

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POST GRADO



=====

**INFLUENCIAS DE LAS TICS EN EL BENEFICIO DE LAS
EMPRESAS DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES
DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2016**

=====

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS:
MENCIÓN: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN

TESISTA: DAVID OLMOS SALDIVAR

ASESOR: MG. HUMBERTO FLORES FLORES

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi familia, mi madre, abuelo, abuela, y seres queridos quienes con su amor, confianza, y motivación, me apoyaron para la culminación de la presente tesis.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la maestría y en especial a mi asesor de tesis por su apoyo incondicional en el desarrollo de la presente.

A las empresas de transporte que colaboraron con brindarnos la información en forma oportuna.

RESUMEN

Influencia de las tics en el desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales de la ciudad de Huánuco, 2016. La ejecución de la presente investigación, contiene el informe sistematizado sobre la influencia de las TIC's en el beneficio de las empresas de transportes interprovinciales, Huánuco, 2016, en un aporte a la investigación científica, cuyos resultados pueden producir un cambio significativo en las ciencias de la Tecnología de Información y Comunicaciones. Tiene como objetivo: Determinar el grado de influencia de las TIC's en el desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales de la ciudad de Huánuco, 2016. El método aplicado tuvo la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde se utilizó el diseño no experimental, de nivel descriptivo explicativo, con enfoque cuantitativo, en el cual se trabajó con una muestra de 50 trabajadores, cinco trabajadores de cada empresa, de las diez empresas más reconocidas de la ciudad de Huánuco en el rubro de transporte interprovincial, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico de convivencia y por selección intencionada, a quienes se les ha practicado un cuestionario. Para estimar los estadígrafos se uso la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado entre 0.519, encontrándose entre 0.40 y 0.59 en la escala Rho de Spearman, se concluye que la correlación es moderada, el cual se confirma que "La influencia de las TIC's afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

Palabras claves: accesibilidad, efectividad, productividad laboral.

SUMMARY

Influence of the TICs on the work performance of the interprovincial transport companies of the city of Huánuco, 2016. The execution of the present investigation, contains the systematized report on the influence of the TIC's in the benefit of the companies of interprovincial transports, Huánuco , 2016, in a contribution to the scientific investigation, whose results can produce a significant change in the sciences of Information Technology and Communications. It aims to: Determine the degree of influence of ICTs on the work performance of interprovincial transport companies in the city of Huánuco, in 2016. The method applied had the purpose of deepening the analysis and interpretation of the results where the non-experimental, descriptive level, with a quantitative approach, in which a sample of 50 workers, five workers from each company, were selected from the ten most recognized companies of the city of Huánuco in the interprovincial transportation category, selected through the type of non-probabilistic sampling of coexistence and by intentional selection, to whom a questionnaire has been practiced. To estimate the statisticians, descriptive and inferential statistics were used, and the correlation test was used for the testing of the hypothesis. With a result between 0.519, between 0.40 and 0.59 on the Spearman Rho scale, we conclude that the correlation is moderate, which confirms that "The influence of ICT affects the labor performance of the most recognized interprovincial transport companies the city of Huanuco, 2016.

Key words: accessibility, effectiveness, labor productivity.

INTRODUCCION

Con la aparición de nuevas y mejores herramientas en tecnologías de información orientadas a la automatización de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos en las organizaciones, actualmente estas se consideran en todo ámbito un factor de cambio determinante para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del sector transporte.

Teniendo conocimiento que las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Huánuco cuentan con diversas tecnologías para mejorar sus procesos de atención al cliente; me llamó la atención sobre cuanto influyen estas en sus beneficios y cuáles son las tecnologías más usadas y porque los usan. Para responder estas interrogantes desarrollé la tesis para evaluar la relación que existen entre variables y poder determinar sus causas y efectos.

En el presente informe primeramente daremos a conocer la problemática de esta situación, para luego pasar a determinar los objetivos, hipótesis y variables. Seguidamente desarrollaremos el marco teórico para luego abordar con la metodología y desarrollo de la misma, llegando a presentar resultados y compararlos con otros.

Al finalizar presentaremos los resultados contrastados y el aporte científico como contribución de esta investigación.

A continuación entonces iniciamos con el planteamiento del problema.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
INTRODUCCION.....	vi
INDICE	vii
1. CAPITULO I:	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	2
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	2
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	2
1.3. OBJETIVOS	2
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	2
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS	3
1.4.1. HIPOTESIS GENERAL.....	3
1.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....	3
1.5. VARIABLES	4
1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	4
1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	4
1.5.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	5
1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	6
1.6.1. JUSTIFICACION.....	6
1.6.2. IMPORTANCIA	7
1.7. VIABILIDAD	7
1.8. LIMITACIONES	7
CAPITULO II.....	8
2. MARCO TEORICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES	8

2.1.1. A nivel internacional	8
2.1.2. A nivel nacional.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS	10
2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS TIC's.....	10
2.2.5. TEORÍA DEL TRABAJO EN EQUIPO	14
2.2.6. TEORÍA DE LOS VALORES.....	16
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	18
2.3.1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES (TIC's)...	18
2.3.2. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL	21
2.3.3. FACTORES DEL DESMPENÑO LABORAL	24
2.4. BASES EPISTÉMICOS.....	27
2.4.1. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	28
2.4.2. LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	28
2.4.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD	29
3. CAPITULO III:	32
MARCO METODOLOGICO	32
3.1. TIPO DE INVESTIGACION	32
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION	33
3.3. POBLACION Y MUESTRA.....	34
3.3.1. POBLACION.....	34
3.3.2. MUESTRA.....	34
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	34
3.4.1. TECNICAS.....	35
3.4.2. INSTRUMENTOS.....	35
3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS	35
3.5.1. TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS.....	36
3.5.2. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS.....	36
3.5.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS	37
CAPITULO IV	38
4. RESULTADOS	38
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADO	38
4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos	38
4.1.2. VARIABLE X: INFLUENCIA DE LAS TIC	39

VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD	39
INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD	44
VARIABLE X2: APOYO DE LAS TIC's	45
INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2: APOYO DE LAS TIC's	48
4.1.3. VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL	50
VARIABLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL	50
INTERPRETACION DE LA VARIBLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL	55
VARIBLE Y2: EFECTIVIDAD	56
INTERPRETACION DE LA VARIBLE Y2: EFECTIVIDAD	59
VARIBLE Y3: DESARROLLO DE PERSONAL	60
INTERPRETACION DE LA VARIBLE Y3: DESARROLLO DEL PERSONAL	63
4.1.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: INFLUENCIA DE LAS TIC's	64
4.1.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	65
INTERPRETACION GENERAL	66
4.1.6. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	66
A. Contrastación de hipótesis general	66
a) Grafica de dispersión: Ambas variables	66
b) Planteamiento de Hipótesis	67
c) Nivel de significancia	67
d) Estadístico de prueba	67
e) Valor de coeficiente de Correlación	67
f) Valor de P o significancia	68
g) Conclusión	68
B. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECÍFICA	68
CONCLUSIÓN GENERAL	79
CAPITULO V.....	80
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	82
CONCLUSIONES.....	83
BIBLIOGRAFIA	84
ANEXO	86

CAPITULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Con la aparición de nuevas y mejores herramientas en tecnologías de información orientadas a la automatización de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos en las organizaciones, actualmente estas se consideran en todo ámbito un factor de cambio determinante para el mejoramiento y desarrollo de las actividades del sector transporte.

Al realizar una observación y recolección de información en el sector transporte específicamente en las empresas de transportes interprovinciales que brindan servicio de transporte terrestre de pasajeros y equipajes se observó que la manera que como lo realizan es de manera empírica y con programas básicos, lo cual lleva mucho tiempo en realizar los procesos mencionados; para ello se están proponiendo agilizar estos procesos través del usos de software y hardware; lo cual puede ser el proceso de registro de pasajeros y equipaje rápidos siendo realizado atreves del internet sin necesidad de ir necesariamente a la empresa de transporte.

Fruto de este estudio y seguimiento, se a podido identificar las necesidades del uso de las TICS para lograr los avances en los procesos de registro de pasajeros y equipaje para obtener la ventaja competitiva.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida las TIC's influyen en el desempeño laboral de las empresas de transporte interprovincial en la ciudad de Huánuco en el 2016?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cómo identificar las tics que se utilizan en las empresas de transporte en Huanuco?
- ¿De que manera se relaciona las tic's, en las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de huánuco, 2016.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de influencia de las TIC's en el desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las TIC's que se utilizan en las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016
- Identificar de qué manera las TIC's influyen en las empresas de transporte interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS

1.4.1. HIPOTESIS GENERAL

Hi: La influencia de las TIC's afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

H0: La influencia de las TIC's no afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

1.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

H1: La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

H0: La accesibilidad no afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

H2: La accesibilidad afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

H0: La accesibilidad no afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

H3: La accesibilidad afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

H0: La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Desempeño laboral

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Influencia de las TIC's

1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

1.6.1. JUSTIFICACION

Se plantean los siguientes motivos para justificar que este estudio deba efectuarse:

Justificación técnica:

En la actualidad al no hacer uso de la tecnología como en el sector transporte en nuestra ciudad lo que ocasiona es la falta de competitividad en la administración, después de un minucioso análisis sobre el caso hemos a determinar que el uso de los TICS en la empresas es una herramienta importante para tener éxito y hacer una gran diferencia a nuestros competidores en el rubro de transportes.

Justificación económica:

Mediante el ahorro de costos tanto del personal como de materiales, rapidez para las actividades que esto conllevan menos horas de trabajo, un posible aumento de registro de pasajeros y por ultimo un reconocimiento creciente proyectándose así a futuro para el progreso de la institución.

El factor limitante para el presente trabajo de investigación es la falta de un área informática y un personal capacitado, para que pueda monitorear, mantener actualizado los ordenadores, y vele por la seguridad de información

1.6.2. IMPORTANCIA

Detectar el grado de responsabilidad en sus diversos sentidos por medio de la asociación entre el desempeño laboral y la influencia de las TIC's de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016, llega a considerarse de gran importancia, por tratarse de un factor que se ve más presente cada día en la estructura de una empresa.

1.7. VIABILIDAD

Para la viabilidad técnica se presentan las restricciones en hardware y software con miras a la construcción de la solución planteada, así como su disponibilidad.

Con la salvedad del software de ofimática para labores documentarias, las restricciones técnicas identificadas son las siguientes:

- Disponibilidad del equipo de cómputo/servidor para su utilización de software que ayude al registro de pasajeros y equipaje.
- Disponibilidad del equipo de cómputo/servidor en las Pymes que brindan servicio de transporte terrestre para albergar a la base de datos

1.8. LIMITACIONES

El factor limitante el presente trabajo de investigación, es el desconocimiento del uso de las TIC`S (software y hardware) en las empresas de transporte terrestre de la ciudad de Huánuco.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

- (Rivera, 2008) Impacto de la evolución de las tic's en la administración de las agencias de viajes minoristas de México En ésta investigación descriptiva, se busca analizar la Revolución Tecnológica en Información y Comunicación con el objetivo de estudiar los impactos positivos y negativos que ha producido en la administración de las Agencias de Viajes Minoristas. Además, se revisará el desarrollo tecnológico en la industria turística, describiendo su utilidad y sus repercusiones en el área mediante un instrumento de medición.

Las Agencias de Viajes Minoristas se han visto beneficiadas por las TIC`s al reducir procedimientos, acortar distancias, reducción de costos, implementación de programas de reservaciones

(GDS), sistemas que facilitan la administración y contabilidad de la empresa. Por otro lado, el alcance por Internet como la creación de líneas aéreas de bajo costo le quitan mercado a las Agencias de Viajes Minoristas; las alianzas entre hoteles y líneas aéreas también reducen las ventas en éstas organizaciones.

- (Asin Luque, 2013) Implementación de las TICS en la mi pymes colombianas con la actividad comercial

Este trabajo de investigación analizará el entorno actual de penetración de las TIC en las MiPyMEs de Colombia, a la par que mostrará las bondades de incluir dichas tecnologías en el ámbito de la empresa comercial, además de analizar las herramientas hardware y software disponibles para ello. Finalmente esbozará los mecanismos y estrategias que pueden permitir a las MiPyMEs comerciales hacer un uso eficiente de las TIC.

2.1.2. A nivel nacional

- (Rodríguez) Tecnologías de la información aplicables al sector turismo del Perú

El presente estudio analiza la situación tecnológica de las empresas turísticas de Ayacucho, departamento del Perú. Las empresas consideradas para este estudio son las que realizan actividades características del Turismo (definidas por la OMT), y se agrupan en cuatro categorías: Alojamientos hoteleros y de otro tipo, Restauración, Transporte de Viajeros y Agencias de Viaje.

A pesar de que la gran mayoría de las empresas turísticas de Ayacucho no cuenta aún con los recursos tecnológicos que estos

tiempos demandan, lo cierto es que existe un marcado interés en poder revertir esta situación y hay amplias posibilidades de aumentar la dotación tecnológica de estas empresas. A la hora de valorar estas posibilidades, deben hacerse precisiones sobre qué tipo de tecnologías podrían utilizarse más y qué tipo de empresas son las más susceptibles de mejorar su nivel tecnológico.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS TIC's

- Son de carácter innovador y creativo
- Tiene mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor. Se relaciona con mayor frecuencia con el uso del internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.

