades están expresadas en forma de frecuencias relativa.

Los valores de las frecuencias esperadas están denotados genéricamente por Ei, registrándose desde E_1 hasta E_{25}. Estos valores se calcularon empleando como insumo a las frecuencias $\mathbf{n_i}$ (i = 1; 2; …; 16) y procediéndose en la forma que se detalla a continuación:

$$E_1 = \frac{n_1.n_6}{n} \; ; \; E_2 = \frac{n_1.n_7}{n} \; ; \; E_3 = \frac{n_1.n_8}{n} \; ; \; E_4 = \frac{n_1.n_9}{n} \; ; \; E_5 = \frac{n_1.n_{10}}{n}$$

$$E_6 = \frac{n_2.n_6}{n} \; ; \; E_7 = \frac{n_2.n_7}{n} \; ; \; E_8 = \frac{n_2.n_8}{n} \; ; \; E_9 = \frac{n_2.n_9}{n} \; ; \; E_{10} = \frac{n_2.n_{10}}{n}$$

$$E_{11} = \frac{n_3.n_6}{n} \; ; \; E_{12} = \frac{n_3.n_7}{n} \; ; \; E_{13} = \frac{n_3.n_8}{n} \; ; \; E_{14} = \frac{n_3.n_9}{n} \; ; \; E_{15} = \frac{n_3.n_{10}}{n}$$

$$E_{16} = \frac{n_4.n_6}{n} \; ; \; E_{17} = \frac{n_4.n_7}{n} \; ; \; E_{18} = \frac{n_4.n_8}{n} \; ; \; E_{19} = \frac{n_4.n_9}{n} \; ; \; E_{20} = \frac{n_4.n_{10}}{n}$$

$$E_{21} = \frac{n_5.n_6}{n} \; ; \; E_{22} = \frac{n_5.n_7}{n} \; ; \; E_{23} = \frac{n_5.n_8}{n} \; ; \; E_{24} = \frac{n_5.n_9}{n} \; ; \; E_{25} = \frac{n_5.n_{10}}{n}$$

Tal como para las frecuencias observadas, los valores recién calculados se ubicarán ordenadamente en una tabla de 5 x 5 tal como se muestra en la tabla 21.

Tabla 21. Frecuencias esperadas genéricas.

Valores ordinales de la variable 1	Valores ordinales de la variable 2					
	1	2	3	4	5	
1	E_1	E2	E3	E4	E5	n_1
2	E_6	E7	E8	E9	E10	n_2
3	E_{11}	E12	E13	E14	E15	n_3
4	E_{16}	E17	E18	E19	E20	n_4
5	E21	E22	E23	E24	E25	n_5
	n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

Se han utilizado las diferencias entre los valores de fo y de fe para obtener el valor estimado del estadístico de prueba Chi cuadrado (χ^2) a través de la fórmula:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{k} \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Siendo k la cantidad de las diferencias que pueden formarse entre las fo y las fe; está relacionada con el número de opciones de la variable 1 (m = 5) así como con el número de valores ordinales que puede asumir la variable 2 (n =5). Para el presente caso se obtiene:

$$\mathrm{k} = \mathrm{m}.\mathrm{n} = 5.5 = 25$$

Las tablas que se utilizaron para el cálculo detallado del estadístico de prueba tendrán cada una 5 filas y 5 columnas, esto permite en forma práctica poder encontrar los grados de libertad (gl) del mencionado estadístico:

$$\mathrm{gl} = (\mathrm{m}-1)(\mathrm{n}-1) = (5-1)(5-1) = 16$$

Teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra (n = 38) es mayor que 30 y además menos del 20% de todas las frecuencias esperadas resultaron inferiores a 5, entonces puede asumirse que el estadístico calculado tiene una distribución probabilística Chi cuadrada.

Si existiera concordancia perfecta entre las fo y las fe, el estadístico de prueba asumiría el valor de cero (0), pero si, como es el caso presente, se logran apreciar grandes diferencias, el chi cuadrado tendría un valor relativamente grande resultando ser mayor al valor crítico referencial extraído de la tabla, esto permite rechazar la hipótesis nula, interpretándose como que la región crítica donde hay mayor acumulación de frecuencias se ubicará en el extremo superior de la distribución. El llamado valor crítico se ubica en la tabla de valores de la distribución Chi cuadrado en base a un cierto nivel de significancia (para el caso: α = 0.05) y los grados de libertad (gl = 16). Dicho valor crítico tabular resultó:

$$\chi^2\ (0{,}05\ ;16) = 26{,}296$$

Con este resultado se puede delimitar con precisión las zonas de aceptación y de rechazo de la hipótesis nula, así puede observarse en la figura 37.

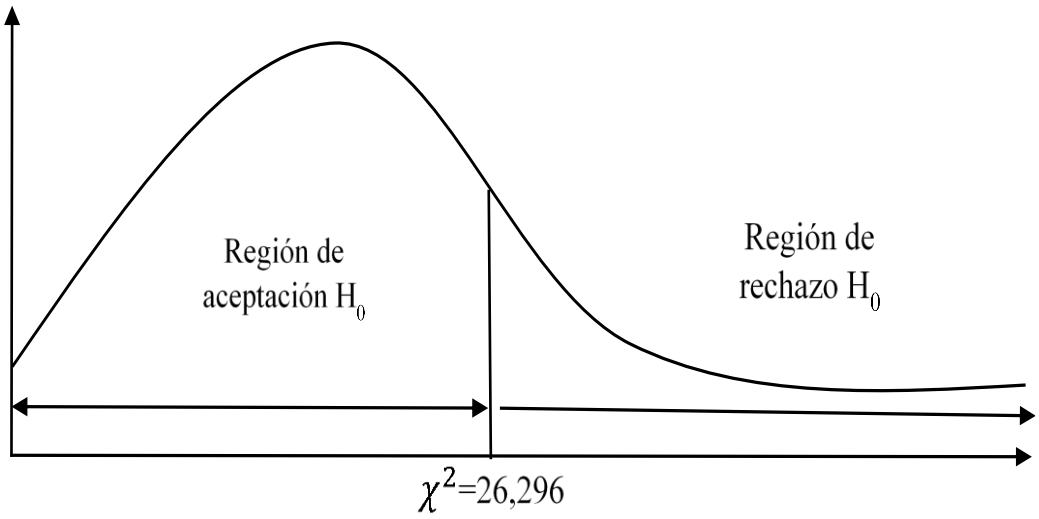


Figura 37. Región de rechazo de la hipótesis nula.