Las principales nuevas tecnologías son:

- Internet
- Robótica
- Computadoras de propósito específico
- Dinero electrónico
- Resultan un gran alivio económico a largo plazo, aunque en el tiempo la adquisición resulte una fuerte inversión.

- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios (Torre, 2010).

Las TIC"s han producido una importante revolución económica fundada en el uso Intensivo del internet y otras tecnologías basadas en la computación como un incremento en los procesos de la internacionalización de las empresas y las relaciones comerciales entre los países producidas por la caída de las barreras al comercio y a la reducción significativa en la globalización.

Las instituciones y la ciudadanía en general, han hecho que el conocimiento llegue a constituirse en el principal factor de producción, por encima de los factores tradicionales todo lo cual está creando lo que se llama la EBC.

La adopción de las TIC"s por parte de las PYMES puede concebirse no como un Importante reto sino más una importante oportunidad para los países debido a sus Implicaciones sobre la capacidad de sector de generar mayores oportunidades de empleo y riqueza para combatir la pobreza en los países.

2.2.2. TIC'S, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

El uso y adopción de las TIC"s por parte de las PYMES, constituye una importante innovación que podría mejorar su productividad, competitividad, siempre y cuando se adopten

otras políticas que combatan los obstáculos o restricciones que enfrentan estas empresas para su desarrollo, en cada uno de los países. (Monge, 2005)

En el mundo moderno, las economías más prósperas se basan en las habilidades de sus ciudadanos, empresas, organizaciones, gobierno, academia y sector privado, para generar, almacenar, recuperar, procesar y transmitir informaciones, funciones que son aplicables a todas las actividades del ser humano y que se facilitan sustancialmente gracias a la adopción de las TIC"s la habilidad de las mismas para poner en contacto a

Compradores y vendedores en forma más eficiente, representa una manera de obtener importantes ganancias potenciales, ya que reduce los costos de búsqueda, mejora la identificación entre vendedores y compradores, e inclusive, facilita la creación de Pymes.

2.2.3. SECTOR TRANSPORTE EN EL PERÚ

El desarrollo del transporte en este país, sea de tipo terrestre, aéreo, marítimo o fluvial. El Perú cuenta con un sistema de transporte terrestre básicamente a través de carreteras las cuales conectan a todas las capitales de departamento y la mayoría de las capitales de provincia, permitiendo que cualquier ciudadano se pueda movilizar con su vehículo a los principales centros urbanos de este país, adonde llegan

también un sinnúmero de líneas de buses interprovinciales, muchas de ellas con unidades muy modernas y confortables.

2.2.4. PYMES

Las pequeñas y medianas empresas son empresas con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. Son empresas con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones.

Ventajas de las pymes

- Influye en la oferta de trabajo en producción y servicios, aumentándola.
- La sencillez en la solución de un problema del empresario.
- Relación directa entre el pequeño empresario y los clientes permitiendo conocer sus necesidades.

Desventajas de las pymes:

- Falta de experiencia gerencial del pequeño empresario.
- La negligencia y la falta de dirección que conlleva a dejar los asuntos propios en mano de otros sin supervisión ni control.

Objetivos de las PYMES

- Contribución al PBI.
- Contribución a la recaudación tributaria.
- Forja la formalización y desarrollo de MYPE.

- Incrementa el empleo productividad y rentabilidad.
- Ampliación del mercado interno y exportaciones

2.2.5. TEORÍA DEL TRABAJO EN EQUIPO

Para el desempeño laboral, clave es el trabajo en equipo. Las Empresas de Transporte Interprovincial como una organización de asistencia social necesita que sus trabajadores sean un equipo, más que un simple grupo de trabajadores. En el trabajo en equipo las personas cooperan para lograr los resultados. Stoner decía que dos o más personas interactúan e influyen en otros, así para lograr un propósito común.¹ Es por eso que la teoría define al equipo como una sola organización que bajo un buen liderazgo persigue fines comunes. Trabajo en Equipo no significa solamente "trabajar juntos. Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador se comprometa de veras con los objetivos de la empresa. Robbins (1998), señala que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales.

El trabajo en equipo está más relacionado con los procedimientos, técnicas y estrategias que utiliza un grupo determinado de personas para conseguir sus objetivos propuestos. Mientras el equipo de trabajo, involucra a un grupo humano con habilidades y funciones a desarrollar para el cumplimiento de metas finales.

¹ Recuperado de <http://tdv8.blogspot.pe/2010/11/trabajo-en-equipo-segun-stoner.html>

Cuando hablamos de trabajo en equipo, nos referimos a un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder, idealmente aceptado por todos y quien será el guía para que el equipo a través de ciertas reglas, oriente sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido.

Buchloz y Roth (1992), han sentado la teoría del alto rendimiento en los equipos de trabajo, basado en ocho atributos, los cuales son: liderazgo participativo, responsabilidad compartida, comunidad de propósito, buena comunicación, la mira en el futuro, concentración en la tarea, talentos creativos y respuesta rápida.

Según la teoría de Tuckman (1965); el cual es una las mejores teorías para el trabajo en equipo, el comportamiento y el desenvolvimiento de los equipos juegan un papel trascendental en la organización o institución. Dichos equipos pasan por 4 etapas:

- 1) la formación.
- 2) el conflicto.
- 3) la normalización y
- 4) el desempeño.

Es en la tercera etapa donde la gente toma cierta madurez, porque llega a comprender qué es el equipo y qué intenta conseguir. Por lo cual la unión y el compromiso son hacen fuertes. Y la etapa 4 el equipo funciona con eficiencia ya que resuelve

problemas, asume riesgos, toma decisiones grupales, obtiene beneficios para la empresa y alcanza las metas designadas.

2.2.6. TEORÍA DE LOS VALORES

El axiología, doctrina que determina la filosofía de todo lo que es bueno, los que son las virtudes, y el buen vivir; se constituye el corazón de toda organización. Debería ser el corazón de todo programa social. Las Empresas de Transporte Interprovincial, debe desarrollarse en base a un sistema axiológico para lograr sus fines con calidad. Todo personal que de alguna manera está involucrado en Las Empresas de Transporte Interprovincial, será un peligro para el programa si no toma en cuenta el sistema de valores como los principios de todo su ser y quehacer.

Las investigaciones axiológicas más influyentes son las de Scheler y Hartmann. Max Scheler (1874 – 1928), señaló que todas las teorías de los valores se dividen en tres tipos: la teoría platónica del valor, el cual consiste en una independencia de las cosas, los valores serían entidades reales. Teoría de la apreciación emparentada con el nominalismo ético porque niega la independencia de los fenómenos estimativos, pero diferente porque el valor moral viene dado por una apreciación. Para Scheler estas teorías nos son admisibles ya que no le permiten desarrollar una teoría pura de los valores. La teoría de los valores de Scheler establece los valores como independientes de las cosas y de sus estructuras reales, intentando mostrar la diferencia

del valor respecto del objeto concreto. Lo propio de las cosas es ser, pero lo propio de los valores no es ser, sino que es valer; las cosas son y los valores valen.

No es la intuición racional la que capta a los valores, se trata de la experiencia, de la percepción afectiva. Los valores sólo son dados en una percepción afectiva absoluta, que es un sentimiento puro que capta la esencia *a priori*. A esta percepción de los valores por la vía del sentimiento se la conoce como 27 “intuición emocional de las esencias”. Scheler realizó una clasificación de los valores que llamó “clases fundamentales de relaciones de esencia apriórica”. Según esta jerarquía de los valores, unos valores son “más altos” y otros más bajos, siguiendo una serie de criterios.

Los valores se ordenan de manera jerárquica en 4 clases:

- 1) La serie de lo agradable y lo desagradable, en la que estarían los sentimientos sensoriales de placer y dolor sensible.
- 2) La categoría de los valores vitales, de los bienes y males físicos que acompañan la vida, como la salud, vigor, enfermedad, vivencias emocionales e instintos.
- 3) El reino de los valores espirituales, que serían independientes del cuerpo y captados por un “percibir afectivo espiritual”. Dentro de ellos están los valores estéticos, los valores de los “justo e injusto”, los valores del puro conocimiento de la verdad realizados por la filosofía, y los “valores por referencia”. Los “valores de referencia” serían los de la ciencia y la cultura.
- 4) Los “valores de lo santo y lo profano”, dados sólo

respecto de objetos absolutos o divinos, alcanzados por una forma de amor que se dirige a las personas.

El valor de lo santo es esencialmente un “valor de personas”, con reacciones específicas como la fe, la incredulidad, la veneración, la adoración; y “valores de referencia” como el culto, los sacramentos, personas y cosas santas, etc.²

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES (TIC's)

Es un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

Las TIC se convierten en un gran soporte para la comunicación fluida y la coordinación permanente al interior de la estructura de la organización, así como entre las empresas que conforman la cadena de valor del bien o servicio ofrecido.

La clasificación de las tecnologías de información y comunicaciones se presenta de la siguiente forma:

- **Hardware:** Componentes físicos asociados a las TIC tales como servidores, PC's, impresoras, etc.

² Iria. La teoría de los valores de Max Scheler. Recuperado de <http://html.rincondelvago.com/la-teoria-de-los-valores-de-max-scheler.html>

- **Software:** Programas electrónicos que complementan el uso del hardware tales como bases de datos, lenguajes de programación, etc.
- **Telecomunicaciones:** Infraestructura necesaria para el envío y recepción de información electrónica (voz, datos e imagen).
- **Estrategia tecnológica del negocio:** Conjunto de acciones encaminadas a la adquisición e implantación de tecnologías que aseguren el logro de ventajas competitivas.

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral viene a ser la calidad de producción, la calidad de servicio, la calidad de cómo se hacen las cosas. Que de hecho son el producto de trabajadores satisfechos en alguna medida o incentivados. 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 responsabilidad e idoneidad.³ Es en este campo donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema; conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan. En sí, desempeño laboral es lo que hace el trabajador por eso le son esenciales aspectos tales como: aptitudes (eficiencia, calidad

³ Recuperado de http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral

y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), la disciplina (aprovechamiento de la jornada), cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones.⁴

Según García (2001), desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados y son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias. La Norma cubana 3000:2007⁵ define el desempeño laboral desde dos ángulos: el laboral adecuado y el laboral superior, éste último como el rendimiento laboral y la actuación superior del trabajador con alto impacto económico social, presente y futuro identificado con las competencias para lograr la estrategia de la entidad.

Ruiz (2004), señala que la administración del desempeño es usada recién a partir de los años 1940, entrando así al tema de gestión.

(Chiavenato, 2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Bittel, 2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia

⁴ Ibid

⁵ Norma Cubana: 3000, 2007. SGIRH – Vocabulario.

los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (Ghiselli, 1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son los siguientes:

2.3.2. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Wehrich, 2004) señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías, Según a los diferentes autores:

a. Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría

está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales

b. Teoría del grupo de referencia social

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales: Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar

sorprende al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas. Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

2.3.3. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Fisher (2011), sostiene que el servicio tiene sus propios desafíos. Primero, un enfoque hacia la vida personal, buscando mayor eficiencia, productividad y crecimiento económico. Segundo, aspectos del carácter; trabajar nuestras actitudes, aprendiendo a escuchar más, a dialogar mejor, a actuar mejor, desarrollar más nuestras “habilidades blandas”, trabajando el bien ser.

(Bain, 2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

- a. Factores internos. Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.
 - Factores duros La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente;

y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

- Factores blandos. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la 46 mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos

al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

- b. Factores externos. La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes: Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura. Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial. Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de

trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales. Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Sobre la base del marco teórico y conceptual se discurre el trabajo deductivo para llegar a la teoría científica. La teoría científica se constituye en un conjunto de deducciones lógicas que, a través de sus derivaciones concretas, admiten ser observadas en condiciones específicas, permitiendo comparar su grado de verosimilitud. Las bases epistemológicas de este modelo se encuentran en: Bunge (1985), Popper (1985), Lakatos (1978), Bachelard (1973), entre otros.

Se trata de dar respuesta al problema de investigación tomando como punto de partida un conjunto de postulados teóricos previamente seleccionados que permiten, mediante enlaces de razonamiento con

los hechos observables a partir de las hipótesis deductivas, dar solución a la problemática planteada.

2.4.1. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Según Ivancevich, et al (2006). A través de la historia las organizaciones han buscado conocer el comportamiento de su personal, para buscar la eficiencia de la empresa, a este estudio se le llamó el Comportamiento Organizacional, el cual lo definimos como: “campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los resultados para el mejoramiento de la eficacia de una organización”, “estudio del comportamiento, actitudes y desempeño en un entorno organizacional teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología cultural para conocer las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto; analizar el efecto del ambiente externo en la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

2.4.2. LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

Flaherty y Drucker, (2001). Sostienen que la filosofía de calidad, fundo sus bases desde finales del siglo XVIII y principios del XIX, época en que aconteció la revolución industrial y surgieron las

grandes compañías que tenían la necesidad de definir nuevas formas de organización y prácticas administrativas; posteriormente aparecen nuevas tendencias y etapas evolutivas que han contribuido en gran parte a que hoy día el empresario comprenda al consumidor, que día a día es más exigente, y de igual forma el incremento de la fuerte competencia nacional e internacional.

Entre tantos autores que han aportado al desarrollo no solo del concepto de calidad sino de muchos otros en administración se destaca Peter Drucker, quien, aunque se tiene como un autor clásico, se considera el padre de la gerencia moderna. De manera que hablaré, antes que, del concepto, del autor.

2.4.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Druker (1990). Observó que "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

a. **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la

puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- b. **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- c. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.
- d. **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a

fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

e. **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

- Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

Aplicada: Debido a que se aplicará el conocimiento para la investigación.

Enfoque: cuantitativo

Gómez (2006:121) señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir.

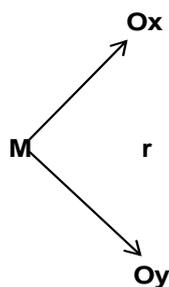
De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos).

Nivel: descriptivo explicativo

Describe situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION

No Experimental: El presente diseño es no experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

**Leyenda:**

M= Trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales de la ciudad de Huánuco.

Ox= Desempeño Laboral

Oy= Tecnologías de Información y Comunicación

3.3. POBLACION Y MUESTRA

3.3.1. POBLACION

Está conformado por los trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales de la ciudad de Huánuco

3.3.2. MUESTRA

Se realizará a través del muestreo no probabilístico, de conveniencia o por selección intencionada, de cinco trabajadores de cada una de las empresas interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco. Tomando en cuenta una cantidad de 50 trabajadores.

cantidad	EMPRESAS MAS RECONOCIDAD DE HUANUCO
1	LA BAHÍA CONTINENTAL
2	EMPRESA DE TRANSPORTES GM INTERNACIONAL
3	TRANS REY
4	EMPRESA DE TRANSPORTES LEON DE HUANUCO S.A.C.
5	CRUSERO
6	TRANS INTER,
7	ETPOSA,
8	TRANSMAR EXPRESS S.A.C.
9	ESTRELLA POLAR
10	TRANS JARA

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para medir el desempeño laboral y la influencia de las TIC's de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016, se hará uso de lo siguiente:

3.4.1. TECNICAS

La principal técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta.

3.4.2. INSTRUMENTOS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará y se validará el siguiente instrumento:

A. El cuestionario.

B. Validez y confiabilidad del instrumento, Para el criterio de validez del instrumento se aplicará el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad con el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica.- Además de Juicio de expertos.

3.5. **TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS**

Se hará uso de la Estadística Descriptiva, para analizar e interpretar los datos de manera frecuencial y porcentual, así mismo se utilizará el Programa Estadístico SPSS versión 21.

3.5.1. TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario a 50 trabajadores de las empresas interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, seleccionados mediante la técnica del muestreo no probabilístico intencional.

3.5.2. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

En este punto puntualizamos las acciones realizadas con la finalidad de procesar y analizar la información obtenida.

PRIMER PASO: se realizó la depuración, lo cual consistió en la evaluación de toda la información obtenida, tanto de bibliotecas y archivos personalizados como virtuales, almacenada y dispuesta en archivos y carpetas; todo ello teniendo como parámetros su actualización, las modificatorias legislativas, su mayor grado de vinculación, y sus aportes sobre el tema materia de investigación.

SEGUNDO PASO: se realizó la tabulación de la información obtenida a partir de la aplicación de las entrevistas y la recopilación documental, para lo cual se ha procedido a trasladar los resultados a cuadros para facilitar su procesamiento, posteriormente, dichos cuadros se han representado en gráficos y tablas, con la finalidad de proceder a interpretar la información contenida en ellos.

TERCER PASO: Finalmente se ha procedido a realizar la contratación de hipótesis, con la finalidad de determinar si ésta se acepta íntegra o parcialmente o, en su defecto, se rechaza.

3.5.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

- **Análisis descriptivo:**

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central, de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

- **Análisis inferencial**

En el análisis inferencial de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el fin de medir la relación entre las variables en estudio. Se tuvo en cuenta una significación de 0,05.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20 y Excel para la prueba de correlaciones.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADO

4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos

Al haber determinado la validez del instrumento con las variables independiente y dependiente, se aplicó la encuesta a 50 trabajadores de las empresas de transporte interprovinciales seleccionadas en la ciudad de Huánuco, de acuerdo a las categorías seleccionadas para las variables sistematizados en cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

4.1.2. VARIABLE X: INFLUENCIA DE LAS TIC

VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD

INDICADORES: Disponibilidad de Hardware y Software

1. Ante la pregunta: **¿Si usted utiliza un software de ventas, en qué grado lo ayuda?**

CUADRO**CUADRO N° 01**

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 01

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

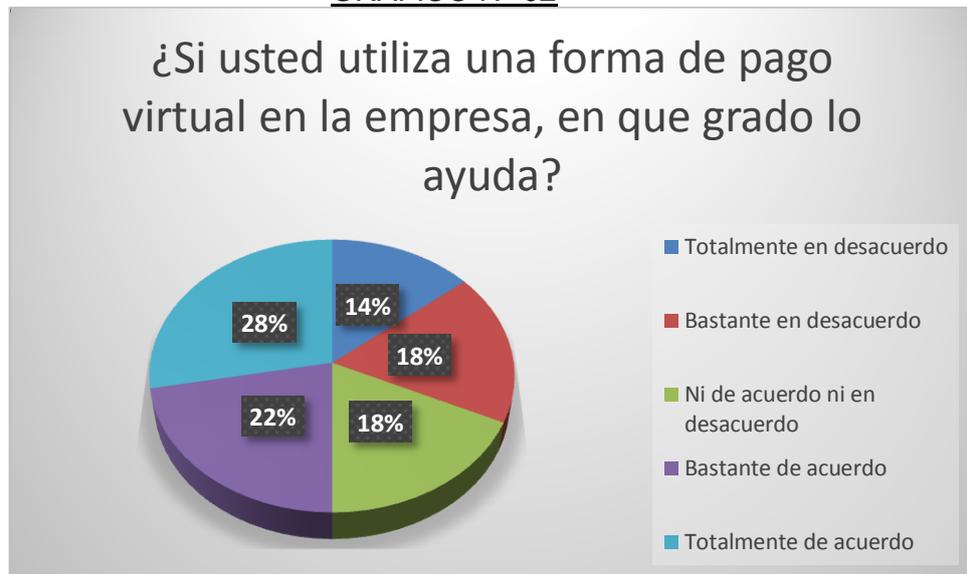
2. Ante la pregunta: **¿Si usted utiliza una forma de pago virtual en la empresa, en qué grado lo ayuda?**
CUADRO

CUADRO N° 02

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
 Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 02



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
 Elaboración: Responsable de la investigación

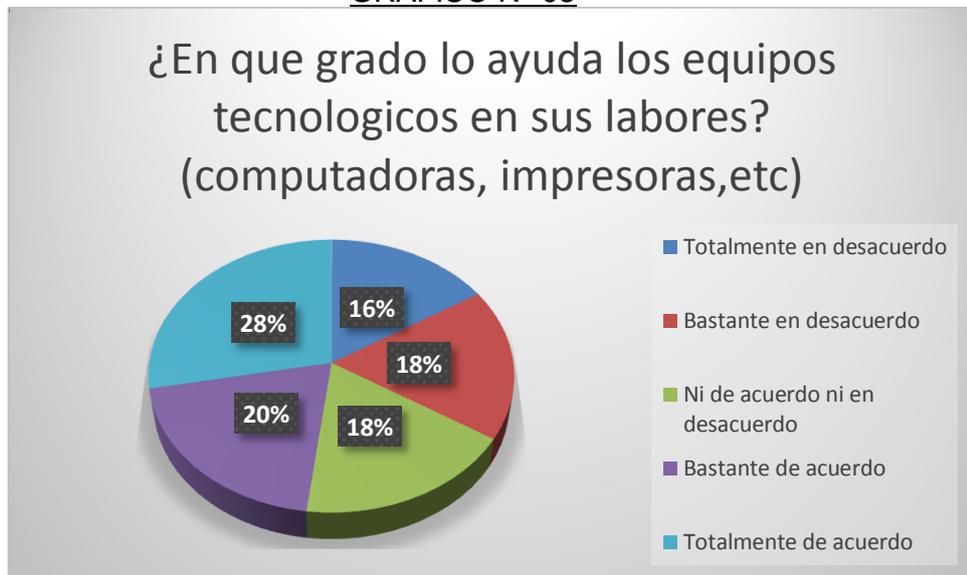
3. Ante la pregunta: **¿En qué grado lo ayuda los equipos tecnológicos en sus labores? (computadoras, impresoras, etc)**

CUADRO N° 03

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 03



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

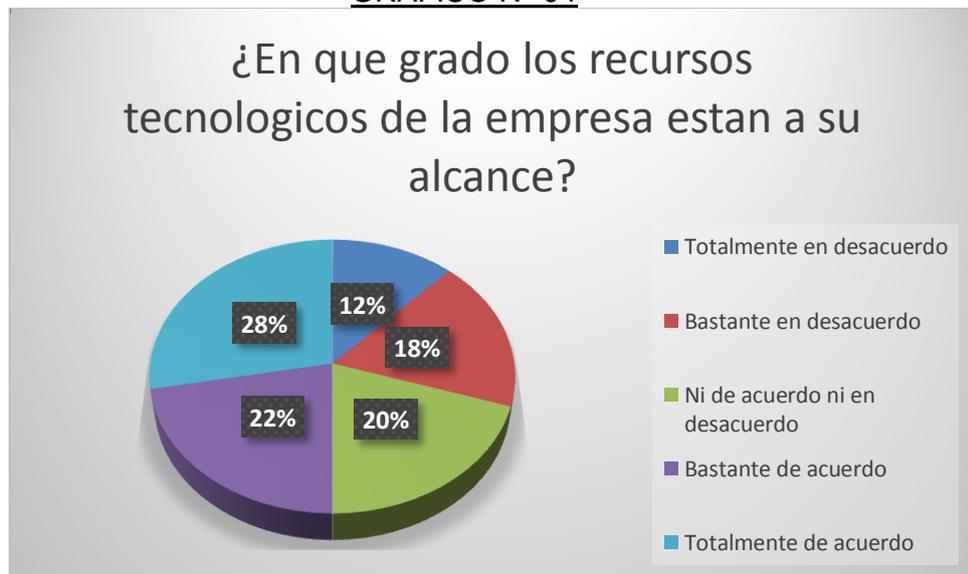
4. Ante la pregunta: ¿En qué grado los recursos tecnológicos de la empresa están a su alcance?

CUADRO N° 04

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6	12.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 04



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

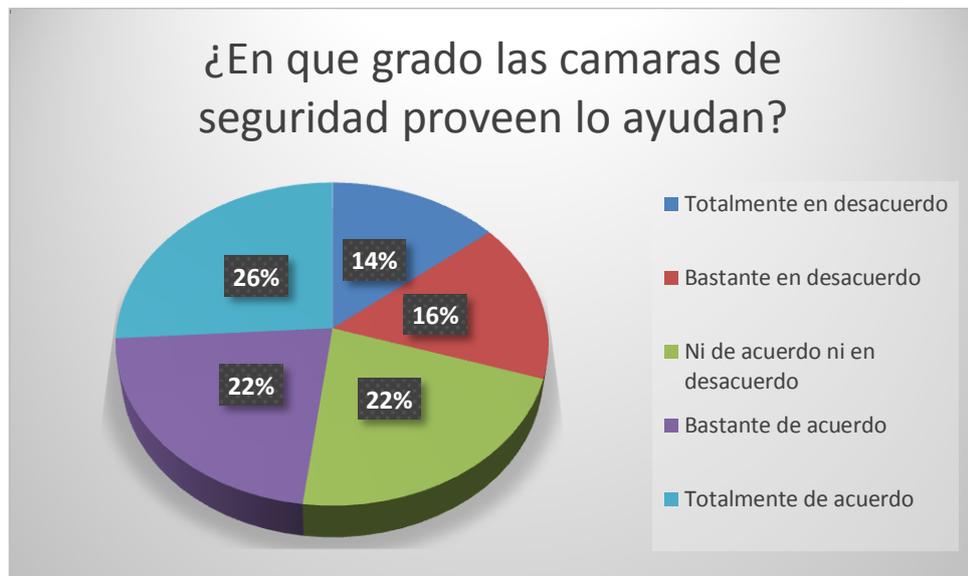
5. Ante la pregunta: **¿En qué grado las cámaras de seguridad proveen lo ayudan?**

CUADRO N° 05

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 05



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 06

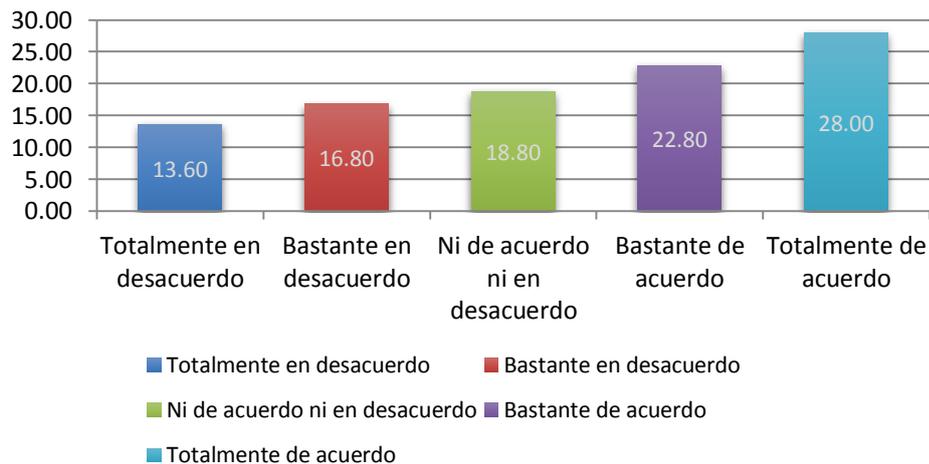
ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 06

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1



Los resultados obtenidos en la variable X1 "ACCESIBILIDAD" muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 50 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías superiores, lo que demuestra su satisfacción a la accesibilidad a tecnologías TIC's que presentan.