- **Contraste de la Primera Hipótesis Específica**

Considerando las proposiciones formuladas anteriormente, podemos plantear nuestras hipótesis científicas nula (Ho) y alterna (Ha):

Ho: El grado de conectividad a internet no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa-2021.

Ha: El grado de conectividad a internet se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa- 2021.

Considerando que para el contraste de las hipótesis se empleó la prueba de independencia Chi cuadrado, las hipótesis científicas se convierten en hipótesis estadísticas que contengan al mencionado estadístico tal como se muestra:

$$H_0 : \chi^2_{\text{calculado}} \leq \chi^2_{\text{teórico}}$$

$$H_a : \chi^2_{\text{calculado}} > \chi^2_{\text{teórico}}$$

En base a las frecuencias observadas de las respuestas obtenidas de la pregunta 1 que corresponde a la variable 1 y las de la pregunta 10 que indagaba sobre la variable 2, construimos la tabla 22.

Tabla 22. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica.

	Tabla de frecuencias observadas (fo)						
	Pregunta 10	¿Cree que el trabajo que realiza está creando valor para su empresa?					
Pregunta 1		1	2	3	4	5	Total
¿Tiene fácil acceso a internet desde los equipos instalados en su centro de trabajo?	1	2	1	0	0	0	3
	2	1	1	2	0	0	4
	3	0	1	6	6	0	13
	4	0	1	2	6	4	13
	5	0	0	1	1	3	5
	Total	3	4	11	13	7	38

Considerando los totales de cada valor ordinal y el tamaño de la muestra se han podido encontrar las frecuencias esperadas:

Tabla 23. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica.

	Tabla de frecuencias esperadas (fe)						
	Pregunta 10	¿Cree que el trabajo que realiza está creando valor para su empresa?					
Pregunta 1		1	2	3	4	5	Total
¿Tiene fácil acceso a internet desde los equipos instalados en su centro de trabajo?	1	0.24	0.32	0.87	1.03	0.55	3.00
	2	0.32	0.42	1.16	1.37	0.74	4.00
	3	1.03	1.37	3.76	4.45	2.39	13.00
	4	1.03	1.37	3.76	4.45	2.39	13.00
	5	0.39	0.53	1.45	1.71	0.92	5.00
	Total	3.00	4.00	11.00	13.00	7.00	38.00

Habiéndose obtenido las frecuencias tanto observadas como esperadas, el valor del estadístico de prueba Chi cuadrado (χ^2) se obtendrá considerando los cuadrados de las diferencias de tales frecuencias comparadas con la frecuencia esperada de cada caso. El procedimiento de cálculo puede apreciarse en la tabla 24.

Tabla 24. Chi cuadrado de la primera hipótesis específica.

Num.	fo	fe	fo-fe	$(fo-fe)^2$	$(fo-fe)^2/fe$
1	2	0.24	1.76	3.11	13.13
2	1	0.32	0.68	0.47	1.48
3	0	0.87	-0.87	0.75	0.87
4	0	1.03	-1.03	1.05	1.03
5	0	0.55	-0.55	0.31	0.55
6	1	0.32	0.68	0.47	1.48
7	1	0.42	0.58	0.34	0.80
8	2	1.16	0.84	0.71	0.61
9	0	1.37	-1.37	1.87	1.37
10	0	0.74	-0.74	0.54	0.74
11	0	1.03	-1.03	1.05	1.03
12	1	1.37	-0.37	0.14	0.10
13	6	3.76	2.24	5.00	1.33
14	6	4.45	1.55	2.41	0.54
15	0	2.39	-2.39	5.73	2.39
16	0	1.03	-1.03	1.05	1.03
17	1	1.37	-0.37	0.14	0.10
18	2	3.76	-1.76	3.11	0.83
19	6	4.45	1.55	2.41	0.54
20	4	2.39	1.61	2.58	1.08
21	0	0.39	-0.39	0.16	0.39
22	0	0.53	-0.53	0.28	0.53
23	1	1.45	-0.45	0.20	0.14
24	1	1.71	-0.71	0.50	0.30
25	3	0.92	2.08	4.32	4.69
Resultado del Chi Cuadrado					**37.06**

Este valor calculado lo hemos de comparar con el valor teórico que se obtiene de la tabla de distribución Chi cuadrado, donde se le ubicará

tomando en cuenta que se asignó como nivel de significancia α = 0,05; con 16 grados de libertad.

El valor crítico tabular es: $\chi^2\ (0{,}05\ ;16) = 26{,}296$

Ubicamos ambos resultados en un gráfico que permita delimitar la región de rechazo de la de aceptación para la hipótesis nula Ho.

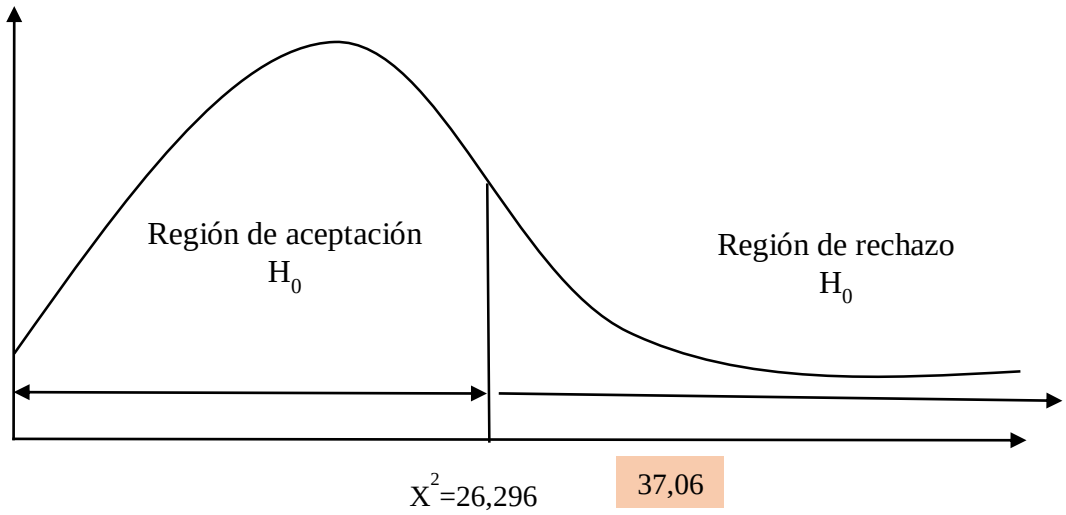


Figura 38. Representación gráfica de la región de rechazo y de aceptación para Ho, en la primera hipótesis específica.