VARIABLE X2: APOYO DE LAS TIC's

INDICADORES: Seguridad, Usos de las TIC's, Disponibilidad de Recursos

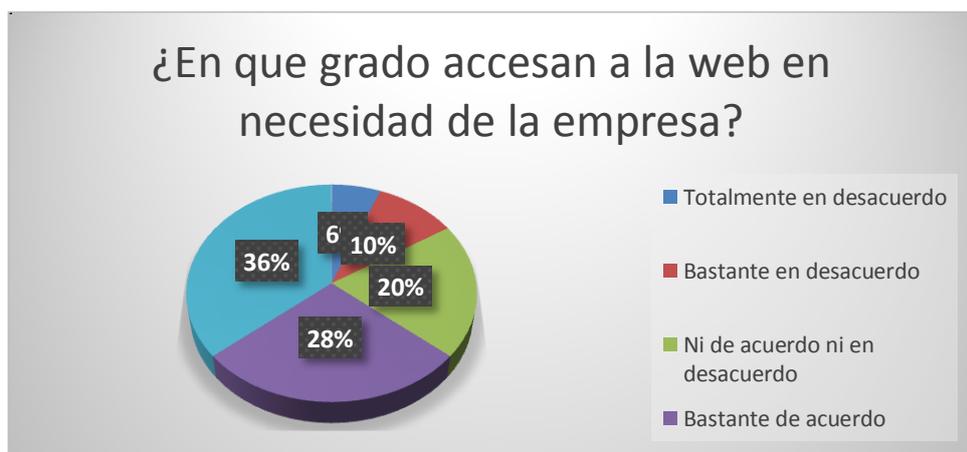
6. Ante la pregunta: **¿En qué grado accesan a la web en necesidad de la empresa?**

CUADRO N° 07

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	3	6.00
2	Bastante en desacuerdo	5	10.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	14	28.00
5	Totalmente de acuerdo	18	36.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 07

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

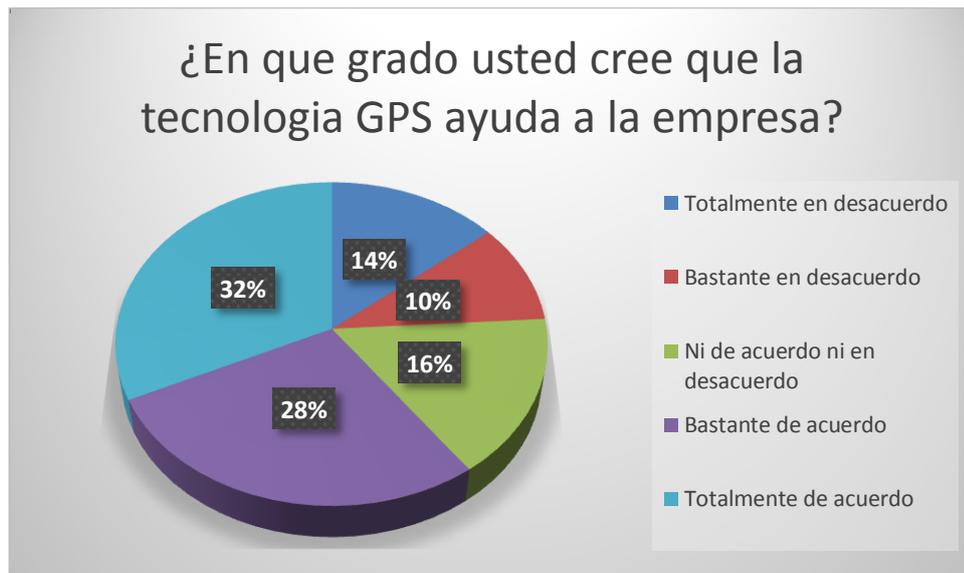
7. Ante la pregunta: **¿En qué grado usted cree que la tecnología GPS ayuda a la empresa?**

CUADRO N° 08

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	5	10.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	14	28.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 08



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

8. Ante la pregunta: ¿En qué grado usted cree que el uso de una plataforma web ayuda a la empresa?

No respondieron esta pregunta por qué no poseen pág. Web.

CUADRO N° 09

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
2	Bastante en desacuerdo	0	0.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
4	Bastante de acuerdo	0	0.00
5	Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL		0	

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

No respondieron esta pregunta por qué no poseen pág. Web.

9. Ante la pregunta: ¿En qué grado usted cree que el uso de redes Sociales ayuda a la promoción de la empresa?

CUADRO N° 09

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	10.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.00
4	Bastante de acuerdo	15	30.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 09

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2: APOYO DE LAS TIC's

Tomando como referencia los resultados de los ítems planteados en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 10

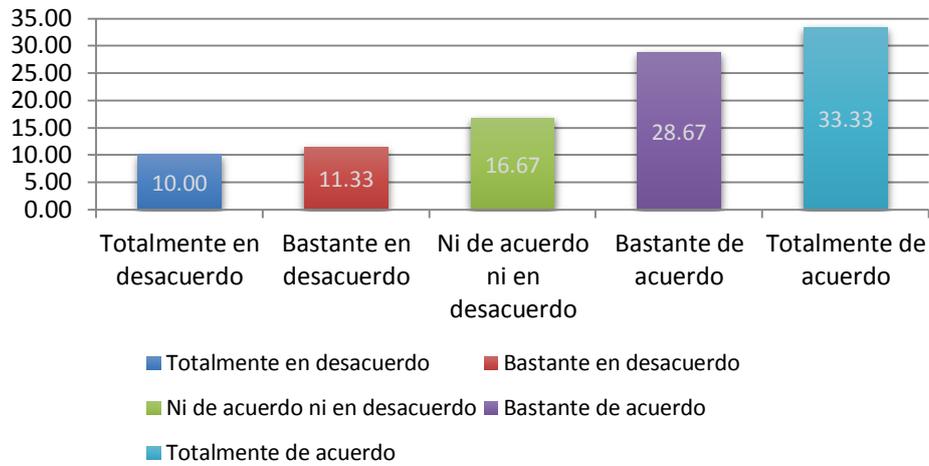
ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5.00	10.00
2	Bastante en desacuerdo	5.67	11.33
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.33	16.67
4	Bastante de acuerdo	14.33	28.67
5	Totalmente de acuerdo	16.67	33.33
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 10

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados obtenidos en la variable X2 "APOYO DE LAS TIC's" muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 50 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías superiores, lo que demuestra su satisfacción al apoyo de las TIC's que ofrece la empresa.

4.1.3. VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL

INDICADORES: Eficiencia del trabajador, Eficacia del trabajador, Nivel de producción del personal

1. Ante la interrogante: ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?

CUADRO N° 11

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 11

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

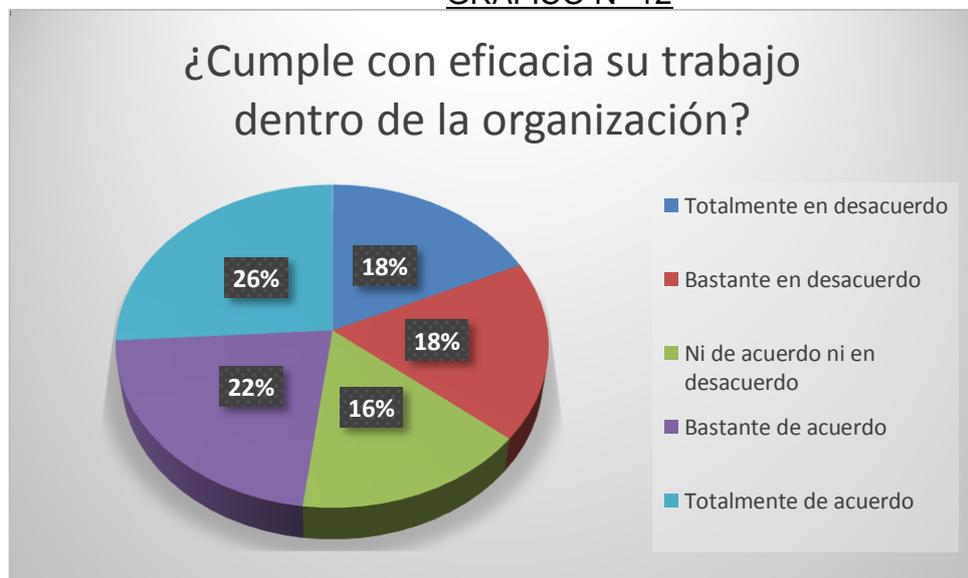
2. Ante la interrogante: ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?

CUADRO N° 12

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9	18.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 12



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

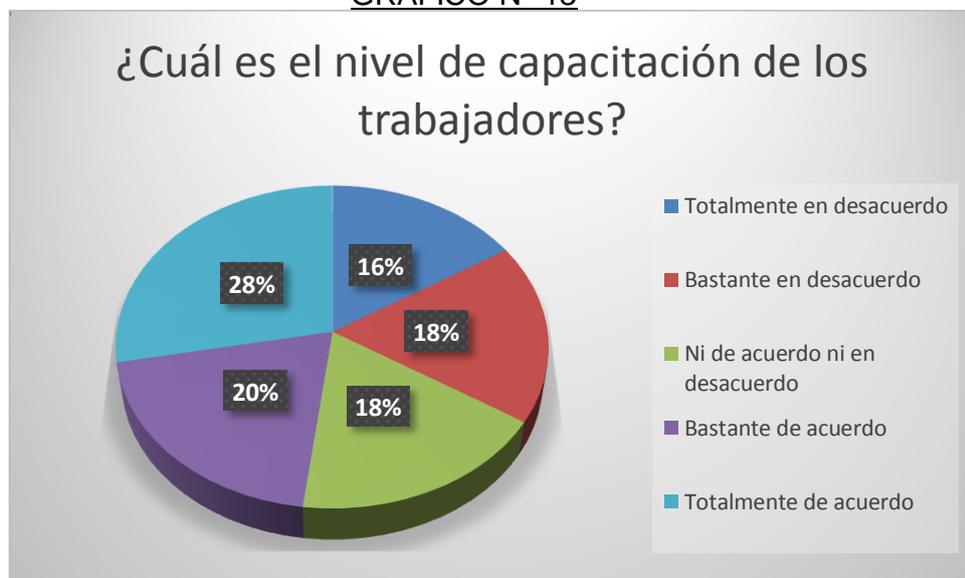
3. Ante la interrogante: ¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores Las Empresas de Transporte Interprovincial?

CUADRO N° 13

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 13



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

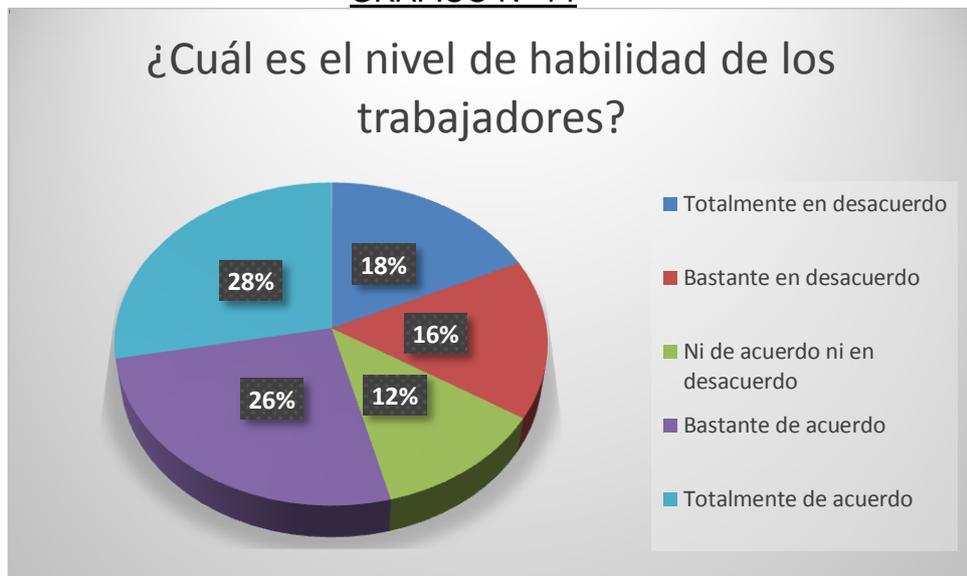
4. Ante la interrogante: ¿Cuál es el nivel de habilidad de los trabajadores de Las Empresas de Transporte Interprovincial?