Siendo que el χ^2 calculado (37,06) es mayor que el χ^2 teórico (26,296), se procede a rechazar la hipótesis nula, por lo que se daría por válida la primera hipótesis específica alterna que dice: "El grado de conectividad a internet se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021".

- **Contraste de la Segunda Hipótesis Específica.**

La segunda hipótesis específica se ha planteado en sus formas de hipótesis científicas nula (Ho) y alterna (Ha) de la siguiente manera:

Ho: No existe una relación significativa entre el uso de software especializado y el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel R.I.R.L., Pucallpa – 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre el uso de software especializado y el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel R.I.R.L., Pucallpa – 2021.

Dado que para su respectivo contraste se procedió a utilizar la prueba de independencia Chi cuadrado, las hipótesis científicas planteadas se convirtieron hipótesis estadísticas que involucran a dicho estadístico, tal como se muestra:

$$H_0 : \chi^2_{\text{calculado}} \leq \chi^2_{\text{teórico}} \;\; ; \;\; H_a : \chi^2_{\text{calculado}} > \chi^2_{\text{teórico}}$$

Con las frecuencias observadas de las respuestas obtenidas de la pregunta 4 que corresponde a la variable 1 y las de la pregunta 13 que consultó sobre un aspecto de la variable 2, construimos la tabla 24.

Tabla 25.Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica.

	Tabla de frecuencias observadas (fo)						
	Pregunta 13	¿Su equipo de trabajo está cumpliendo con los objetivos de la empresa?					
Pregunta 4		1	2	3	4	5	Total
¿Emplean sistemas para administrar sus inventarios?	1	0	1	0	0	0	1
	2	1	4	2	0	0	7
	3	0	2	6	7	0	15
	4	0	0	3	5	3	11
	5	0	0	0	1	3	4
	Total	1	7	11	13	6	38

Con estos valores se procedió a calcular las frecuencias esperadas:

Tabla 26. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica.

	Tabla de frecuencias esperadas (fe)						
	Pregunta 13	¿Su equipo de trabajo está cumpliendo con los objetivos de la empresa?					
Pregunta 4		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Total**
¿Emplean sistemas para administrar sus inventarios?	**1**	0.03	0.18	0.29	0.34	0.16	1.00
	2	0.18	1.29	2.03	2.39	1.11	7.00
	3	0.39	2.76	4.34	5.13	2.37	15.00
	4	0.29	2.03	3.18	3.76	1.74	11.00
	5	0.11	0.74	1.16	1.37	0.63	4.00
	Total	1.00	7.00	11.00	13.00	6.00	**38.00**

Considerando estas frecuencias, tanto observadas como esperadas, se procedió a calcular el valor del estadístico de prueba Chi cuadrado (χ^2) de la forma que se detalla en la tabla 27.

Tabla 27. Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica.

Num.	fo	fe	fo-fe	$(fo-fe)^2$	$(fo-fe)^2/fe$
1	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
2	1	0.18	0.82	0.67	3.61
3	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
4	0	0.34	-0.34	0.12	0.34
5	0	0.16	-0.16	0.02	0.16
6	1	0.18	0.82	0.67	3.61
7	4	1.29	2.71	7.35	5.70
8	2	2.03	-0.03	0.00	0.00
9	0	2.39	-2.39	5.73	2.39
10	0	1.11	-1.11	1.22	1.11
11	0	0.39	-0.39	0.16	0.39
12	2	2.76	-0.76	0.58	0.21
13	6	4.34	1.66	2.75	0.63
14	7	5.13	1.87	3.49	0.68
15	0	2.37	-2.37	5.61	2.37
16	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
17	0	2.03	-2.03	4.11	2.03
18	3	3.18	-0.18	0.03	0.01
19	5	3.76	1.24	1.53	0.41
20	3	1.74	1.26	1.60	0.92
21	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
22	0	0.74	-0.74	0.54	0.74
23	0	1.16	-1.16	1.34	1.16
24	1	1.37	-0.37	0.14	0.10
25	3	0.63	2.37	5.61	8.88
Resultado de Chi Cuadrado					**36.16**

El valor recién calculado se contrasta con el valor teórico procedente de la tabla de distribución Chi cuadrado, donde lo ubicaremos tomando en cuenta que se eligió como nivel de significancia α = 0,05 y con 16 grados de libertad.

El valor tabular correspondiente es: $\chi^2\ (0{,}05\ ;16) = 26{,}296$

Las regiones de aceptación y de rechazo de Ho se muestran en la figura 39.

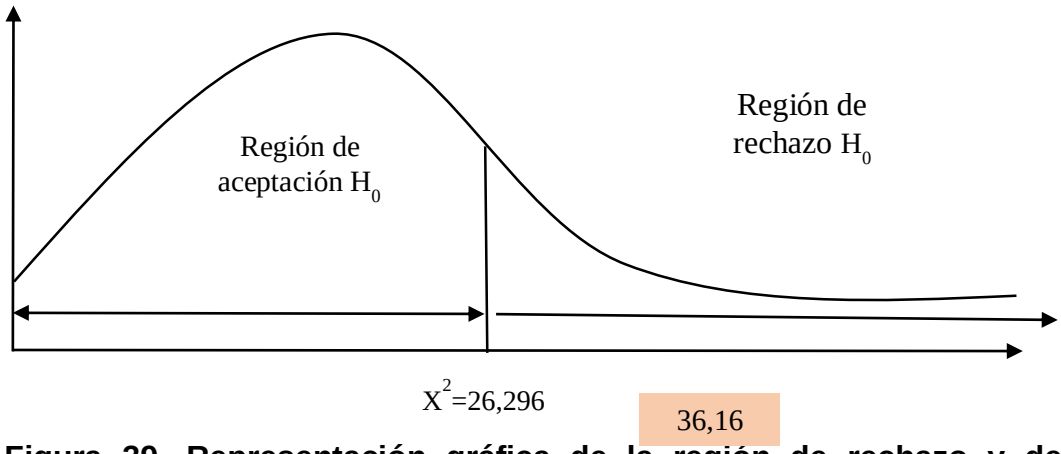


Figura 39. Representación gráfica de la región de rechazo y de aceptación para Ho, en la segunda hipótesis específica.

Siendo que el χ^2 calculado (36,16) es mayor que el χ^2 teórico (26,296), se procede a rechazar la hipótesis nula, por lo que se considera como válida la segunda hipótesis específica alterna que dice: “Existe una relación significativa entre el uso de software especializado y el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021”.

- **Contraste de la Tercera Hipótesis Específica**

De la tercera hipótesis específica planteada en la sección 1.4, se derivan las siguientes hipótesis científicas nula (Ho) y alterna (Ha):

Ho: Las aplicaciones móviles utilizadas no tienen relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa – 2021.

Ha: Las aplicaciones móviles utilizadas tienen relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa – 2021.

En base a ellas se pueden plantear las siguientes hipótesis estadísticas:

$$H_0 : \chi^2_{\text{calculado}} \leq \chi^2_{\text{teórico}} \; ; \; H_a : \chi^2_{\text{calculado}} > \chi^2_{\text{teórico}}$$

Se han tabulado frecuencias observadas de las respuestas obtenidas de la pregunta 7 que está referida a una de las dimensiones de la variable 1 y las respuestas de la pregunta 16 que en el cuestionario corresponde a la tercera dimensión de la variable 2. Los mencionados datos se clasificaron en la tabla 28.

Tabla 28. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica.

	Tabla de frecuencias observadas (fo)						
	Pregunta 16	¿Considera usted que la atención a los clientes con el uso de las tecnologías cumple con los estándares establecidos por la empresa?					
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
¿Cree que la gestión contable mejoraría si se utiliza un sistema más moderno?	1	0	1	0	0	0	1
	2	1	1	0	1	0	3
	3	0	1	5	2	1	9
	4	0	0	3	10	4	17
	5	0	0	0	4	4	8
	Total	1	3	8	17	9	38

Para las frecuencias esperadas, se multiplica el total de cada valor ordinal de la pregunta 7 por su correspondiente total de la pregunta 16, luego se divide dicho producto entre el tamaño de la muestra. Los valores así calculados aparecen en la tabla 28.

Tabla 29. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica.

	Tabla de frecuencias esperadas (fe)						
	Pregunta 16	¿Considera usted que la atención a los clientes con el uso de las tecnologías cumple con los estándares establecidos por la empresa?					
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
¿Cree que la gestión contable mejoraría si se utiliza un sistema más moderno?	1	0.03	0.08	0.21	0.45	0.24	1.00
	2	0.08	0.24	0.63	1.34	0.71	3.00
	3	0.24	0.71	1.89	4.03	2.13	9.00
	4	0.45	1.34	3.58	7.61	4.03	17.00
	5	0.21	0.63	1.68	3.58	1.89	8.00
	Total	1.00	3.00	8.00	17.00	9.00	38.00

Al igual que para las hipótesis específicas anteriores, se procedió a calcular el valor del estadístico de prueba Chi cuadrado (χ^2) en base a las frecuencias tanto observadas como esperadas, tal como se aprecia en la tabla 30.

Tabla 30. Chi cuadrado de la tercera hipótesis específica.

Num.	fo	fe	fo-fe	$(fo-fe)^2$	$(fo-fe)^2/fe$
1	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
2	1	0.08	0.92	0.85	10.75
3	0	0.21	-0.21	0.04	0.21
4	0	0.45	-0.45	0.20	0.45
5	0	0.24	-0.24	0.06	0.24
6	1	0.08	0.92	0.85	10.75
7	1	0.24	0.76	0.58	2.46
8	0	0.63	-0.63	0.40	0.63
9	1	1.34	-0.34	0.12	0.09
10	0	0.71	-0.71	0.50	0.71
11	0	0.24	-0.24	0.06	0.24
12	1	0.71	0.29	0.08	0.12
13	5	1.89	3.11	9.64	5.09
14	2	4.03	-2.03	4.11	1.02
15	1	2.13	-1.13	1.28	0.60
16	0	0.45	-0.45	0.20	0.45
17	0	1.34	-1.34	1.80	1.34
18	3	3.58	-0.58	0.34	0.09
19	10	7.61	2.39	5.73	0.75
20	4	4.03	-0.03	0.00	0.00
21	0	0.21	-0.21	0.04	0.21
22	0	0.63	-0.63	0.40	0.63
23	0	1.68	-1.68	2.84	1.68
24	4	3.58	0.42	0.18	0.05
25	4	1.89	2.11	4.43	2.34
Resultado de Chi Cuadrado					**40.92**

Este Chi cuadrado calculado lo comparamos con el valor teórico que figura en la tabla de distribución Chi cuadrado, donde lo ubicaremos considerando un nivel de significancia α = 0,05; con 16 grados de libertad.

El valor que figura en la tabla es: $\chi^2\ (0{,}05\ ;16) = 26{,}296$.

Para un contraste más contundente ubicamos ambos valores en un gráfico de forma cartesiana para delimitar con claridad las regiones de rechazo y de aceptación para la hipótesis estadística nula Ho que fue propuesta.

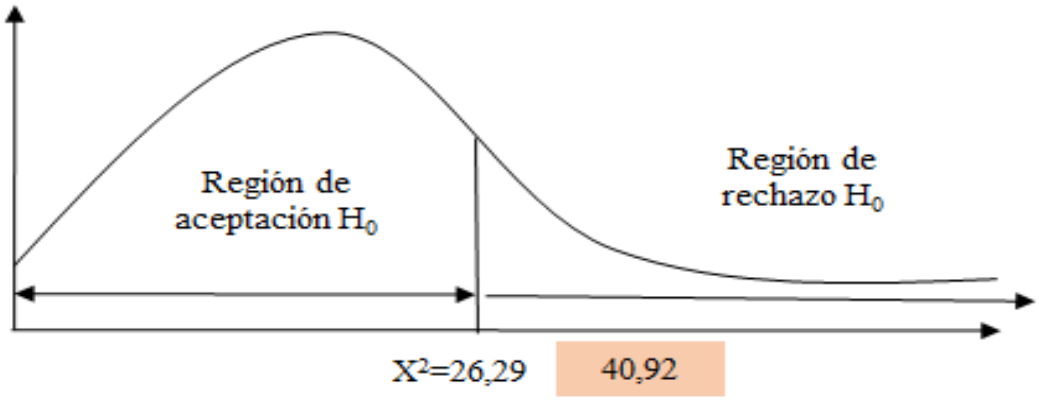


Figura 40. Representación gráfica de la región de rechazo y de aceptación para Ho, en la tercera hipótesis específica.