CUADRO N° 14

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9	18.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.00
4	Bastante de acuerdo	13	26.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 14



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

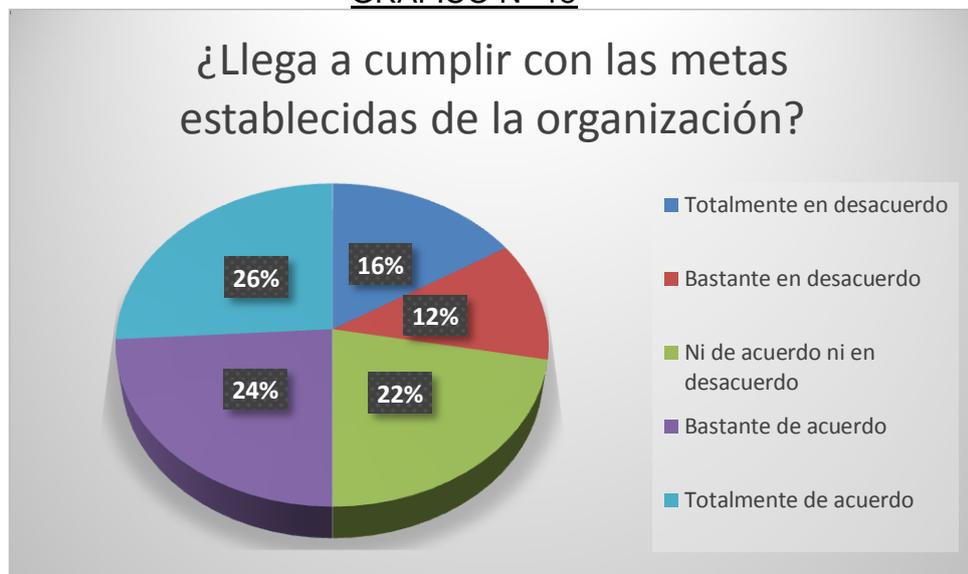
5. Ante la interrogante: ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?

CUADRO N° 15

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	6	12.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 15



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 16

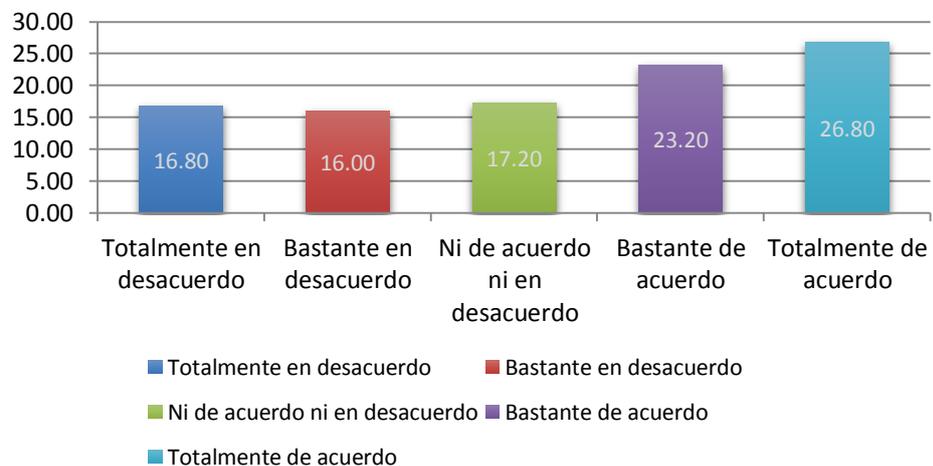
ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8.4	16.80
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.6	17.20
4	Bastante de acuerdo	11.6	23.20
5	Totalmente de acuerdo	13.4	26.80
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 16

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE Y1



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

En la variable Y1 "PRODUCTIVIDAD LABORAL" los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de productividad laboral para los intereses de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con la Productividad laboral.

VARIBLE Y2: EFECTIVIDAD

INDICADORES:

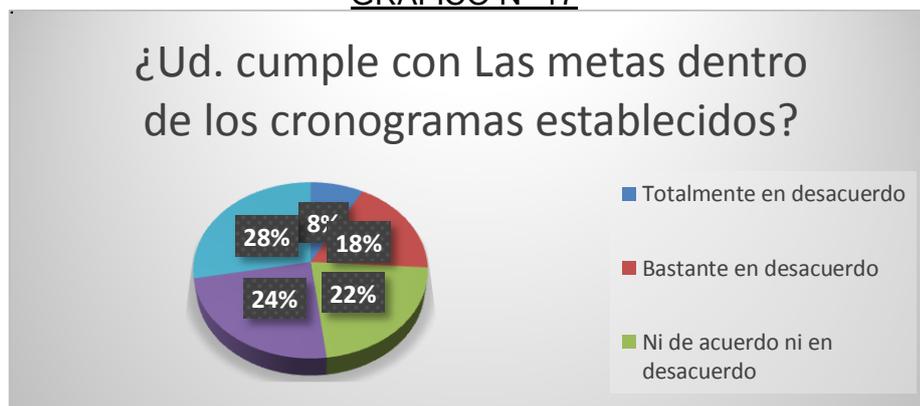
6. Ante la interrogante: ¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?

CUADRO N° 17

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	4	8.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 17

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

7. Ante la interrogante: ¿Usted cumple con las tareas asignadas?

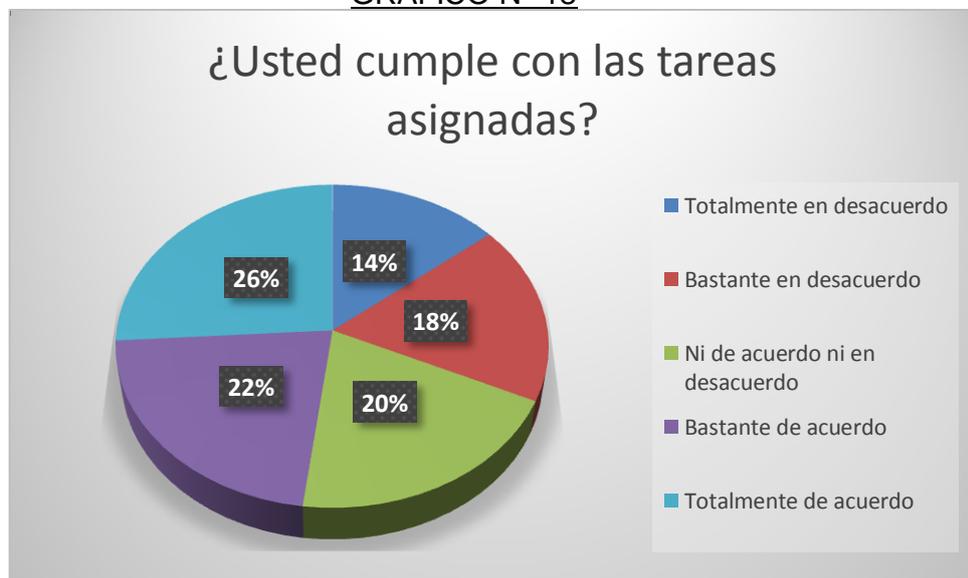
CUADRO N° 18

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 18



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

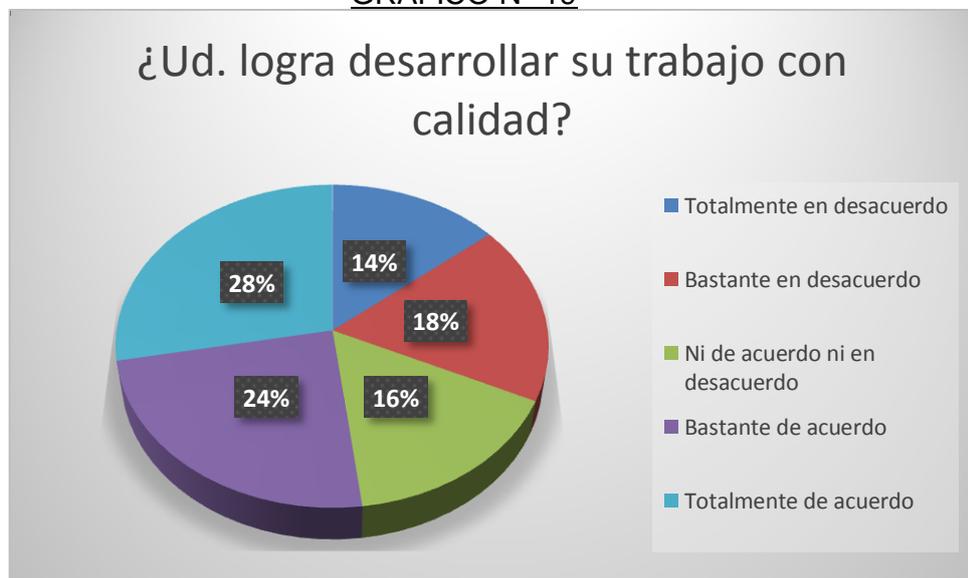
8. Ante la interrogante: ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?

CUADRO N° 19

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 19



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y2: EFECTIVIDAD

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 20

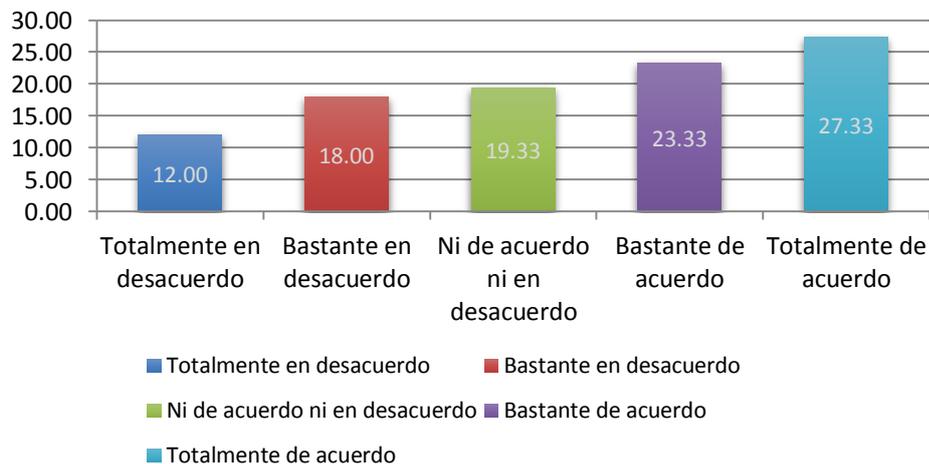
ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.00	12.00
2	Bastante en desacuerdo	9.00	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.67	19.33
4	Bastante de acuerdo	11.67	23.33
5	Totalmente de acuerdo	13.67	27.33
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 20

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE Y2



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

En la variable Y2 "EFECTIVIDAD" los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de efectividad para los intereses de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con la Efectividad de la empresa.

VARIBLE Y3: DESARROLLO DE PERSONAL

INDICADORES: QUEJAS O RECLAMOS, EFICIENCIA

9. Ante la interrogante: ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?

CUADRO N° 21

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 21

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

10. Ante la interrogante: ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?

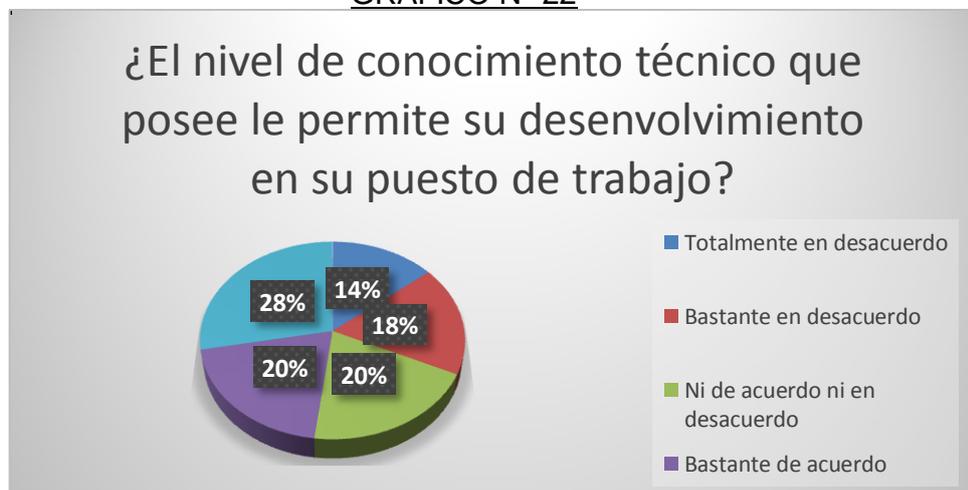
CUADRO N° 22

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 22



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

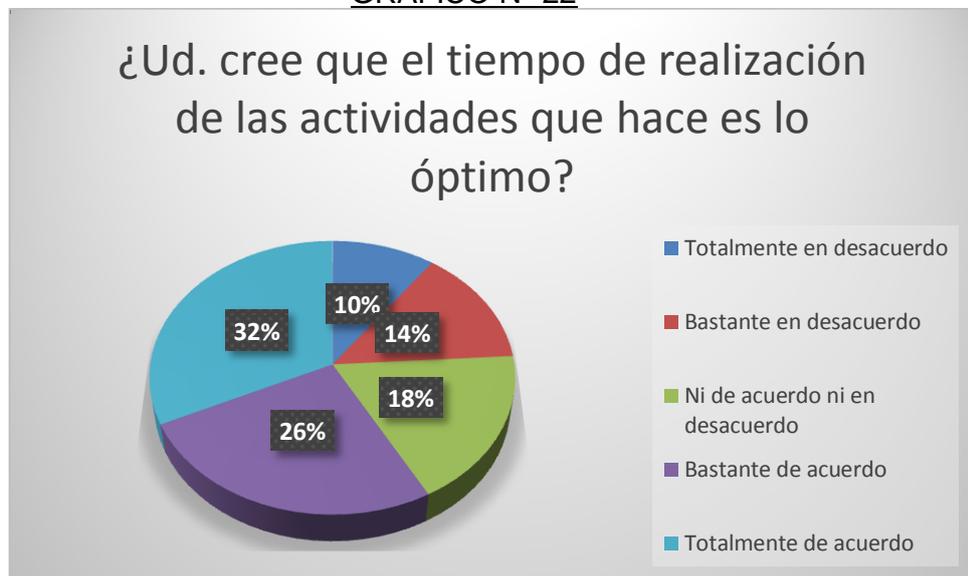
11. Ante la interrogante: ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?