Habiendo resultado que el χ^2 calculado (40,92) es mayor que el χ^2 teórico (26,296), se rechazó la hipótesis nula, dando por válida la tercera hipótesis específica alterna que dice: “Las aplicaciones móviles utilizadas tienen relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa – 2021”.

- **Contraste de la Hipótesis General**

Partiendo de la hipótesis general, procedemos a plantear nuestras hipótesis científicas nula (Ho) y alterna (Ha):

Ho: El uso de tecnologías digitales no tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.

Ha: El uso de tecnologías digitales tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.

Para el contraste de la hipótesis general, en primer lugar, se construyó la tabla de valores observados, para lo cual se utilizó los valores obtenidos en las tablas 21, 24 y 27, que correspondieron a las hipótesis específicas, formándose la tabla 30.

Tabla 31. Frecuencias observadas de la hipótesis general.

Tabla de frecuencias observadas (fo)						
	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta 1	3	4	13	13	5	38
Pregunta 10	3	4	11	13	7	38
Pregunta 4	1	7	15	11	4	38
Pregunta 13	1	7	11	13	6	38
Pregunta 7	1	3	9	17	8	38
Pregunta 16	1	3	8	17	9	38
Total	10	28	67	84	39	228

A partir de los totales obtenidos se procedió a calcular las frecuencias esperadas de la hipótesis general, las cuales a su vez corroboran las frecuencias esperadas de las hipótesis específicas, los resultados se han ubicado en la tabla 32.

Tabla 32. Frecuencias esperadas de la hipótesis general.

Tabla de frecuencias esperadas (fe)						
	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pregunta 1	1.67	4.67	11.17	14.00	6.50	38.00
Pregunta 10	1.67	4.67	11.17	14.00	6.50	38.00
Pregunta 4	1.67	4.67	11.17	14.00	6.50	38.00
Pregunta 13	1.67	4.67	11.17	14.00	6.50	38.00
Pregunta 7	1.67	4.67	11.17	14.00	6.50	38.00
Pregunta 16	1.67	4.67	11.17	14.00	6.50	38.00
Total	10	28	67	84	39	228

Con todas estas frecuencias observadas y calculadas, se calculó el valor del estadístico de prueba Chi cuadrado, cuyo proceso y resultado se muestra en la tabla 33.

Tabla 33. Chi cuadrado de la hipótesis general.

Num.	fo	fe	fo-fe	$(fo-fe)^2$	$(fo-fe)^2/fe$
1	3	1.67	1.33	1.78	1.07
2	4	4.67	-0.67	0.44	0.10
3	13	11.17	1.83	3.36	0.30
4	13	14.00	-1.00	1.00	0.07
5	5	6.50	-1.50	2.25	0.35
6	3	1.67	1.33	1.78	1.07
7	4	4.67	-0.67	0.78	1.98
8	11	11.17	-0.17	0.38	2.46
9	13	14.00	-1.00	1.00	3.42
10	7	6.50	0.50	0.25	0.69
11	1	1.67	-0.67	0.44	0.27
12	7	4.67	2.33	5.44	1.17
13	15	11.17	3.83	14.69	1.32
14	11	14.00	-3.00	9.00	0.64
15	4	6.50	-2.50	6.25	0.96
16	1	1.67	-0.67	0.44	0.27
17	7	4.67	2.33	5.44	1.17
18	11	11.17	-0.17	0.03	0.92
19	13	14.00	-1.00	1.00	0.74
20	6	6.50	-0.50	0.25	0.85
21	1	1.67	-0.67	0.44	0.27
22	3	4.67	-1.67	2.78	0.60
23	9	11.17	-2.17	4.69	2.33
24	17	14.00	3.00	9.00	0.64
25	8	6.50	1.50	2.25	0.35
26	1	1.67	-0.67	0.44	0.27
27	3	4.67	-1.67	2.78	0.60
28	8	11.17	-3.17	10.03	0.90
29	17	14.00	3.00	9.00	6.73
30	9	6.50	2.50	6.25	4.89
				Resultado de Chi cuadrado	**37.36**

Este valor calculado se ha de contrastar con el valor teórico que se ubicó en la tabla de distribución Chi cuadrado tomando en consideración

un nivel de significancia de α = 0,05 y cuyos grados de libertad se obtuvieron en base a la cantidad de filas y de columnas de las tablas de frecuencias, obteniéndose:

Grados de libertad (gl): (N° filas-1) (N° columnas-1)= (6-1) (5-1)= 20

Por lo tanto, para 0,05 de significancia y con 20 grados de libertad, el valor del Chi cuadrado teórico o tabular es:

$$\chi^2\ (0{,}05\ ;20) = 31{,}41$$

Tanto el valor empírico como el crítico tabular los ubicamos en un gráfico de tipo cartesiano para visualizar la delimitación de las zonas de aceptación y de rechazo para Ho.

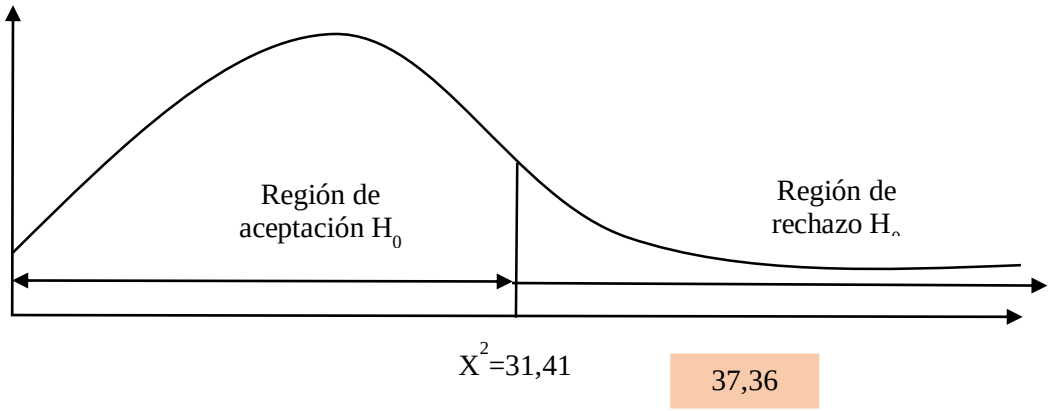


Figura 41. Representación gráfica de la zona de aceptación y zona de rechazo para Ho de la hipótesis general.