CUADRO N° 22

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	10.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	13	26.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 22



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y3: DESARROLLO DEL PERSONAL

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

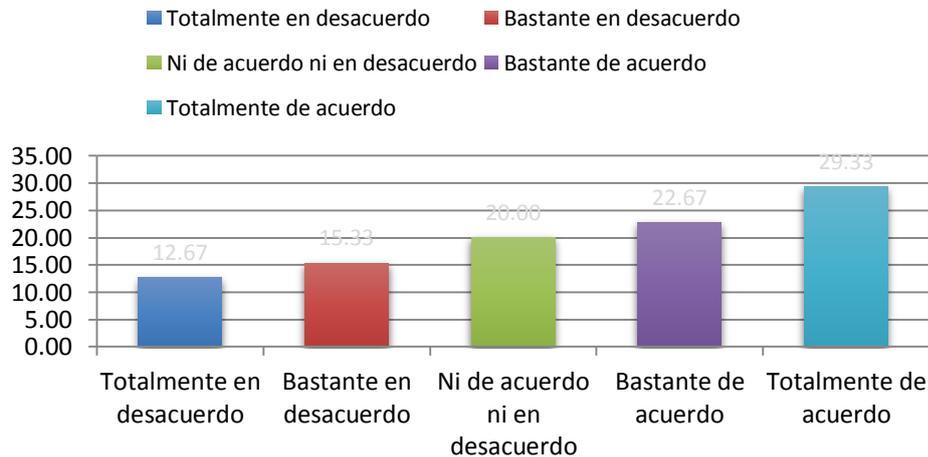
CUADRO N° 23

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.33	12.67
2	Bastante en desacuerdo	7.67	15.33
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10.00	20.00
4	Bastante de acuerdo	11.33	22.67
5	Totalmente de acuerdo	14.67	29.33
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 23

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE Y3



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

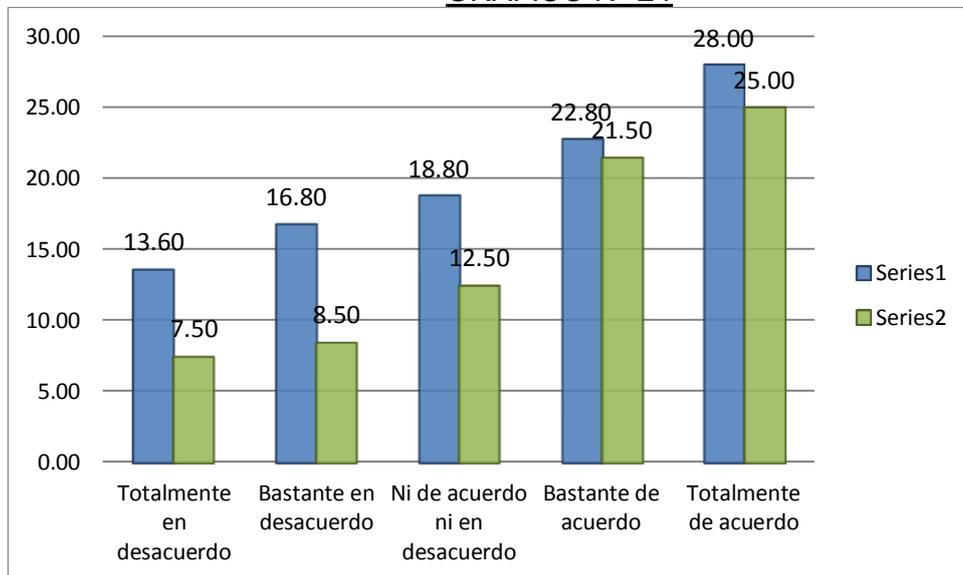
En la variable Y3 “DESARROLLO DEL PERSONAL” los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de desarrollo del personal para los intereses de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con el desarrollo del personal en la empresa.

4.1.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: INFLUENCIA DE LAS TIC's

CUADRO N° 24

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	DIMENSIONES			
		Serie 1		Serie 2	
		ACCESIBILIDAD		APOYO DE LAS TIC's	
		Promedio	hi%	Promedio	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60	5.00	7.50
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80	5.67	8.50
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80	8.33	12.50
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80	14.33	21.50
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00	16.67	25.00
	TOTAL	50	100.00	50.00	75.00

GRAFICO N° 24



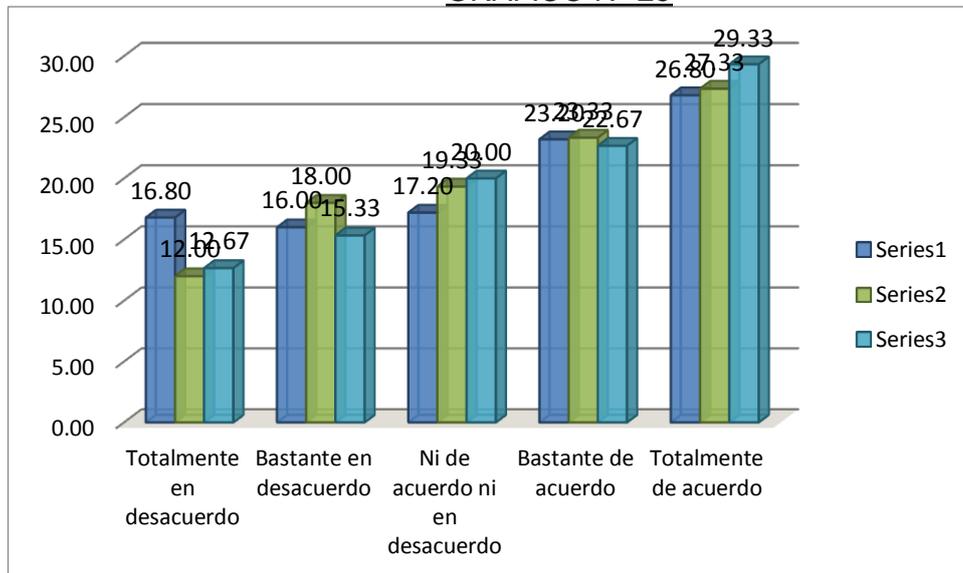
Conforme a los resultados obtenidos según el análisis descriptivo de cada variable, el cuadro N°024 resume estos resultados para la variable independiente. Tal como se muestra en el gráfico N°024, se muestra que en la perspectiva de los trabajadores se encuentran de acuerdo y satisfechos con la influencia de las TIC's en su lugar de trabajo. Manifiestan total acuerdo en el trabajo en equipo propuesto.

4.1.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

CUADRO N° 25

NIVEL O CATEGORIA	DIMENSIONES					
	Serie 1		Serie 2		Serie 3	
	Productividad Laboral		Efectividad		Desarrollo personal	
	Promedio	hi%	Promedio	hi%	Promedio	hi%
Totalmente en desacuerdo	8.4	16.80	6.00	12.00	6.33	12.67
Bastante en desacuerdo	8	16.00	9.00	18.00	7.67	15.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.6	17.20	9.67	19.33	10.00	20.00
Bastante de acuerdo	11.6	23.20	11.67	23.33	11.33	22.67
Totalmente de acuerdo	13.4	26.80	13.67	27.33	14.67	29.33
TOTAL	50	100.00	50	100.00	50	100.00

GRAFICO N° 25



En cuanto a la variable dependiente, se puede observar que los encuestados afirman mayoritariamente, sentirse satisfechos con el desempeño de los trabajadores en sus áreas de trabajo.

INTERPRETACION GENERAL

Conforme a los resultados obtenidos según el instrumento, se demuestra que la variable independiente y dependiente evidencia que los encuestados están conformes con el actual proceso y la forma de trabajo.

4.1.6. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

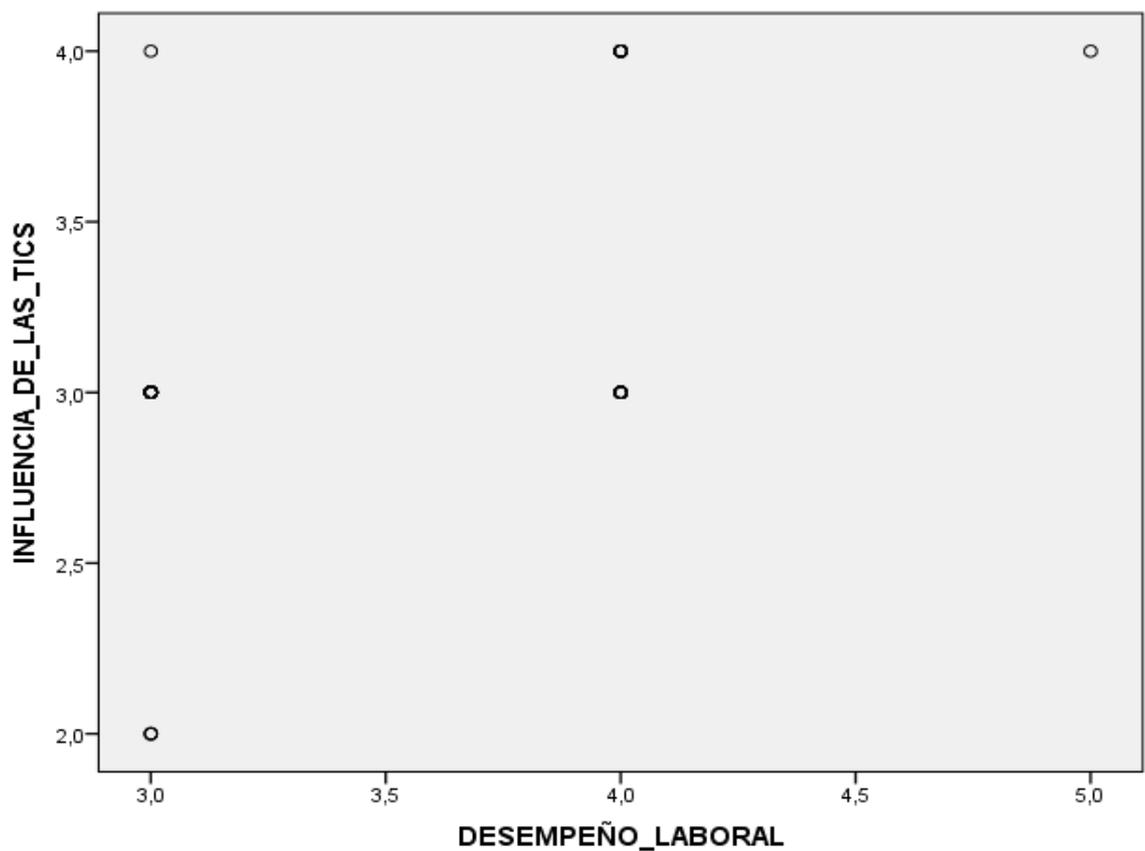
A. Contrastación de hipótesis general

Variables:

V. I. Desempeño Laboral

V. D. Influencia de las TIC's

a) Grafica de dispersión: Ambas variables



El grafico muestra que existe correlación y es de grado moderado

b) Planteamiento de Hipótesis

Hi: La influencia de las TIC's afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

H0: La influencia de las TIC's no afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016

c) Nivel de significancia

Alfa= 5%

d) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que la relación es normal.

e) Valor de coeficiente de Correlación

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Empleamos el software estadístico SPSS

TABLA Nº 1

Correlaciones

			DESEMPEÑO_ LABORAL	INFLUENCIA_ DE_LAS_TICS
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_LABORA L	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 50	,519 ,000 50
	INFLUENCIA_DE_LAS_ TICS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,519** ,000 50	1,000 . 50

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

Rho = 0.519

f) Valor de P o significancia

P= 0.000

g) Conclusión

Como el valor de P es menor que 0,05, se acepta H_1 ; por lo tanto, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Rho esta entre 0.40 y 0.59 se concluye que la correlación entre las variables es moderada; es decir, "La influencia de las TIC's afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016".

B. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECÍFICA

Empleamos el software informático SPSS y obtenemos la siguiente tabla donde se detalla dimensión por dimensión el grado de correlación:

TABLA Nº 2**Correlaciones**

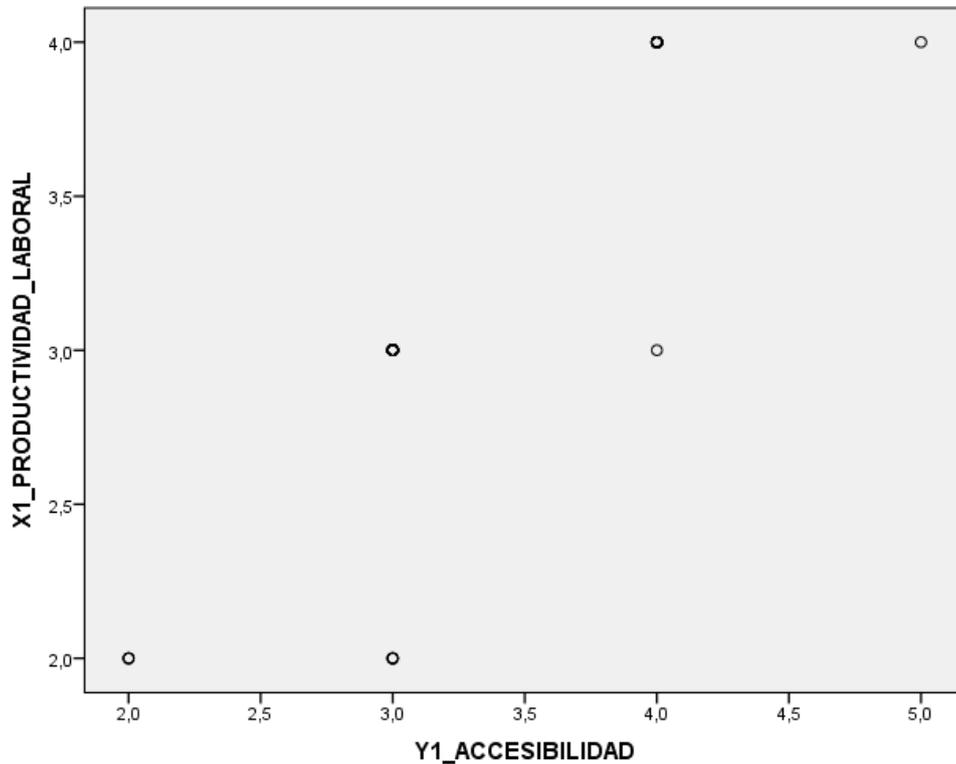
			X1_PRODUC TIVIDAD_LA BORAL	X2_EFEC TIVIDAD	X3_DESARROL LO_PERSONAL	Y1_ACCE SIBILIDAD	Y2_APOYO _DE_LAS_ TICS
Rho de Spearman	X1_PRODU CTIVIDAD_ LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 50	,343* ,015 50	,203 ,157 50	,897** ,000 50	,018 ,900 50
	X2_EFECTI VIDAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,343* ,015 50	1,000 . 50	,101 ,484 50	,439** ,001 50	,509** ,000 50
	X3_DESAR ROLLO_PE RSONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,203 ,157 50	,101 ,484 50	1,000 . 50	,209 ,145 50	,102 ,480 50
	Y1_ACCESI BILIDAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,897** ,000 50	,439** ,001 50	,209 ,145 50	1,000 . 50	,127 ,381 50
	Y2_APOYO _DE_LAS_ TICS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,018 ,900 50	,509** ,000 50	,102 ,480 50	,127 ,381 50	1,000 . 50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Observamos que se han procesado 50 casos que de acuerdo al estudio realizado, lo conforman para la variable independiente, 50 trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco; y para la variable dependiente, 50 trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, de los cuales el 100% son válidos para la investigación lo que demuestra la confiabilidad de la investigación.

a. La contrastación de la hipótesis productividad laboral y la accesibilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe cierto grado de correlación negativa entre las variables

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS:

H1: La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

H0: La accesibilidad no afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.897

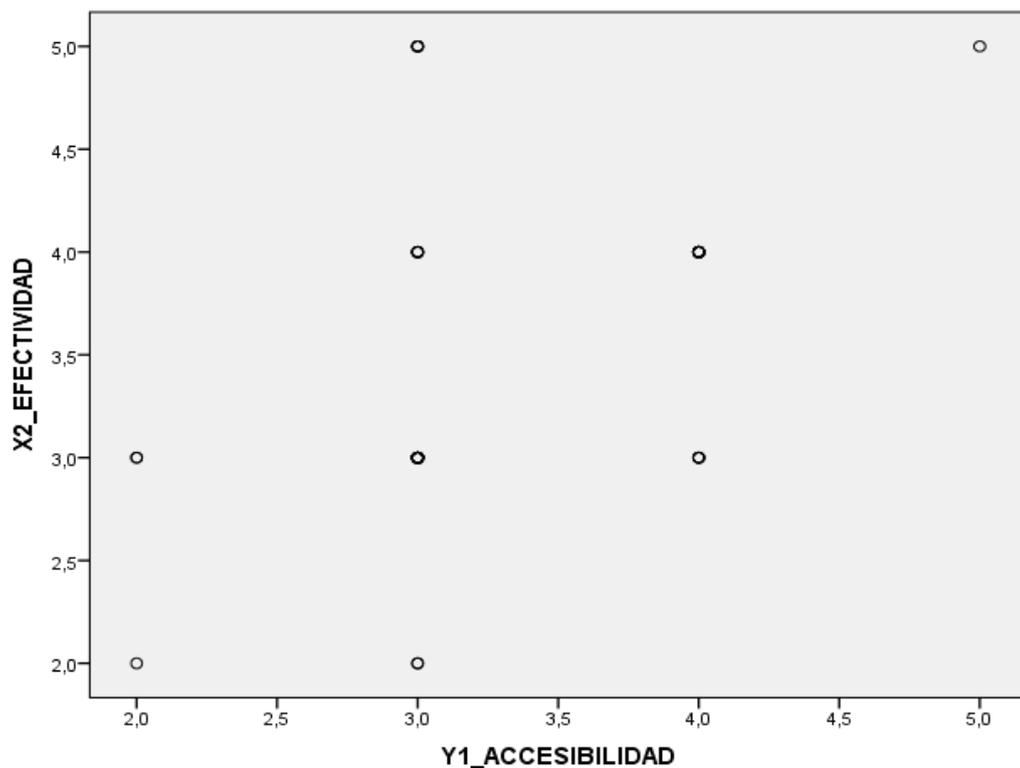
P= 0.000

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,897, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy alta de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, “La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”.

b. La contrastación de la hipótesis Efectividad y la accesibilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

Interpretación: El gráfico muestra que existe un grado de correlación entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H2: La accesibilidad afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

H0: La accesibilidad no afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.439

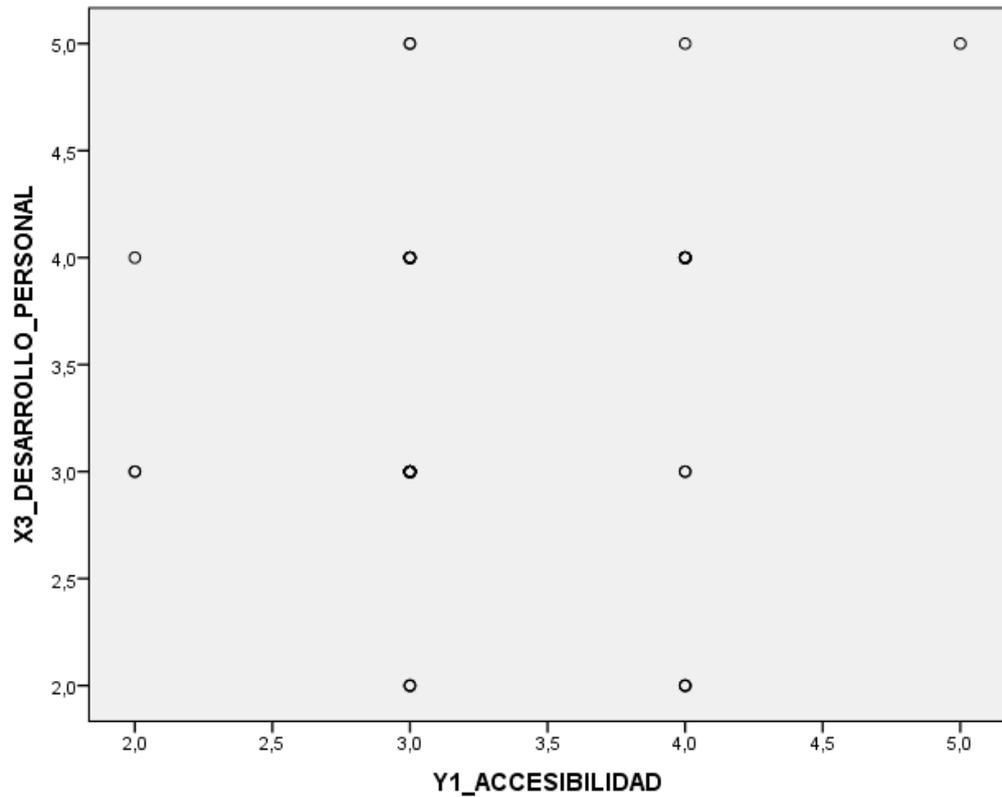
P= 0.001

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0.439, dicho valor se ubica dentro de una correlación moderada de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, “La accesibilidad afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”.

C. La contrastación de la hipótesis desarrollo del personal y la accesibilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H3: La accesibilidad afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

H0: La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

$$\text{Rho} = 0.209$$

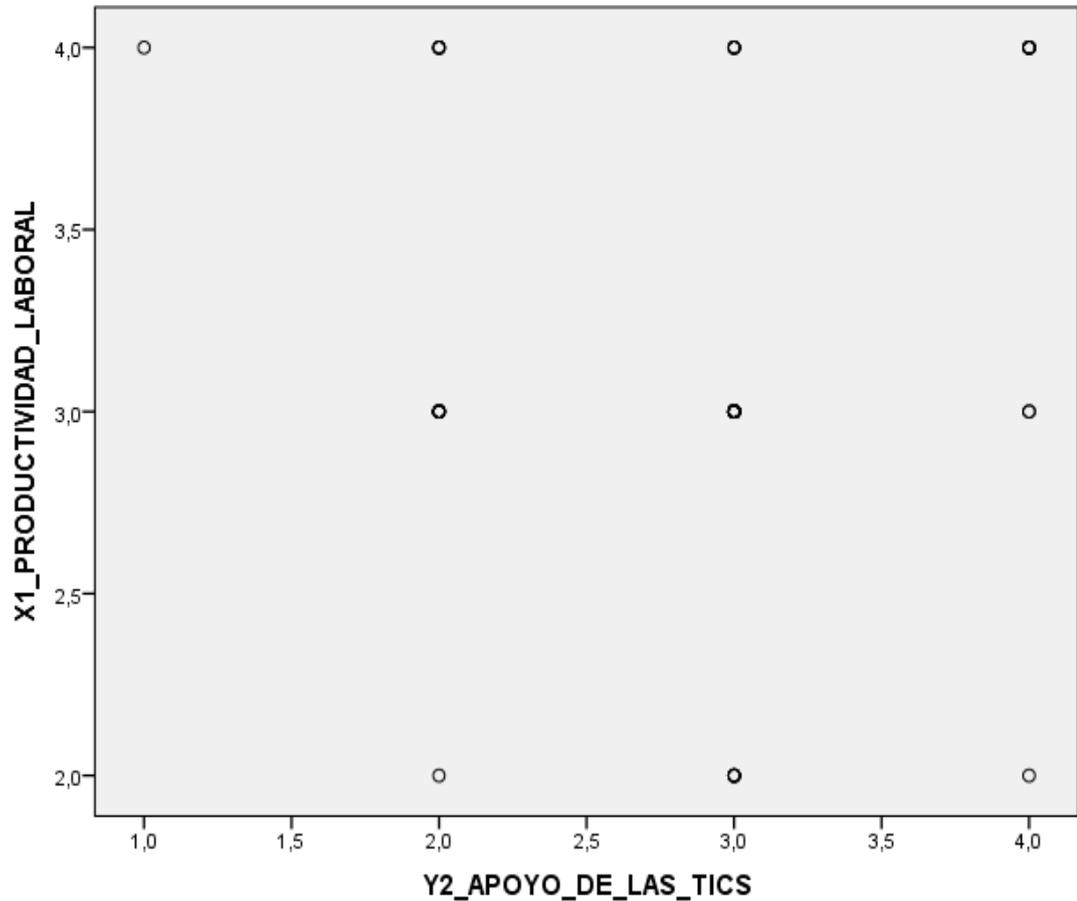
$$P = 0.145$$

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,209, dicho valor se ubica dentro de una correlación baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”.

d. La contrastación de la hipótesis de la Productividad laboral y apoyo de las TIC's

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un cierto grado de correlación negativa entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H4: El apoyo de las TIC's afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

H0: El apoyo de las TIC's no afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.018