Para la hipótesis general, se ha encontrado que el valor calculado del Chi cuadrado es igual a 37,36 lo que es notoriamente mayor al valor tabular 31,41; lo cual está indicando que las variables no son independientes y que de paso nos otorga la suficiente evidencia empírica para poder rechazar la hipótesis general nula y considerar como válida la hipótesis general alterna que dice: “El uso de tecnologías digitales tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa

Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021”

4.2. DISCUSIÓN

Mediante la investigación se consiguió validar la hipótesis general que establece que el uso de tecnologías digitales tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L. Pucallpa -2021. La relación a la cual se hace mención fue analizada estadísticamente a través de la prueba de hipótesis Chi cuadrado lográndose rechazar las 3 hipótesis específicas nulas lo cual valida en forma contundente el hecho de que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Por lo cual se estableció realizar una encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa, entre los hallazgos más significativos se encontró dentro de la dimensión de grado de conectividad a internet, de acuerdo al resultado muestra un 83% de trabajadores que consideran notable el acceso a internet, que representa un porcentaje mayoritario, donde se tiene como propósito contribuir con las facilidades de información como parte del desempeño laboral influyendo significativamente en el proceso de uso de tecnologías digitales.

El descubrimiento que realizamos en la investigación obtenidos por el uso de softwares especializados, lo cual indica que se emplea sistemas para administrar sus inventarios, es de 58% que representa un porcentaje elevado, es decir, si se utiliza adecuadamente los recursos digitales, respecto a cada sistema utilizado en la empresa, como es el área de almacén e inventario, se considera como elemento esencial tanto la

tecnología digital y el desempeño laborar, ya que tienen influencia de elevar el valor a la empresa. Se efectuó la comparación de resultados existentes obtenidos por López (2011) en las empresas Amidata Negocios S.A.C y corporación Alberca en la ciudad de Tarapoto, que presenta características similares, tienen relación implementación de sistemas de administración en cada área dentro de la empresa, que tiene como principal importancia el área de inventario, con resultado del 70% respectivamente, por los cuales los factores influyen positivamente al desempeño laboral tanto organizacional, en aspecto de despacho y atención al cliente.

Respecto a la tesis de Bricio, Calle y Zambrano (2018) en su artículo científico en la revista universidad y sociedad, presento evidencia que el marketing digital como herramienta para el desempeño laboral es de suma importancia para la creación de valor, con un porcentaje mayor 40%, de acuerdo a la implementando tecnologías y así volver competitiva a la empresa, de acuerdo a este resultado discrepamos ya que obtuvimos un resultado distinto, considerando al trabajador de cierta forma ayuda a crear valor para la empresa, arrojando un resultado de 83% como porcentaje mayoritario, el mismo que ejerce el nivel de motivación para el desempeño laboral, influenciando a la creación de valor que es muy significativa para la empresa, de esa manera resalta la importancia del personal y la capacidad organizacional que incide en el desempeño laboral.

En la relación al equipo de trabajo si cumplen con los objetivos usando los recursos de la empresa con su respectivo resultado donde el 92% de los trabajadores consideran que cumplen con los objetivos de la empresa de acuerdo a la productividad, siguiendo los procedimientos

adecuadamente y de esa forma generando calidad en el servicio a los clientes, así mismo utilizando adecuadas estrategias para fomentar el desempeño laboral, generando resultados aceptable con las relaciones intrapersonales de cada equipo de trabajo, encontrándose así niveles aceptables en la utilización de recursos de la empresa, guarda semejanza con respecto a la investigación de Guzmán y Navarro (2020) de la compañía Pacifico seguros, cusco, que logro determinar el uso de tecnologías y comunicación entre los trabajadores, utilizando las tics de forma significativa para el desempeño laboral, sea de favorables para la compañía, gracias a este estudio se obtuvo un 85% de nivel de confianza, al utilizar adecuadamente los recursos que brinda su compañía y de tal manera la aptitud de los trabajadores.

De acuerdo a la investigación y considerando los hallazgos según la dimensión de calidad de trabajo, en la cual se dedujo que el 92% que es un nivel muy alto, considera importante el conocimiento de las tecnologías que le permitan brindar una mejor atención, considerando que para la empresa es favorable con niveles de aceptación, demostrando la capacidad organizacional que tiene con efecto en el desempeño laboral. Podemos encontrar en la siguiente investigación de Chamba, Ramírez, Jaya y Romero (2021), un 70% que representa el porcentaje, una serie de semejanza, debido a que en el mundo empresarial es consciente de las herramientas que brinda la tecnología mediante beneficios al utilizarla y como consecuencia de generar ventajas competitivas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El uso de tecnologías digitales tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021. Habiéndose contrastado los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, se obtuvo como primer indicio que para ambas variables hay similitud en las frecuencias observadas, lo cual fue verificado científicamente a través de la prueba Chi cuadrado logrando rechazar la hipótesis nula que proponía independencia entre las variables, por lo que se validó la hipótesis alterna que sostiene que ambas variables están relacionadas.

2. El grado de conectividad a internet se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021. En el contraste de la hipótesis que corresponde al presente enunciado, utilizando como estadístico de prueba al Chi cuadrado, se obtuvo como χ^2 calculado 36,06 lo cual resultó ser notoriamente mayor al valor teórico tabular de 26,196 verificándose en forma contundente que la dimensión grado de conectividad está relacionada con la variable desempeño laboral.

3. Existe una relación significativa entre el uso de software especializado y el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021. A través de la aplicación de la encuesta y del análisis estadístico de sus resultados se obtuvo que existe suficiente evidencia empírica como para asegurar que el uso de software especializado tiene relación con la productividad y la calidad del trabajo, que vienen a ser justamente las dimensiones del desempeño laboral.