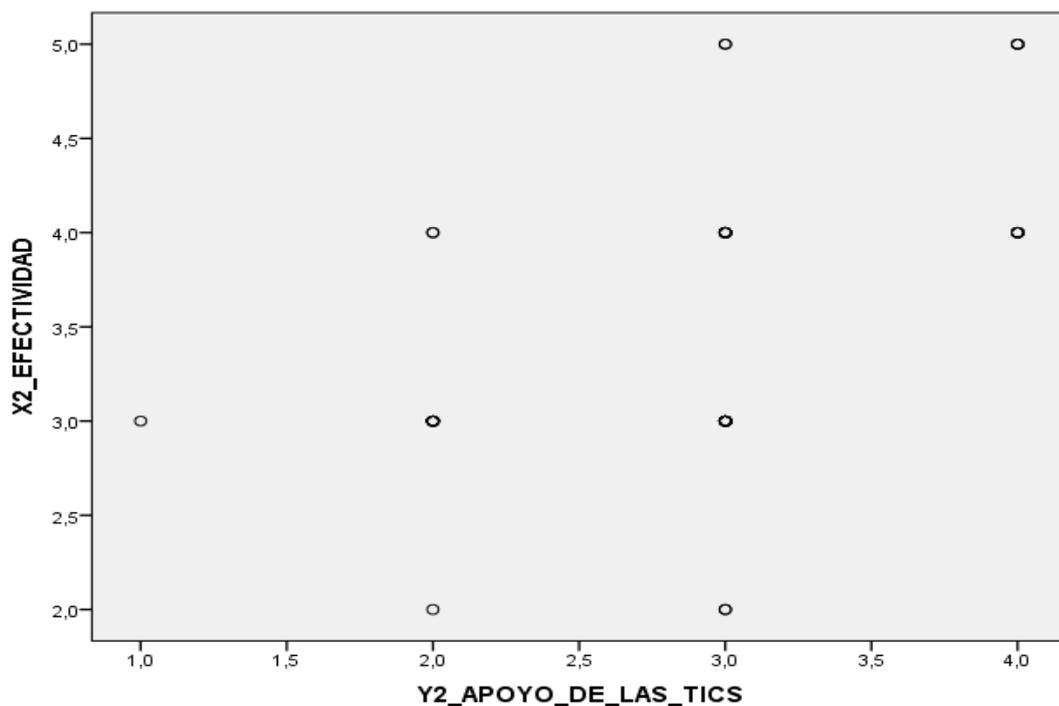
P= 0.900

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0.018, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “El apoyo de las TIC’s afecta a la productividad laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”.

e. La contrastación de la hipótesis la efectividad y el apoyo de las TIC’s

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H5: El apoyo de las TIC's afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

H0: El apoyo de las TIC's no afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.509

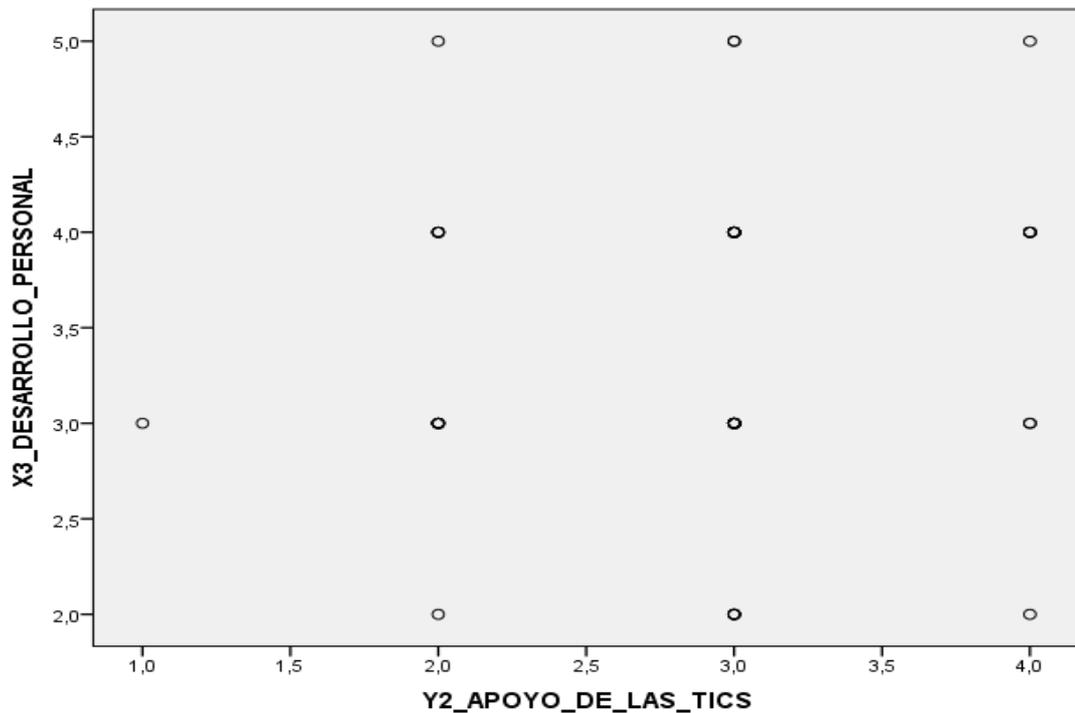
P= 0.000

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,509, dicho valor se ubica dentro de una correlación moderada de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, "El apoyo de las TIC's afecta a la efectividad de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016".

- f. La contrastación de la hipótesis la Desarrollo del personal y apoyo de las TIC's.

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H6: El apoyo de las TIC's afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

H0: El apoyo de las TIC's no afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.102

P= 0.480

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,102, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “El apoyo de las TIC’s afecta al desarrollo del personal de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”.

CONCLUSIÓN GENERAL

De acuerdo a los resultados obtenidos y bajo un nivel de significancia de 0,05 se puede afirmar que, existe cierta dependencia entre la mayoría de las dimensiones de las hipótesis planteadas, lo que demuestra la existencia de correlación entre las variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis estadística; es decir, “La influencia de las TIC’s afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

CONTRASTACIÓN CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

- A) Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y accesibilidad, asume el valor de 0,897, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral se relaciona con la accesibilidad en los trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

- B) Nuestro resultado de la hipótesis efectividad y accesibilidad, asume el valor de 0.439, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la efectividad se relaciona con accesibilidad de las

empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

- C) Nuestro resultado de la hipótesis desarrollo del personal y accesibilidad, asume el valor de 0.209, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que el desarrollo del personal se relaciona de manera baja con la accesibilidad de los trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- D) Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y apoyo de las TIC's, asume el valor de 0.018, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral no se relaciona con el apoyo a las TIC`s en los trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- E) Nuestro resultado de la hipótesis efectividad y apoyo de las TIC's, asume el valor de 0.509, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la efectividad se relaciona con el apoyo de las TIC`s en los trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- F) Nuestro resultado de la hipótesis desarrollo del personal y apoyo de las TIC's, asume el valor de 0,102, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que el desarrollo del personal no se relaciona con el apoyo de los trabajadores de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Al finalizar el presente trabajo de investigación, los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman adquiere el valor entre 0,40 y 0,59 se concluye que la correlación entre las variables es moderada el cual se acepta que “La influencia de las TIC’s afecta al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”. Se determina que el desempeño laboral depende en parte de la influencia de las TIC’s.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados las conclusiones en el presente trabajo son:

1. Con los resultados de la prueba de hipótesis general, el cual el valor se ubica entre 0,40 y 0,059 en la escala Rho de Sperman, se concluye que la correlación entre las variables es moderada el cual acepta que “La influencia de las TIC’s condiciona al desempeño laboral de las empresas de transportes interprovinciales más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2016”. Se determina que el desempeño laboral depende en parte de la influencia de las TIC’s.
2. Al conocer el resultado entre el desempeño laboral y las TICS de Las Empresas de Transporte Interprvincial Huánuco 2016, con un valor de 0,519 en la prueba Rho de Sperman, y obteniendo una correlación Moderada. Se demuestra que la variable desempeño laboral depende en parte de la influencia de las TIC’s.
3. Al evaluar las variables productividad laboral, efectividad, desarrollo del personal, accesibilidad y apoyo de las TIC’s se encontraron valores que en la escala de Rho de Sperman muestran grados de correlación desde el bajo hasta los muy altos, concluyendo existe una correlación moderando y aceptando las hipótesis alternas.

BIBLIOGRAFIA

- ALTUVE QUINTERO, E., & SERRANO URRIOLA, C. (1999). *RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE LIDERAZGO SEGÚN EL MODELO DE BOLMAN Y DEAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL*. Venezuela.
- Asin Luque, R. (2013). *Implementación de las TIC's en las pymes en Colombia con la actividad comercial*. Colombia.
- AZAÑA TORREBLANCA, P., & ROJO SILVA, M. (2015). *FACTORES QUE FAVORECEN O LIMITAN LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE INCENTIVOS MUNICIPALES PARA LA REDUCCIÓN DE LA DESNUTRICIÓN CRÓNICA INFANTIL EN EL DISTRITO DE MASISEA DE UCAYALI. BASES PARA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS*. Lima.
- Bain. (2003). *LA PRODUCTIVIDAD*. Colombia: McGraw-Hill.
- BAMBERGER VARGAS, B. A. (2014). *EFFECTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LOS PROGRAMAS SOCIALES EN EL PERÚ DURANTE EL AÑO 2007 - 2012*. Lima.
- D., D. (Octubre de 2010). *WIKIPEDIA*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_caso.
- DÍAZ, M. D., MONTOYA, I. A., & MONTOYA, L. A. (2011). ESTUDIO DE CASO: LA GESTIÓN DE LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR EN SANTIAGO DE CALI Y BOGOTA D.C. *Salud Pública*.
- f, A., & Alfaro, M. (2000). *Diagnosticos de productividad por Multimomentos*. España.
- F., A. (2006). *Tesis de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentosde.html>.
- G., A. F. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGIA CIENTIFICA*. Venezuela: Episteme.
- H., A. V. (2012). *DESDE LA IDEA HASTA LA SUSTENTACIÓN: 7 PASOS PARA UNA TESIS EXITOSA*. Lima.
- M, A. (2008). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Argentina.
- MESA, S. R. (2003). *LA ALIMENTACIÓN Y LA NUTRICIÓN DEL ESCOLAR*.
- Meza, A. (2012). *INFLUENCIA DEL TALENTO HUMANO Y LA GERENCIA EN LA EMPRESA PRIVADA DENTRO DE LA PROVINCIA DE SATIPO*. Madre de dios.
- P., A. (Marzo de 2013). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori.shtml>.
- R., B. M. (2013). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA LA EMPRESA DE LAS ARTES GRÁFICAS*. México.

- R., C. (Noviembre de 2010). *SLIDESHARE*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.
- Rivera, B. C. (2008). *Impacto de las agencias de viaes minoritas de Mexico*. . Mexico.
- Rodriguez, J. (s.f.). *Tecnologías de la información aplicables al sector turismo del Perú*. Perú.
- S., A. (2008). *Promo Negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Silvia, D. (Enero de 2008). *Promo negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Weirich, K. (Noviembre de 2010). *SLIDESHARE*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.

ANEXO

FICHA DE CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO

Nombre de la empresa: _____

Fecha: ___/___/_____

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

INFLUENCIA DE LAS TICS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS
 DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2016

INSTRUCCIONES

El presente instrumento tiene 11 ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece precisión y sinceridad. La información que usted brinda será de mucha confidencialidad. Por lo que se le agradece facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

LA ESCALA VALORATIVA:

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORIA
1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

ENCUESTA 1

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSION: PRODUCTIVIDAD LABORAL					
INDICADOR: Eficiencia del trabajador, Eficacia del trabajador, Nivel de producción del personal					
¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores Las Empresas de Transporte Interprovincial?					
¿Cuál es el nivel de habilidad de los trabajadores de Las Empresas de Transporte Interprovincial?					
¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
DIMENSION: EFECTIVIDAD					
INDICADOR: Metas logradas, Cumplimiento de las tareas asignadas, Conocimiento dentro del puesto de trabajo					
¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
DIMENSION: DESARROLLO PERSONAL					
INDICADOR: Responsabilidad del personal, Nivel de conocimientos técnicos, Nivel de adaptabilidad del trabajador					
¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

ENCUESTA 2

**FICHA DE CUESTIONARIO DE INFLUENCIA DE LAS TIC's
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO**

Nombre de la empresa: _____

Fecha: ___/___/_____

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

INFLUENCIA DE LAS TICS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS
DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2016

INSTRUCCIONES

El presente instrumento tiene 8 ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece precisión y sinceridad. La información que usted brinda será de mucha confidencialidad. Por lo que se le agradece facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION**LA ESCALA VALORATIVA:**

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORIA
1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
INFLUENCIA DE LAS TICS					
DIMENSION: ACCESIBILIDAD					
INDICADOR: Disponibilidad de Hardware y Software					
¿Si usted utiliza un software de ventas, en qué grado lo ayuda?					
¿Si usted utiliza una forma de pago virtual en la empresa, en qué grado lo ayuda?					
¿En qué grado lo ayuda los equipos tecnológicos en sus labores? (computadoras, impresoras, etc.)					
¿En qué grado los recursos tecnológicos de la empresa están a su alcance?					
¿En qué grado las cámaras de seguridad proveen lo ayudan?					
DIMENSION: APOYO DE LAS TICS					
INDICADOR: Seguridad, Usos de las TIC's, Disponibilidad de Recursos					
¿En qué grado acceden a la web en necesidad de la empresa?					
¿En qué grado usted cree que la tecnología GPS ayuda a la empresa?					
¿En qué grado usted cree que el uso de una plataforma web ayuda a la empresa?					