4. Las aplicaciones móviles utilizadas tienen relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021. Aunque para las generaciones más jóvenes esto resulta hasta cierto punto trivial, para una empresa como Almapel E.I.R.L. no era tan evidente puesto que dentro de su personal más de la mitad son mayores de 35 años por lo que no necesariamente están apegados a las aplicaciones móviles y por ello no siempre podrían estar de acuerdo con que la empresa las utilice para todas sus operaciones y/o transacciones.

5.3. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda extender el periodo de análisis para un intervalo de por lo menos 5 años y así poder medir el nivel de relación que existe entre las variables no solo en un momento determinado del tiempo, sino que además se podría analizar la evolución de ambas en un contexto temporal determinado, así también puede medirse qué

porcentaje del cambio de la variable 2 es explicado por el cambio de la variable 1.

2. La calidad de la conexión a internet es considerada como deficiente en la mayor parte de la ciudad de Pucallpa, por lo cual se recomienda contar con un proveedor y un plan de datos que permita mantener una conexión fluida y permanente ya que la lentitud o las sucesivas interrupciones no solo provocan molestias, sino que es una traba para el desempeño de los trabajadores y ello finalmente repercute en la rentabilidad de la empresa.

3. El uso de software adecuado para la gestión de un tipo particular de negocio, aun no es entendido como prioridad al momento de realizar la inversión para la mejora de la administración del negocio. Se tiene la idea equivocada que los programas genéricos se pueden adaptar a todas las empresas y en cualquier circunstancia, por lo cual se recomienda sensibilizar a los pequeños empresarios de Pucallpa sobre la importancia de contar software especializado y de calidad que, aunque tenga un costo aparentemente elevado, los beneficios que se obtendrán por implementarlo serán exponencialmente mayores que la inversión.

4. En la actualidad el pago de personal, de proveedores, de préstamos, de servicios e incluso el de consumos personales se está realizando a través de aplicaciones instaladas en el teléfono móvil ahorrándose tiempo y riesgos relacionados con actos delictivos. Se recomienda

intensificar el uso de estas aplicaciones no solo para los pagos sino para facilitar muchas transacciones.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alva, R. (2017). Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_IBESNAVARRO-PEZO_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial, Episteme.

Avalos, F. (2017). La tecnología de información y el desempeño laboral del adulto mayor en Marsh-Lima-2017 [Tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3755

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Pearson.

Bricio, K., Calle, J. y Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil. Revista Universidad y Sociedad, Recuperado el 20 de mayo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000400103

Berumen, S. y Arriaza, K. (2008). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cáceres, D. (2015). “Las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, sede central, Pucallpa, 2019” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4329/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_MARIA-TUESTA_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, J., Javaloyes, J., Calderero, F. (2007). Cómo personalizar la educación [Archivo PDF]. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/16466-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16542-1-10-20110602.PDF

Cayetano, P. (2015). “Las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del gobierno regional de Ucayali, sede central, Pucallpa, 2019”. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4329/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_MARIA-TUESTA_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chamba, E., Ramírez, I., Jaya, I. y Romero, E. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. 593 Digital Publisher CEIT, recuperado de: https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571

Chiang, M. y San Martin, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios, y su comparación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Talcahuano [Tesis de posgrado, Universidad del Bio – Bio] http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/3038

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional, México. Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Editorial McGrawHill.

Diez, N. (2016). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016 [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/958

Educaixa. (2019). Tecnología digital. https://educaixa.org/es/-/tecnologia-digital

Faria, F. (1995) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad PROSEGUR S.A [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6895/Zaraza_Colque_Yanet_Giovana.pdf.txt;jsessionid=0CC7151504C54F9ECFD265B80BF88159?sequence=5

García, R., Fernández, F. y Duarte, J. (2017) Análisis del uso de las tecnologías de información y comunicación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Puno – 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14156/Apaza_Sandoval_Katherine_Mayda.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Garrido, A. (2018). Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la universidad de san Martín de Porres de la sede de Lima [Tesis pregrado, Universidad de San Martin de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4282

Grillo, O., Rivoir, A. y Morales, M. (2019). Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina. Editorial CLACSO. Obtenido de:

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf

Guzmán, C. y Navarro, N. (2020). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020 [Tesis pregrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7844

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education.

Hidalgo, C. (2015). El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la farmacia san José E.I.R.L, Tarapoto-2015. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tarapoto]. http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2662/ADMINISTRACI%C3%93N%2020Claudia%20Minelly%20Hidalgo%20Mu%C3%B1oz.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Huamán, V. y Velásquez, M. (2010) Influencia del uso de las TICs en el rendimiento académico de la asignatura de matemática de los estudiantes del 4to grado del nivel secundario de la institución educativa básica regular Augusto Bouroncle Acuña – Puerto Maldonado – Madre de Dios 2009 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios] http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/33/004-1-6-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lado, M. (2013). Introducción a la auditoría socio laboral. Bubok Publishing S.L.

Lapiedra, R., Devece, C. y Guiral, J. (2011). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lugo, M. y Delgado, L. (2020). Hacia una nueva agenda educativa digital en América Latina. Documento de trabajo N° 188.

Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Editorial Pearson Prentice Hall

Pedraz, C. (2014). Las tecnologías de la información y comunicación y la transparencia al acceso de la información pública, en los portales del gobierno regional de Ucayali, en el año 2015 [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3882/00000158TM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, P. y Lindín, C. (2018) Tecnologías digitales para transformar la sociedad [Archivo PDF]. http://www.lmi.ub.edu/usostic/Tecnologias_digitales_para_transformar_l.pdf

Sánchez, H. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.

Saavedra, M., & Tapia, B. (2012). Análisis del uso de las tecnologías de información y comunicación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Puno – 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14156/Apaza_Sandoval_Katherine_Mayda.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vega, L. y Reyes, L. (2015). Análisis del uso de las tecnologías de información y comunicación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la unidad de

gestión educativa local Puno – 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14156/Apaza_Sandoval_Katherine_Mayda.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Velásquez, K. (2017). Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_IBESNAVARRO-PEZO_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zaraza, Y. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S.A.- Juliaca 2016 [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6895

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "EL USO DE TECNOLOGÍA DIGITAL Y SU EFECTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ALMAPEL E.I.R.L., PUCALLPA – 2021"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPÓTESIS GENERAL**	Uso de tecnologías digitales	Grado de conectividad a internet Uso de software especializado Aplicaciones móviles utilizadas	**TIPO DE INVESTIGACIÓN** Aplicada (Lozada, 2014) **NIVEL DE INVESTIGACIÓN** Correlacional Hernández, Fernández y Baptista, 2014) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN **Hipotético deductivo** (Bernal, 2010) DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. **No Experimental - Transversal** (Hernández et al., 2014) **POBLACIÓN:** Todo el personal de la empresa Almapel; según la planilla, a julio del 2021 fueron un total de 38 trabajadores. **MUESTRA:** Al ser la población de cantidad baja de elementos, se le incluyó en su totalidad (muestreo censal). TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
¿Cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021?	Determinar cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.	El uso de tecnologías digitales tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**	Desempeño laboral	Productividad Calidad de trabajo	
¿En qué forma se relaciona el grado de conectividad a internet con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021? ¿De qué manera se relaciona el uso de software especializado con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021? ¿Cómo se relacionan las aplicaciones móviles utilizadas con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021?	Establecer en qué forma se relaciona el grado de conectividad a internet con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021. Precisar de qué manera se relaciona el uso de software especializado con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021. Especificar cómo se relacionan las aplicaciones móviles utilizadas con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.	El grado de conectividad a internet se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021. Existe una relación significativa entre el uso de software especializado y el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021? Las aplicaciones móviles utilizadas tienen relación significativa con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.			

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIONES		DIMENSIONES	INDICADORES	FACTOR DE MEDICIÓN
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
VARIABLE 1 USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES	“Son innovaciones que permiten trasmitir conocimientos e información de manera más rápida, segura y con menor costo, ampliando el conocimiento de las personas y ayudando a desarrollar nuevas habilidades y competencias” (Osorio, 2015, p. 19)	"La tecnología digital incluye todos los avances de la nueva era de la información y nuevas maneras de conectarse con las demás personas para lo cual es fundamental la conectividad a internet así como el uso de los programas especializados y las cada vez más populares aplicaciones móviles" (Grillo, Rivoir y Morales, 2019, p. 34).	Grado de conectividad a internet	Información accedida vía internet	Ítem 1
				Interacción entre oficinas vía redes sociales	Ítem 2
				Almacenamiento de información en la nube	Ítem 3
			Uso de software especializado	Sistema de administración de inventarios	Ítems 4 y 5
				Sistema de gestión contable	Ítems 6 y 7
			Aplicaciones móviles utilizadas	Aplicaciones para transferencias bancarias	Ítem 8
				Aplicaciones para pago de servicios	Ítem 9
VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL	“Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (Chiang y San Martín, 2015, p. 159).	“Abarca dos aspectos importantes acerca del accionar de un trabajador dentro de una institución: la medición de los resultados obtenidos en el trabajo (productividad) y la calidad del producto conseguido como resultado de las actividades encomendadas” (Lado, 2013, p. 75).	Productividad	Creación de valor	Ítems 10 y 11
				Eficacia	Ítems 12 y 13
				Eficiencia	Ítems 14 y 15
			Calidad de trabajo	Cumplimiento de estándares	Ítem 16
				Satisfacción de usuarios	Ítem 17 y 18

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL USO DE TECNOLOGÍA DIGITAL Y SU EFECTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ALMAPEL E.I.R.L , PUCALLPA-2021

FECHA: ENCUESTADO: N°:

Objetivo: Determinar cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales con el desempeño laboral del personal de la empresa Almapel E.I.R.L., Pucallpa - 2021.

Instrucciones En los diferentes aspectos, sirvase responder marcando con un aspa un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: INFORMACIÓN ACCEDIDA VIA INTERNET					
P1. ¿Tiene fácil acceso a internet desde los equipos instalados en su centro de trabajo?	1	2	3	4	5
ÍNDICADOR: INTERACCIÓN ENTRE OFICINAS VIA REDES SOCIALES					
P2.¿Puede conectarse con todas las oficinas de las empresas vía redes sociales?	1	2	3	4	5
INDICADOR: ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN EN LA NUBE					
P3.¿Usted o sus compañeros de trabajo acostumbran guardar información en la nube?	1	2	3	4	5
INDICADOR: SISTEMA DE ADMINISTRACION DE INVENTARIOS					
P4.¿Emplean sistemas para administrar sus inventarios?	1	2	3	4	5
P5.¿ Considera que usando un sistema se administra mejor el inventario?	1	2	3	4	5
INDICADOR: SISTEMA DE GESTIÓN CONTABLE					
P6.¿Utiliza la empresa Almapel algún sistema de gestión contable?	1	2	3	4	5
P7.¿ Cree que la gestión contable mejoraría si se utiliza un sistema más moderno?	1	2	3	4	5
INDICADOR: APLICACIONES PARA TRANSFERENCIAS BANCARIAS					
P8.¿Le pagan a usted utilizando aplicativos para transferencias bancarias?	1	2	3	4	5
INDICADOR: APLICACIONES PARA PAGO DE SERVICIOS					
P9.¿Los servicios consumidos de su empresa son pagados utilizando aplicativos moviles?	1	2	3	4	5
INDICADOR: CREACIÓN DE VALOR					
P10.¿Cree que el trabajo qe realiza está creando valor para su empresa?	1	2	3	4	5
P11.¿Considera que sus compañeros de trabajo aportan el suficiene valor a la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR: EFICACIA					
P12.¿Cumple usted con sus metas asignadas?	1	2	3	4	5
P13.¿Su equipo de trabajo está cumpliendo con los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
INIDICADOR: EFICIENCIA					
P14.¿ Cree usted que hace buen uso de los recursos de la empresa para lograr sus metas asignadas?	1	2	3	4	5
P15.¿Su equipo de trabajo cumple con los objetivos usando adecuadamente los recursos de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR. CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES					
P16.¿ Considera usted que la atención a los clientes con el uso de las tegnologias cumple con los estandares establecidos por la empresa?	1	2	3	4	5
INIDICADOR: SATISFACCIÓN DE USUARIOS					
P17.¿ Cree usted que sus conocimientos de las tecnologías le permiten brindar una mejor atención?	1	2	3	4	5
P18.¿Considera usted que el uso de las tegnologias facilitan brindar una mejor atencción a los clientes?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN