

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Uso de las tecnologías de la información y la comunicación
y el desempeño laboral en la compañía Pacífico
Seguros Cusco - 2020**

Carla Victoria Guzmán Ortiz
Nohelia Gabriela Navarro Acosta

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Cusco, 2020

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A mis padres Rolando y Socorro quienes en los momentos más difíciles supieron impulsarme para dar lo mejor de mí, gracias a su amor incondicional y constante preocupación me inspiraron a cumplir este sueño anhelado. A Rolando y Gary, mis queridos hermanos, gracias por su cariño y atención durante todo este proceso y a mi hermana Lorena por ser la alegría de mis días.

Nohelia Navarro.

A mí amada madre Irene y mi sobrina Paola, quienes fueron mi fuente de inspiración y motivación, día a día durante el desarrollo de mi carrera. A mis hermanos Roy, Ada y Omar, quienes me impulsaron y apoyaron de manera incondicional a seguir adelante.

Carla Guzmán.

Agradecimientos

Manifestamos nuestros sinceros agradecimientos a:

Nuestro asesor, Dr. Wilmer Flórez García, quién a través de su conocimiento, enseñanza y sencillez, nos supo encaminar en la ejecución del presente trabajo de investigación.

El Mg. Pedro Fernando Escalante Ampuero, por su destacado valioso aporte y criterio profesional, así como por su incondicional apoyo en la elaboración de la presente investigación.

Nuestros apreciados docentes de la Universidad Continental, quienes, con su experiencia y conocimiento, supieron guiarnos para seguir creciendo como profesionales.

Las alumnas.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	15
1.1 Delimitación de la investigación.....	15
1.1.1 Territorial.....	15
1.1.2 Temporal.....	15
1.1.3 Conceptual.....	15
1.2 Planteamiento del problema.....	16
1.3 Formulación del problema	20
1.3.1 Problema general	21
1.3.2 Problemas específicos.....	21
1.4 Objetivos de la investigación	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	21
1.5 Justificación de la investigación	22
1.5.1 Justificación teórica	22
1.5.2 Justificación práctica	22
Capítulo II: Marco teórico	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Artículos científicos.....	23
2.1.2 Tesis nacionales e internacionales.....	24

2.1.2.1 Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2.2 Antecedentes internacionales	26
2.2 Bases teóricas.....	28
2.2.1 Tecnologías de la información y la comunicación	28
2.2.1.1 Concepto de las tecnologías de la información y la comunicación....	28
2.2.1.2 Importancia del uso de la tecnología de la informática.....	29
2.2.1.4 Características de las tecnologías de la información y la comunicación	31
2.2.1.6 El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	
en las relaciones laborales	33
2.2.1.7 Las nuevas tecnologías y el empleo	35
2.2.1.8 Impacto de la tecnología en las organizaciones	36
2.2.1.9 Dimensiones de las tecnologías de la información y la comunicación	
37	
a) Dimensión instrumental	38
b) Dimensión estratégica	38
2.2.2 Desempeño laboral	39
2.2.2.1 Concepto de desempeño laboral	39
2.2.2.2 Importancia del desempeño	40
2.2.2.3 Factores que influyen en el desempeño laboral del personal	40
2.2.2.4 Características del desempeño laboral.....	41
2.2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral	43
a. Dimensión eficacia:.....	43
b. Dimensión eficiencia laboral:.....	43
Capítulo III: Hipótesis y variables	44
3.1 Hipótesis de la investigación	44
3.1.1 Hipótesis general	44
3.1.2 Hipótesis específicas.....	44

3.2	Identificación de las variables.....	44
3.3	Operacionalización de variables	45
	Capítulo IV: Metodología.....	47
4.1	Enfoque de la investigación	47
4.2	Tipo de investigación	47
4.3	Nivel de investigación.....	47
4.4	Métodos de investigación	48
4.5	Diseño de investigación	48
4.6	Población y muestra.....	48
	4.6.1 Población:	48
	4.6.2 Muestra:	49
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
	4.7.1 Técnicas	49
	4.7.2 Instrumentos	50
	Capítulo V: Resultados.....	54
5.1	Descripción del trabajo de campo.....	54
5.2	Presentación de resultados	55
	5.2.1 Resultados de datos generales	55
	5.2.2 Resultados de la variable uso de las tecnologías de la información y la comunicación.....	59
	5.2.3 Resultados de la variable desempeño laboral	63
5.3	Contrastación de resultados	67
	5.3.1 Prueba de hipótesis general	67
	5.3.2 Prueba de hipótesis específicas	69
5.4	Discusión de resultados.....	73
	Conclusiones.....	74
	Recomendaciones	75

Referencias.....	76
Apéndices.....	80

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Delimitación territorial de la investigación.</i> ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 2. <i>Operacionalización de variables</i>	45
Tabla 3. <i>Técnicas e Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco.</i>	50
Tabla 4. <i>Medición utilizada en el cuestionario para la variable uso de las TIC de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco.</i>	50
Tabla 5. <i>Medición utilizada en el cuestionario para la variable Desempeño Laboral de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco.</i>	51
Tabla 6. <i>Confiabilidad del cuestionario para la variable uso de las TIC.</i>	52
Tabla 7. <i>Confiabilidad del cuestionario para la variable Desempeño Laboral.</i>	52
Tabla 8. <i>Escala de calificación de la variable 1.</i>	54
Tabla 9. <i>Escala de calificación de la variable 2.</i>	54
Tabla 10. <i>Distribución de los encuestados por sexo.</i>	55
Tabla 11. <i>Distribución de los encuestados por Edad.</i>	56
Tabla 12. <i>Distribución de los encuestados por nivel educativo.</i>	57
Tabla 13. <i>Distribución de los encuestados años de servicio.</i>	58
Tabla 14. <i>Dimensión Instrumental.</i>	59
Tabla 15. <i>Dimensión Estratégica.</i>	60
Tabla 16. <i>Variable uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</i>	61
Tabla 17. <i>Dimensión eficacia.</i>	63
Tabla 18. <i>Dimensión eficiencia.</i>	64
Tabla 19. <i>Variable desempeño laboral.</i>	65
Tabla 20. <i>Pruebas de chi-cuadrado para prueba de hipótesis general.</i>	68
Tabla 21. <i>Estadístico de correlación de la hipótesis general.</i>	68

Tabla 22. <i>Estadístico de correlación de la hipótesis específica 1.</i>	70
Tabla 23. <i>Estadístico de correlación de la hipótesis específica 2.</i>	722

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución de los encuestados por sexo.	55
<i>Figura 2.</i> Distribución de encuestados por edad.	56
<i>Figura 3.</i> Distribución de los encuestados por nivel educativo.	57
<i>Figura 4.</i> Distribución de los encuestados años de servicio.	58
<i>Figura 5.</i> Dimensión instrumental.	59
<i>Figura 6.</i> Dimensión estratégica.	61
<i>Figura 7.</i> Variable Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. ..	62
<i>Figura 8.</i> Dimensión eficacia.	63
<i>Figura 9.</i> Dimensión Eficiencia	64
<i>Figura 10.</i> Variable desempeño laboral.	66

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo precisar la relación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020. Para lo cual, la metodología que ha sido utilizada para el desarrollo del presente trabajo, muestra un enfoque cuantitativo, asimismo, el tipo de investigación es el básico, el nivel correlacional, el método utilizado es inferencial deductivo, el diseño no experimental correlacional, cabe señalar que, el cuestionario fue aplicado a 35 colaboradores de la Compañía, por otro lado, se utilizó como instrumento el cuestionario, los mismos que fueron procesados con el paquete estadístico SPSS, así mismo, los resultados hallados indican que, el 51.4% de los trabajadores nos determina que existe un manejo de las TIC y el desempeño laboral medianamente adecuado, demostrando así la hipótesis con el estadístico Tau-B de Kendall, con un nivel de correlación alto de 0.801, al 95% de confianza.

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

Abstract

The objective of this research work is to determine the relation of the Use of Information and Communication Technologies with the work performance of the workers of Pacífico Seguros Company, Cusco 2020. For which, the methodology used for the development of this work presents a quantitative approach, also the type of research is basic, the correlational level, the method used is deductive inferential, the non-experimental correlational design, the questionnaire was applied to 35 Company employees, on the other hand, used the questionnaire as an instrument, the same ones that were processed with the SPSS statistic, likewise, the results found indicate that 51.4% of workers determine that there is a fairly adequate management of ICT and work performance, thus demonstrating the hypothesis with the chi-square less than the level of significance with a high level of correlation. from 0.801, at 95% confidence.

Key words: Information and Communication Technologies, Job performance.

Introducción

En la actualidad, se vive una fase bastante avanzada de la era digital, por lo que las constantes innovaciones en cuanto a las tecnologías de la comunicación reemplazaron aquellos trabajos monótonos, no obstante, atrás quedaron los trabajos rutinarios, en ese entender y bajo ese contexto, presentamos el siguiente trabajo de investigación titulado: “Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Desempeño Laboral en la Compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020”, la finalidad de la investigación es medir los niveles de uso de las TIC en la era moderna para facilitar los procesos, de esa forma permita relacionar con el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco en estudio, buscando en todo momento brindar un aporte para lograr cumplir con las metas institucionales, la misma que está esquematizado en cinco capítulos como sigue:

En el Capítulo I se desarrolla: Introducción, Planteamiento del problema, donde se manifiesta la problemática institucional, presentando el problema, objetivos, y la justificación de estudio.

En el Capítulo II se menciona: el método, por otro lado, se presenta el marco teórico, que es el fundamento científico teórico, iniciando con los antecedentes relacionados al tema y descripción de las de las variables.

En el Capítulo III: las hipótesis planteadas, la identificación de las variables y su respectiva operacionalización.

En el Capítulo IV, se presenta la metodología que se utilizado para el desarrollo del trabajo como el enfoque, tipo, nivel métodos, diseño, la población y muestra de estudio, finalmente las técnicas recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo V, se desarrolla los resultados presentando estadística descriptiva e inferencial, plasmados en tablas y figuras.

Para finalizar, se presentan las conclusiones, recomendaciones y la referencia bibliográfica.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Delimitación de la investigación

1.1.1 Territorial

El presente estudio abarca el ámbito de la Agencia Pacífico Seguros, en la Av. Micaela Bastidas 327, en la Región Cusco. Al respecto la Tabla 1 describe la ubicación y delimitación de la empresa.

Tabla 1.

Delimitación territorial de la investigación.

Concepto	Definición
Departamento / Región	Cusco
Provincia	Cusco
Región Geográfica	Sierra
Altitud	3300 m
Latitud	13° 33' 24" Sur
Longitud	71° 54' 0" Oeste

Nota: Tomado de la página Web de la Municipalidad Provincial de Cusco Recuperado de <https://www.cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2016/11/plan-desarrollo-provincial-concertado-2021.pdf>

1.1.2 Temporal

El presente trabajo, comprende a un período temporal de un año, es decir, el año 2020.

1.1.3 Conceptual

En el presente estudio se conceptualiza los aspectos relativos al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), el cual busca precisar el nivel de relación que existe entre las TIC's con el Desempeño

Laboral de los colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros de la Región Cusco.

En consecuencia, un primer concepto utilizado es el de Cobo (2009), con respecto a las Tecnologías de la Información y la Comunicación menciona como “aquella agrupación de bienes y servicios que son el resultado del uso de los diversos aparatos y sistemas informáticos que están ligados a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de la información.” (p. 413), en ese sentido, la presente investigación estudia el uso que le dan los colaboradores de Pacífico Seguros a los diferentes aparatos y sistemas de información que están enlazados a la transformación o intercambio de información.

Con respecto al Desempeño Laboral, Chiavenato (2005), precisó el desempeño, como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”, al respecto se puede inferir que, si las personas se desempeñan de manera adecuada dentro de su institución, ello es una fortaleza para la organización, además de potenciar el crecimiento y desarrollo personal y profesional de los colaboradores. En esta línea de concepto, el presente estudio se ocupa de medir y valorar las acciones y comportamientos observados en los colaboradores de Pacífico Seguros de la Agencia Cusco. Es por ello que, el presente estudio, se enfocará en analizar dicha relación, para establecer propuestas de mejora en la empresa en función a los antecedentes encontrados y experiencias de algunas empresas que han sido objeto de estudio de similares características.

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad, se transita en una fase avanzada del proceso de globalización y de las Tecnologías de Información y la Comunicación, ambos aspectos van de la mano, así, quedaron atrás las empresas que confiaban en viejas fórmulas y formas de trabajo

tradicionales. En ese entender, (Barraza & Francisco, 2007, p. 36) mencionan que, “las tendencias de hoy en día indican que para sobrevivir hay que reinventarse”, cabe mencionar que, William Deming y Kaoru Ishikawa en los años 80, ya hablaban de la calidad total (Kaisen) y otros métodos, sin embargo, esto no ha sido suficiente. Por otro lado, se ha visto que el desarrollo tecnológico ha crecido a pasos agigantados, si bien es cierto antes se podía acceder a grandes bases de datos para conectarse con otras personas en el mundo, vemos que ahora esto es algo tan cotidiano que ya no sorprende.

De acuerdo a la Escuela de Alta Dirección y Administración (EADA), en su Segundo Informe “Nivel Digital Directivo en Perú 2019”, menciona que, las empresas empezaron a apostar por crear áreas de innovación e investigación, buscando encontrar nuevos nichos en el mercado, adaptándose a las necesidades de los consumidores que cada vez son más exigentes para lograr el tan ansiado compromiso con el mercado meta y los de interés (EADA, 2019).

Es por ello que, la Compañía Pacífico Seguros, en su Informe de Sostenibilidad de 2018, señala que, inició una transformación digital el año 2017, de esta forma crea un laboratorio de innovación llamado (*La Chakra*), en el que a través de metodologías ágiles de Pensamiento de Diseño (*Design Thinking y Agile*), transforma sus procesos internos, haciendo que dichas herramientas sean más ágiles, amigables y se pueda integrar como parte de su cultura corporativa. Por tal razón, una de las iniciativas que empezó como una idea de mejora en algunas ciudades del país, como en la Ciudad de Lima, Arequipa y en la parte norte del Perú, gracias a esa iniciativa de mejora digital, en la actualidad ya se encuentra desplegada a nivel nacional con el denominado **Modelo DIA - Modelo Digital de Asesoría**, logrando que sus operaciones sean 100 % digitales, el cual ha facilitado la reducción de un gran porcentaje de uso de papel en sus operaciones, cabe mencionar que el modelo digital se encuentra almacenado en un dispositivo denominado Tablet, que a través de aplicativos que fueron creados

exclusivamente para la Compañía de seguros, hacen que el ejecutivo de ventas pueda realizar una asesoría 100% digital, logrando de esta forma que el tiempo de aprobación de una póliza de seguros sea más ágil y fácil, es por ello que, los procesos se redujeron, de una semana a tan solo un día, de esta manera la Compañía Pacífico Seguros logra ratificar su compromiso de gestión responsable y sostenible de los recursos ambientales.

Cabe mencionar que, en una entrevista realizada al Gerente de División de Canales Directos de la Compañía Pacífico Seguros, Alfredo Galdós, señala que, en los últimos 10 años la Compañía ha estado trabajando y haciendo uso de herramientas tradicionales para desarrollar sus labores, con un equipo de trabajo acostumbrado a la misma rutina de todos los días, haciendo que el desempeño de los trabajadores no sea dinámico, esto debido a la cantidad de papeles que se utilizaba por cada cliente para realizar una venta de seguro o realizar el registro de datos, en ese sentido, esto hacía que las ventas se cerraran en más tiempo de lo establecido y que la emisión de las pólizas se ejecuten en una semana aproximadamente. Por otro lado, los asesores de la Compañía se tardaban mucho tiempo para llegar a sus metas, es por esa razón que la empresa en el mes de octubre del año 2019 realizó la gestión del despliegue del modelo digital en la ciudad de Cusco, de modo que toda la fuerza de ventas fue capacitada durante veinte días aproximadamente por expertos conocedores del tema y por el equipo encargado del proyecto. No obstante, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019, se ha visto que la fuerza de ventas no ha podido adaptarse a la transformación digital de la Compañía, se ha observado resistencia al cambio y dificultad en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, lo cual ha generado que la fuerza de ventas se encuentre desmotivada y no puedan llegar a sus objetivos comerciales, encomendadas por la empresa, cabe mencionar, que también se ha evidenciado que no existe una adecuada comunicación entre las áreas de soporte

comercial y el área de Tecnologías de la Información, esto ha generado constantes errores con el uso de los aplicativos del modelo digital, lo que conlleva a que la fuerza de ventas no pueda concretar con los objetivos proyectados en el tiempo establecido por la Compañía Efecto Responsable (2018).

Por otro lado, en una entrevista realizada a María Félix Torrese para el diario Gestión (2019), Gerente División Innovación y Experiencia al Cliente, afirma que, las Compañías de Seguro se hallan en una etapa de transformación digital, en el que Pacifico Seguros ha dado un salto importante en la optimización de sus procesos internos, potenciando su estrategia, cambiando su propósito, renovando su cultura organizacional y ratificando su compromiso con el medio ambiente, ante ello se puede afirmar que, la empresa está apostando por innovar los procesos digitales, para brindar mayor confianza, mejorar los productos y satisfacción a los clientes, de esta manera lograr que sus mejores socios estratégicos, para llevar a cabo tal transformación, sean los propios colaboradores.

Es así que, en el ámbito nacional, una de las Compañías Aseguradoras del país más antiguas y reconocidas es Rímac Seguros que en este momento se encuentran en un proceso de cambio, apostando por la inteligencia artificial y el “Internet de las Cosas”. La compañía apunta a mejorar la experiencia del cliente. Por otro lado, la Compañía de Seguros La Positiva, en el 2016 creó un laboratorio de innovación denominado (*LAB+*), cuyo propósito es desarrollar proyectos y soluciones rápidas de alto impacto, orientada a mejorar la experiencia de clientes y trabajadores. Universidad de Ingeniería y Tecnología [UTEC]. (2019).

Con respecto al ámbito internacional, en España, muchas de las organizaciones requieren herramientas para gestionar de manera óptima sus procesos productivos. En tal sentido se menciona que, “En un entorno dinámico donde los cambios se suceden rápidamente, se necesitan sistemas de información que integren en una visión global

sus procesos de servicios, incluyendo otras instituciones que colaboran y cooperan en nuestra cadena de suministro, y a los diferentes actores que participan en este escenario como los usuarios del servicio, los directivos, los empleados o los proveedores.” (Guill, Guitart, Joana, & Rodriguez, 2011, pp. 3,4). En tal sentido, a través de la presente investigación se pretende analizar la relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral de la fuerza de ventas en la Compañía Pacífico Seguros, Agencia Cusco.

En ese entender, de acuerdo al diagrama de Ishikawa aplicado al uso de las TIC y el Desempeño Laboral, ubicado en el apéndice 1, se observa las siguientes raíces causales de la problemática en la Compañía Pacífico Seguros Cusco:

- **Recurso Humano:** Resistencia al uso del nuevo sistema informático, colaboradores desmotivados, Insuficiente capacitación en el uso de la tecnología en la compañía Pacífico Seguros.
- **Proceso de atención al cliente:** Falta de articulación entre las distintas áreas de soporte comercial.
- **Producto:** Disminución en la venta de pólizas de seguros, bajo porcentaje de cobranzas de pólizas.
- **Procesos de gestión:** Deficiente proceso de comunicación, retraso en atención a los requerimientos tecnológicos.

Luego de recabar ideas y buscar las causas más frecuentes y en qué procesos ocurrían, serán analizados, de esa forma encontrar una posible solución.

1.3 Formulación del problema

Luego de haber establecido el planteamiento del problema, a continuación, se procedió a formular el problema en base a preguntas, considerando una pregunta general y dos preguntas específicas según las variables definidas: (a) Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y (b) Desempeño laboral.

1.3.1 Problema general

¿En qué medida el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020?
- ¿En qué medida el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación en su dimensión estratégica se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020?

1.4 Objetivos de la investigación

En el presente trabajo de investigación se plantea un objetivo general y dos objetivos específicos según las variables: Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y Desempeño Laboral.

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación del Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.
- Determinar la relación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación teórica

Para presentar una Justificación teórica, Carrasco (2006) señala que: “se centra en argumentar con conocimientos teóricos el objetivo a investigar cuya finalidad nos permitirá tener una reflexión sobre el conocimiento.” (p. 47), de esta manera, se ha evidenciado la carencia de estudios referidos en las implicancias al uso de las TIC y el Desempeño Laboral, es por ello que se ejecuta la presente investigación, a fin de contribuir al conocimiento científico sobre la Tecnología de la Información y la Comunicación y el Desempeño Laboral, para evitar errores que comúnmente se presentan en la Institución.

1.5.2 Justificación práctica

En el presente estudio de investigación se realizó un diagnóstico acerca del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación que se viene utilizando en la Compañía Pacífico Seguros – Cusco, con respecto al desempeño de los colaboradores de la empresa, Cobo (2009), afirma que, “ es la destreza en el manejo de las tecnologías, así como la capacidad de gestión que puede incidir en el desempeño laboral en las diferentes actividades que son competencia de la empresa.” (p. 299), por esta razón, a través de la indagación se pretende determinar algunas falencias en el uso de las TIC para mejorar dichas herramientas, de esta manera se busca incrementar el desempeño de los colaboradores de la institución, buscando perfeccionar la calidad de servicio al cliente y de esa manera ser más competitivos en el mercado.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se ha consultado diversas fuentes bibliográficas y trabajos realizados, así como artículos científicos, en relación al tema propuesto, razón por la que se ha encontrado los siguientes documentos que sustentan la puesta en marcha de nuestro trabajo de investigación.

2.1.1 Artículos científicos

Según Botello & López (2014), en la Revista Académica y Virtualidad mencionan que, la Influencia de las TIC en el Desempeño Académico, generan un impacto sobre el desempeño lector y el aprendizaje de los estudiantes de cuarto grado de primaria, empleando la prueba del Progreso Internacional en Competencia Lectora (PIRLS) de 2011 para una muestra de alumnos en Colombia. La metodología empleada corresponde a técnicas de regresión lineal múltiple, el cual permite el control de las variables institucionales, familiares e individuales, para así encontrar el efecto directo que tienen las TIC en el puntaje promedio del estudiante. Por lo que se concluye que, los resultados muestran que la obtención de tecnologías y el uso de éstas en el aprendizaje escolar mediante actividades de lectura de contenido digital, afectan de manera positiva en el desempeño lector de los niños, incrementando el puntaje promedio entre un 21% y un 31%. No obstante, se hace énfasis en el uso adecuado de las TIC, ya que su utilización tanto en el hogar como en el colegio puede afectar de manera negativa el desempeño dado que se utilizan para otros objetivos fuera del escolar. En tal sentido, este artículo hace referencia al aprendizaje haciendo uso de la tecnología digital para mejorar el desempeño laboral en las instituciones, es preciso mencionar que los colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco, deben de sobremanera aprender el manejo de la técnica de uso de la tecnología digital, el cual contribuirá de manera positiva en el desempeño

de sus labores, de esta forma se pretende mejorar el logro de sus objetivos, cabe mencionar también que, la Compañía Pacífico Seguros a través de sus plataformas digitales establecidos en una Tablet, hace que los procesos sean más rápidos e innovadores haciendo uso adecuado de los aplicativos, el cual permiten un desempeño más óptimo del colaborador e impulsan el incremento y la productividad de la Compañía, de tal modo que genere un impacto positivo en las ventas y se aproxime más a los clientes.

2.1.2 Tesis nacionales e internacionales

2.1.2.1 Antecedentes nacionales

Doroteo (2016), presentó su trabajo de investigación acerca de “Las Tecnologías de Información y Comunicación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial De Bolognesi, Ancash, 2016”, con el objetivo de establecer la relación entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016. En el cual la metodología utilizada presenta un nivel correlacional, descriptivo, por lo que la orientación es aplicada, en función a ello se realizó una encuesta a 32 trabajadores, de la institución, por lo que finalmente se llegó a las siguientes conclusiones:

La primera de sus conclusiones indica lo siguiente: el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016. Ante ello, se puede afirmar que la evidencia estadística demostrada señala que la relación es directa en razón a la significancia encontrada. En cuanto a su segunda conclusión se tiene: las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen características de bajo uso en la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016. Así mismo, la mayoría

de los trabajadores a través de las 15 preguntas formuladas en la encuesta responden que el nivel de uso de las tecnologías de la información es un 35.4%. Finalmente, la tercera conclusión indica: que el nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016, es de 38.5% concretamente se afirma que es un nivel bajo de desempeño, gracias a las 8 preguntas respondidas en el instrumento cuestionario.

Según Diez (2016), precisa en la tesis titulada: “Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público, para ello la metodología utilizada es el diseño no experimental correlacional, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios uno para cada variable y se aplicó a los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto, que fueron en total 64 trabajadores administrativos (población igual a muestra), las conclusiones a las que arribó fueron las siguientes:

En primer lugar, no existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, cuyo coeficiente de correlación Chi cuadrado es 3,0 y una significación asintótica (bilateral) de 0,223 con 4 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%. En segundo lugar, el nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016 son los siguientes: Regular con 41%, uso alto con 59%. Esto significa que los trabajadores del Ministerio Público de Tarapoto no están utilizando de manera

adecuada las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de su trabajo. En tercer lugar, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto no están desempeñando su labor de manera eficaz y eficiente, para ello se necesita realizar una reestructuración dentro de la institución, para que la gestión de los procesos se realicen de manera óptima y las áreas funcionales de la empresa sean más eficientes, por otro lado, es una gran oportunidad para el área de Recursos Humanos propiciar y gestionar capacitaciones más continuas acerca del uso adecuado y manejo de las herramientas digitales para lograr un mejor rendimiento laboral, de esa forma cumplir con las metas trazadas por la institución.

2.1.2.2 Antecedentes internacionales

Pérez (2010), elaboró la investigación denominada “Impacto de las nuevas tecnologías en el sector Asegurador”, tesis presentada en la Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, a través de este estudio, la investigadora pretendió dar a conocer una visión general sobre las tecnologías que existen en la actualidad y la manera como se puede aplicar dentro de una Empresa de seguros, por otro lado, gracias a la utilización de las herramientas que inician desde la creación de campañas de marketing para la promoción de un producto hasta la mejora de la relación Compañía-asegurado, tomando en consideración siempre las leyes que fomentan a impulsar y proteger esta utilización, en tal sentido, como conclusiones a las que llegó la tesista son los siguientes:

El primero de sus hallazgos da cuenta que, tras realizar esta tesis podemos decir que estamos presenciando un cambio continuo en la sociedad y que poco a poco las compañías del sector asegurador están viendo que hay un cambio de roles,

ya que ahora es el propio consumidor el que tiene la palabra y no la Compañía. La sociedad en general y sobre todo el competitivo sector de los seguros, donde existe un continuo avance, hace que las Compañías de Seguros se deban plantear sus estrategias respecto a los servicios ofrecidos a sus clientes, puesto que cada vez es más prioritario la calidad en el servicio ofrecido al cliente. En relación a su segundo hallazgo, afirma que el tiempo poco a poco nos está demostrando que las futuras generaciones tienen unas pautas muy distintas y fáciles en el consumo de los bienes y servicios, puesto que se trata de generaciones de la era digital donde la forma de pensar, actuar y comunicarse de las personas nada tiene que ver con las generaciones anteriores, por tal razón las compañías deben doblar sus esfuerzos en este sector de la población, para cambiar esa idea de que las páginas web sirven solo para comercializar o enseñar productos a toda la sociedad, sin embargo, ellos deben saber que eso no es suficiente y que el mundo de un tiempo aquí está siendo partícipe de grandes cambios, gracias a la globalización y a la presencia de nuevas herramientas digitales, en consecuencia, el internet se debe utilizar como un medio para generar negocio y demostrarles también que, el internet facilita de manera exponencial y amigable para encontrar múltiples herramientas e instrumentos necesarios que les permita a los colaboradores auto capacitarse, ello es un gran beneficio tanto para la organización como para el colaborador, para lograr ello, es preciso e indispensable que las instituciones tomen en cuenta las transformaciones digitales, de que ya no simplemente se trata de brindar información o mostrar un producto, sino se trata de cómo mostrar al mundo sus productos utilizando sencillamente de manera adecuada la tecnología, es por ello que, las instituciones tienen el deber de orientar, capacitar, a través medios accesibles y amigables a los colaboradores para que desarrollen de mejor

manera sus habilidades en la tecnología y por tanto dedicar los principales esfuerzos a apoyar este tipo de canal, de esta forma las instituciones estarían siendo más competitivas en el mercado en sus diversas modalidades para generar mayores ganancias, al mismo tiempo que los colaboradores realicen un trabajo eficiente, logrando cumplir con los objetivos encomendados por la institución, uno de los grandes retos de las organizaciones es cambiarles la idea de un trabajo retrógrado, que pueda incidir de manera negativa en los procesos organizacionales, ello a su vez, no sea beneficioso tanto para la institución así como para los colaboradores, para ello es indispensable tener amplio conocimiento acerca de las herramientas digitales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Tecnologías de la información y la comunicación

2.2.1.1 Concepto de las tecnologías de la información y la comunicación

Lo primero que se debe señalar es, en cuanto a la concepción que se tiene sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya que son los conceptos básicos a continuación se menciona:

Un primer concepto utilizado es de Cobo (2009), quién afirma sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación como: “aquella agrupación de bienes y servicios que son el resultado del uso de los diversos aparatos y sistemas informáticos que están ligados a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de la información,” (p. 413), hoy en día estos aparatos han facilitado menormente la transferencia de información no solo en los centros laborales, sino también dentro de la misma sociedad.

Un segundo concepto tomado es de Adell (2010), quién menciona que: “en la sociedad de la información, el aspecto tempo-espacial ya no configuran óbice de la interacción social, de la misma manera que los límites y fronteras no

son impedimento para el tráfico de capital, información o las relaciones interpersonales.” (p. 90), es así que en la actualidad surge la posibilidad de intercambio de opiniones, ideas dentro y fuera del ámbito laboral, mediante el uso de este tipo de tecnologías.

Así mismo, se pone en manifiesto que, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se empezaron a ejecutar post segunda guerra mundial, lo que significa que engloba a todo un conjunto de tecnologías que posibilitan el acceso a los diferentes códigos, tales como (textos, imágenes, sonidos, video, etc.). Es por ello que, en la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación están presentes en los distintos ámbitos de la sociedad, empezando por las grandes empresas multinacionales, internacionales, hasta las instituciones de menor tamaño como las pymes, micro empresas y medianas empresas, los gobiernos en sus distintos niveles, centros de enseñanza superior universitaria y no universitaria, centros educativos o colegios públicos y privados, profesionales etc. el cual, a este conjunto de cambios antes descritas por el autor, da cuenta precisamente de que en la sociedad de la información y el conocimiento está siendo impulsada por el desarrollo de las TIC en el mundo, cuyos efectos son notorios en los estilos de vida, en las organizaciones, los centros laborales y muchos otros espacios de la actividad humana.

2.2.1.2 Importancia del uso de la tecnología de la informática

Existen aspectos que dan cuenta de la relevancia en el uso de las TIC, por ejemplo, se podría implementar diversos factores que contribuyan en la utilización de las nuevas tecnologías que ayuden a mejorar de sus capacidades de cómputo, por otro lado mejorar la calidad de vida de los trabajadores en las empresas que les permita laborar desde sus hogares (*Home Office*) o desde

cualquier otro lugar dónde la persona tenga acceso a los medios electrónicos, así como diversos aparatos inteligentes que puedan utilizar como medios para fomentar el apoyo en sus actividades laborales (Turban, 2004).

Se puede incluir otros aspectos que pretendan generar efecto en las instituciones, así como en la sociedad, entre otros se refiere a los siguientes:

El uso creciente de los teléfonos denominados como *smartphones*, dispositivos que tienen diversos tipos de aplicaciones para diferentes propósitos, personales y profesionales. Existe, también, la posibilidad de hacer uso de medios electrónicos para reconocimiento de imágenes y rostros a efectos de combatir la delincuencia, constatar las actividades en las empresas industriales y de empresas de almacenaje como de las empresas que operan carga nacional e internacional. Hoy en día se utiliza para lectura biométrica (ojos, rostro, huellas, formas, etc.) y en la emisión de pasaportes con mayor calidad y seguridad. En campos como la robótica y en la automatización de la oficina y en procesos industriales, lo cual ello ha servido como una gran oportunidad para las instituciones, el mejorar de manera sustancial sus procesos, es por eso que el futuro de las organizaciones será exponencialmente diferente a lo de hoy, gracias a la utilización de las nuevas tecnologías se podrán automatizar sus procesos, a su vez se logrará reducir costos de mano de obra, obtención de mejores resultados producto y servicio final, etc. Uno de los sectores que mayores beneficios ha logrado es la industria automotriz, asimismo, se observa usos y avances en medicina, por ejemplo, las operaciones con asistencia de robots, etc. En la industria aeronáutica y, en particular, la relación a la aeronáutica espacial, el cual ha logrado beneficiar desde los primeros inicios del viaje a la luna, gracias a las grandes transformaciones de la era digital, a la tecnología y sus continuas innovaciones, lo cual permite la exploración

permanente del planeta marte, así como de los planetas vecinos, que han dado cuenta de que se puede realizar múltiples experimentos gracias a la utilización de la tecnología. Así mismo, se lanzan cohetes y misiones espaciales para realizar investigaciones en el espacio exterior con objetivos científicos. Y, por último, las actividades relacionadas al sistema de telefonía y las comunicaciones se vieron obligadas e impulsadas a la utilización de fibra óptica, que a través de ello se permiten las comunicaciones de telefonía, el servicio de televisión por cable, el uso de internet, en sus distintas herramientas, etcétera. Todo ello ha generado un cambio a nivel tecnológico de manera exponencial y acelerada, lo cual impulsa a las personas a generar valor en sus organizaciones y a prepararse para un futuro mejor lleno de grandes cambios, para obtener una calidad de vida, ya que la historia de la humanidad está cambiando a pasos agigantados gracias a transformación digital.

2.2.1.4 Características de las tecnologías de la información y la comunicación

Las características descritas por Acosta & Riveros (2012), especifican como representativas de las TIC, las siguientes concepciones:

- **Interconexión:** este aspecto a la vez importante en la tecnología, hace referencia a la generación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, utilizando recursos como: el correo electrónico, el chat, la videoconferencia, las herramientas colaborativas, entre otros medios, el cual facilitan a las personas mejorar el manejo de la tecnología no solo en el campo laboral, sino que puedan ser aplicadas en distintos ámbitos y por qué no decir en la vida cotidiana.

- **Interactividad:** una de las características más preponderantes de las tecnologías de la información es la interactividad, el cual permite llevar un mejor control del sistema de comunicación, que no necesariamente se refiera al emisor, sino que la comunicación se pueda trasladar al oyente que a su vez sirva de transmisor de mensajes mediante un método ágil de comunicación, el cual permita una adecuada canalización del sistema de información y que finalmente llegue al destinatario gracias a los aparatos inteligentes. Asimismo, es preciso mencionar que, el sistema de comunicación que se realizan a través de un computador, celular, Tablet, etcétera, en ocasiones no toma en cuenta las jerarquías, los sistemas lineales, entre otras reglas sistemáticas, todo ello debido a que los procesos que se realizan es en red, quiere decir que es multidireccional, de esta forma posibilita a los individuos realizar una adecuada comunicación en la sociedad en general.
- **Elevados parámetros de calidad y sonido:** En esta característica se procesa la transmisión de una adecuada información, el cual se manifiesta a través de una información: textual, imagen y sonido, es por ello que se está avanzando a pasos agigantados en las transmisiones multimedia, para ello, fueron ejecutados con herramientas de calidad, es por ello que se pone en manifiesto que, dichas herramientas han sido propiciados por el proceso de digitalización. En ese entender, los gobiernos deben facilitar y proveer de servicios y herramientas que ayuden a mejorar los procesos en una organización.
- **Digitalización:** La finalidad de esta característica es que la información ya sea a través de: sonidos, texto, imágenes, animaciones) se transmita de manera adecuada en un formato único universal. El gobierno electrónico,

por ejemplo, es una aspiración de esta característica para beneficio de los individuos dentro de la sociedad que puedan aprovechar la era digital para facilitar y desempeñar un buen trabajo y sobre todo una buena comunicación ya sea en el ámbito laboral o dentro de la misma sociedad,

2.2.1.6 El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las relaciones laborales

Es preciso mencionar que: “La proyección de las nuevas tecnologías sobre las relaciones laborales individuales, con independencia de la concreta manifestación de la que se trate, así como: correo electrónico, navegación en Internet, los cuales plantean un adecuado orden de mecanismos que se sintetizan en dos: límites del uso extra laboral de los medios informáticos por los trabajadores y la facultad de vigilancia y control empresarial de dicho uso.” (Cardona, 2003, pág. 165), es por ello que se plantea algunas aplicaciones que sirven para controlar las actividades de los trabajadores en su centro laboral, también existen ciertos riesgos asociados a aquellos aspectos distractores de los trabajadores en cuanto al uso inadecuado de las herramientas digitales, diversos aplicativos, así como, las redes sociales que puedan afectar en el desarrollo de sus labores.

Cabe precisar que, no se refiere, sencillamente a un crecimiento cuantitativo, sino que además se trata esencialmente de un factor cualitativo, que, a su vez, ello posibilite hacer un adecuado monitoreo a los sistemas de navegación en internet y correo electrónico, los cuales permitan optimizar las herramientas a través de los medios digitales, para que los empresarios logren grandes ventajas y beneficios para sus organizaciones. Sin embargo, a pesar de llevar a cabo un estricto control de los sistemas de comunicación, así mismo, pese a desarrollarse dentro del marco del debido respeto al derecho de la

persona de acuerdo a las leyes constitucionales, de alguna manera u otra pueden llegar a poner en riesgo el secreto de las comunicaciones y vulnerar el derecho a la privacidad de los colaboradores de la institución, lo cual sería perjudicial para la imagen empresarial y podría dañar de manera intempestiva en el desarrollo de sus funciones y labores . Por otro lado, se desarrolla algunas concepciones básicas con respecto a la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las relaciones laborales, que a continuación se menciona:

- **El uso del correo electrónico**

Una de las manifestaciones especializadas en la actualidad donde se vive una fase bastante avanzada de la era digital son: “los avances en la utilización de las TIC en el sector empresarial catalogado como uso masivo: el correo electrónico, que sirve fundamentalmente como medio de comunicación, interno y externo, en la institución, además de ser un instrumento de trabajo indispensable por los colaboradores.” (Cardona, *op, cit*, pág. 166), cabe indicar que, dicho instrumento de trabajo cada vez más, es utilizado en las relaciones laborales de manera privada, para evitar confrontaciones dentro del centro laboral, sin embargo hoy en día muchas organizaciones decidieron que el correo electrónico sea utilizado por varias personas a la vez, lo que significa que, dicho instrumento puede estar conectado a un correo electrónico principal, de allí se derive automáticamente a las diferentes áreas de la institución para que estén al tanto de la información y puedan tomar decisiones pertinentes.

Con respecto al manejo de la capacidad del sistema de información, éste permite transmitir información, facultar seguridad y confidencialidad, muestra imágenes o fortaleza de la institución, a través de la emisión de información

confidencial y privada, relacionadas a los colaboradores, clientes o proveedores, etc.

- **La navegación en Internet**

En la mayoría de las instituciones, existen ciertos parámetros que se deben poner en manifiesto, así como el uso con fines privados de Internet en la empresa, como es el caso del correo electrónico, que plantea la: “legitimidad de su uso por parte del colaborador y la potestad del empresario de controlar dicha utilización, de manera responsable con la privacidad del trabajador.” (Cardona, *op, cit*, pág. 169), al respecto es preciso mencionar, la importancia sobre la navegación de internet en las empresas, posibilitando el acceso a los diversos sitios web a través de múltiples aparatos que ofrece la tecnología, es preciso manifestar también que, todo ello ayuda a interpretar la información de los diferentes archivos, ello facilita la labor de los colaboradores, por otro lado, es importante que al hacer uso del correo electrónico a través de la navegación por internet, es necesario tomar en cuenta mantener la privacidad de la información de la empresa, ya que ello que compete únicamente al colaborador, por tanto se pone en resguardo de los intereses de la misma organización.

2.2.1.7 Las nuevas tecnologías y el empleo

En la actualidad el mercado laboral, sin duda, se halla marcado por la incorporación y desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Es por ello que: “América Latina presenta bajo uso de TIC y de infraestructura tecnológica digital apropiada, para generar un dinamismo, productivo, económico y social.” (Quiroga & Murcia, 2017, párr. 2), en ese sentido se puede afirmar que, existe una gran brecha digital, económica y social, frente a los países desarrollados, que puede estar afectando la productividad, y otros factores como la innovación y el crecimiento económico en las

organizaciones, lo que significa que deben ponerse al tanto de los constantes cambios de transformación digital a nivel global para atender mejor a sus necesidades tanto empresariales como de los colaboradores.

2.2.1.8 Impacto de la tecnología en las organizaciones

Los cambios sustanciales en las estructuras socioeconómicas, tecnológicas, producto de la globalización en el que se ha observado un incremento en el sector servicios; así como cambios sustanciales en el entorno de las organizaciones. Es así que las TIC se convierten en herramientas fundamentales en las empresas para el éxito competitivo de las organizaciones.

Todos estos hechos descritos anteriormente hacen que las organizaciones se adapten a las nuevas tecnologías de la información, por ejemplo: El *big data* que sirve para tomar decisiones con respecto al gran manejo de base de datos en razón de que los mercados cada vez más se hacen más exigentes y competitivos, es por esta razón que se establecen estrategias adecuadas para alinear los objetivos organizacionales, por otro lado también están los análisis de las inversiones, la medición del desempeño de los colaboradores, etc. Ese conjunto de aspectos fortalece el desempeño de las empresas en aras de fortalecer su capacidad de competencia y otorga la posibilidad de incursionar en distintos mercados, cada vez más exigentes y entendidos.

Es así que: “Las organizaciones con el apoyo de las TIC pueden procesar adecuadamente sus transacciones cotidianas como: pago a proveedores, compras, ventas, asignación y análisis de puestos, los procesos operativos, la gestión organizacional y las relaciones de la propia organización y su entorno. El desarrollo de las nuevas tecnologías en la organización coadyuva en los nuevos modos de trabajo y a la eliminación de tareas aburridas

o rutinarias, permitiendo a los trabajadores desempeñar trabajos con más responsabilidad y que ofrecen retos mayores.” (Ayala & Gonzales, 2015).

2.2.1.9 Dimensiones de las tecnologías de la información y la comunicación

En cuanto a las dimensiones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para la realización de la presente investigación, se ha considerado lo señalado por Cobo (2009), quien expresó lo importante que es “tener conocimiento acerca de lo que sucede en cada institución y hacer revisiones internas y externas, a los niveles que se consideren pertinentes, incluso a nivel nacional si fuera necesario.” (p. 20); es preciso indicar que, en dicho análisis se torna un rol trascendental para el desarrollo actual de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya sea por intermedio de un adecuado uso de los canales digitales se puede acceder a los diferentes sistemas informáticos que posea un óptimo manejo de las mismas, etc. Para facilitar los procesos de su entorno; de esta forma tener conocimiento de qué manera se hallan sopesadas las TIC en una organización y el impacto que éstas puedan tener en los usuarios, en ese sentido se torna una necesidad de generar lineamientos.

Como se pudo observar, según este autor señala la existencia de dos dimensiones para las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las que en algunos casos contribuirán a la lucha contra el analfabetismo. Y, en otros casos, ayudará en la contribución de la enseñanza y aprendizaje digital, el cual está conformada por la posibilidad de obtener información útil y relevante para generar nuevo conocimiento y luego ser distribuida en la sociedad.

a) Dimensión instrumental

Para Cobo (2009), la dimensión instrumental consiste en: “La destreza para conseguir información relevante, ya que para afirmar que tenemos formación digital es necesario tener dominio y uso de las TIC en sus variadas acciones, ya sea en aspectos de recabar, transferir, intercambiar, sistematizar, controlar, modificar, crear información en cualquiera de sus variadas formas, pudiendo ser éstas textuales o multimedia.” (p. 21), es por ello que las organizaciones deben optimizar el proceso de las herramientas digitales, para que los colaboradores puedan ejercer dominio sobre el uso de las TIC, para ejecutar una información adecuada.

b) Dimensión estratégica

Al respecto Cobo (2009), señala que, “la dimensión estratégica está relacionada a la capacidad de crear, y gestionar los conocimientos adquiridos.” Así mismo, el autor señala sobre la Dimensión Estratégica que: “es la combinación de la capacidad innovadora y creativa que se fortalece con las virtudes de adquirir y modificar la información, por otro lado, el alfabetismo digital involucra las negociaciones que se ejecutan con los materiales de información para lograr productos de calidad a consecuencia del intercambio y colaboración.” (p. 21), para ello, es importante que las empresas logren liderar la satisfacción de los colaboradores, a través de las herramientas digitales, que continuamente están siendo sometidos a grandes cambios innovadores y uno de los caminos es lograr los objetivos primordiales de la transformación digital, de esta forma se rompen los paradigmas que busca demostrar el gran avance de la era digital que sea en beneficio de las organizaciones a través de una adecuada información de calidad y que cualquier cambio que genere valor a través de la

creatividad y la innovación será un paso muy importante para encaminar el éxito de la empresa.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Concepto de desempeño laboral

Con respecto al Desempeño Laboral, Chiavenato (2005), definió el desempeño, como: “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.” (p. 236), ante ello se puede inferir que, si los colaboradores desarrollan un buen desempeño laboral, ello es una ventaja y beneficio para la institución, el cual ayudará a cumplir los objetivos trazados.

Según Palacio (2009), el Desempeño Laboral es: “el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”; estos comportamientos, ayudará a contribuir a la sociedad para lograr la eficiencia en las instituciones. Por otro lado, también reflexiona que “Es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no sólo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo.” (p. 15).

El Desempeño Laboral por ende tiene que ver con un conjunto de características de los trabajadores como su experiencia, conocimientos, aspectos vinculados a su estado emocional, actitudes, motivaciones, etc. Los que deben ser alineados a la organización, es decir, a los condicionamientos técnicos, productivos, de servicio al cliente, entre otros. También juega un rol preponderante la cultura en el trabajo, como la disciplina, el orden, el cumplimiento de metas, etc. En conjunto, se puede decir que la productividad

del trabajador depende de un conjunto de elementos que propicien su buen desempeño laboral en entornos cada vez más cambiantes y exigentes.

2.2.2.2 Importancia del desempeño

Existen técnicas que miden el desempeño de los colaboradores dentro de una determinada institución, tal es el caso del área de recursos humanos, que es el ente encargado de hacer las estimaciones referentes al desempeño de los trabajadores en su centro laboral. Por otro lado, no deja de ser relevante el hecho de medir el clima organizacional porque podría condicionar los resultados que logran los trabajadores en relación a los objetivos planteados por la organización, privada o pública.

Con respecto a lo anteriormente mencionado, es menester de las empresas conocer los valores de la institución y la manera como los trabajadores de las distintas áreas se involucran en ella, de modo que se puede analizar esas interrelaciones grupales, personales e institucionales, de esta manera se pueda evaluar el rendimiento colaborativo de los trabajadores.

2.2.2.3 Factores que influyen en el desempeño laboral del personal

En función a la revisión de autores que han estudiado los factores que influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en una determinada organización, para ello se pueden mencionar los siguientes, Según Davis (2013) “Las capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.” (p. 37); éstos factores a su vez deben, en la actualidad hacen que las empresas estén tomando en cuenta y evaluando de sobremanera para un mejor desempeño de los colaboradores y que de esa manera las empresas maximicen su productividad. Asimismo,

Chiavenato (2009), manifiesta que, “el Desempeño Laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables”. Además, expone que “el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los factores actitudinales, entre los que se puede identificar: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.” (p. 273). Además, hay otros aspectos o factores que son necesarios evaluar para que el desempeño de los trabajadores sea óptimo, por ejemplo, el clima laboral, la remuneración salarial, las relaciones interpersonales con los trabajadores de las diferentes áreas y con los que lideran la institución, asimismo con todos los que conforman la empresa, es importante también ver cómo está se está llevando a cabo la jornada laboral, el horario de trabajo, la remuneración de su salario dentro se las fechas establecidas, la forma de trabajo, si se les brinda un ambiente adecuado para un buen desempeño de sus labores, incentivos y motivación dentro de la organización.

2.2.2.4 Características del desempeño laboral

Se considera a un conjunto de características individuales, entre ellas “las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.” (Quintero, 2009, p. 26).

El autor manifiesta esta perspectiva ampliando más acerca de las características del desempeño laboral y corresponde a los siguientes elementos: “los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” como ser: la adaptabilidad “se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.” (Gómez, 2013, p. 142): la comunicación es “la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo al lenguaje o terminología a las necesidades del receptor”; la iniciativa “es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.” Por otro lado, los conocimientos, se define como “el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia”; trabajo en equipo constituye “la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.”; finalmente, el desarrollo de talentos, hace referencia a “la facultad de desplegar las destrezas, conocimientos y competencias de los integrantes de un determinado equipo, de esta forma se logrará planificar actividades que se puedan realizar con el objetivo de optimizar la labor de los trabajadores en relación a los cambios que se puedan dar en la actualidad y en el futuro.” Dichas características amplían la perspectiva de las organizaciones para un óptimo desempeño de los colaboradores a través de sus habilidades,

conocimientos y capacidades, de esa forma se logra optimizar un trabajo eficaz y eficiente, lo cual, es un beneficio para las instituciones.

2.2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo a lo propuesto por Chiavenato (2005), menciona las siguientes dimensiones:

- a. **Dimensión eficacia:** está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, también se afirma que, la eficacia es hacer las cosas correctas, es decir, hacer las actividades para que la organización alcance con sus objetivos propuestos, añade que la eficacia es la actuación para cumplir con los objetivos previstos.
- b. **Dimensión eficiencia laboral:** hace referencia al grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización, para realizar un trabajo u obtener un producto. Ello implica, la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo); o sea, se analiza mediante la relación beneficio/costo.

Por otro lado, el autor, también señala que “la efectividad es el grado en que se logran los objetivos”. En otras palabras, se puede afirmar que es la forma como se obtiene un conjunto de resultados que refleja la efectividad (cobertura), mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.
- Existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

3.2 Identificación de las variables

Variable 1:

Tecnologías de la Información y la Comunicación

Variable 2:

Desempeño Laboral

Variables intervinientes

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo
- Tiempo de servicio

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Según Cobo (2009), la dimensión instrumental es “la destreza para conseguir información relevante, ya que para afirmar que tenemos formación digital es necesario tener dominio y uso de las TIC en sus variadas acciones, ya sea en aspectos de recabar, transferir, intercambiar, sistematizar, controlar, modificar información”, Por otro lado, también señala que, “la dimensión estratégica está relacionada con la capacidad de crear, y gestionar los conocimientos adquiridos” menciona en este punto que, la combinación de la capacidad innovadora y creativa se fortalece con las virtudes de captar y modificar la información.” (p. 21).	El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación sirven para transferir, sistematizar y controlar la información importante (instrumental) y el potencial para producir y distribuir nuevo conocimiento (estratégico).	Dimensión Instrumental	• Número de capacitaciones en herramientas y servicios digitales	Cuestionario	Totalmente adecuado Adecuado Medianamente adecuado Poco adecuado Inadecuado
				• Número de incidentes reportados		
				• Uso de software de administración de datos		
				• Nivel de manejo de habilidades digitales en el uso de dispositivos tablets, smartphones		
			Dimensión Estratégica	• Nivel de manejo del hardware y software		
				• Nivel de gestión del Modelo Digital		
				• Nivel de innovación de las TIC generadas en la empresa		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Desempeño Laboral	De acuerdo a Chiavenato, (2005), el desempeño, “son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.” (p.236), ante ello se puede incidir que, si la persona desarrolla un buen desempeño laboral, ello es una fortaleza para la institución.	El desempeño laboral se refiere al comportamiento observado de los empleados con eficacia y eficiencia.	Dimensión Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de metas logradas en pólizas vendidas ● Nivel de metas logradas en cobranza de cartera de clientes 	Cuestionario	Siempre Casi siempre A veces Pocas veces Nunca
			Dimensión Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Actitud ● Conocimiento 		
				<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidad 		

Capítulo IV: Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

En el proceso del presente estudio se considera como marco de análisis el enfoque cuantitativo, a fin de desarrollar los alcances de la investigación, cabe mencionar también que el enfoque cuantitativo consiste en “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico.” (Hernández et al. 2014, p. 4), en ese entender, se recaba información de cada variable para el desarrollo del manejo estadístico.

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado en el presente estudio es el básico, el mismo que, “busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos” (Valderrama, 2015, p. 38), lo que significa que el presente estudio no está diseñado para resolver problemas prácticos.

4.3 Nivel de investigación

En el presente estudio, el nivel de investigación utilizado es el correlacional, porque “la finalidad es dar conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.” (Hernández et al. 2014, p. 83). Por otro lado, también se menciona el nivel de investigación descriptivo, refiriendo en el presente estudio que: “únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables” (Hernández et al. 2014, p. 82).

En tal sentido, en la presente investigación se describen las características de cada una de las variables de acuerdo a las dimensiones e indicadores presentados, además de especificar las relaciones entre las variables.

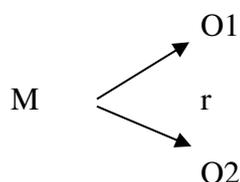
4.4 Métodos de investigación

El método empleado en la presente investigación es el método científico inferencial deductivo, ya que permite desarrollar el problema de lo general a lo particular, Cabe mencionar que el método inferencial deductivo “se encarga de los procedimientos, y medios utilizados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica.” (Gómez, 2012, p. 11).

4.5 Diseño de investigación

El diseño de investigación que se empleó en el presente estudio es el diseño no experimental de corte transversal, en ese sentido se manifiesta que “las variables independientes carecen de manipulación” (Carrasco, 2006, p. 71), el cual permite analizar y estudiar acciones de la realidad posterior a su suceso, por otro lado, se pretende medir la relación que existe entre las variables y la toma de recolección de datos por única vez.

El esquema empleado para representar este diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Es la unidad muestral

O1: Variable Independiente: Tecnologías de la Información y la Comunicación

O2: Variable dependiente: Desempeño laboral.

r : Relación

4.6 Población y muestra

4.6.1 Población:

La población es el: “conjunto total de los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”

(Carrasco, 2006, pp. 236,237), ante ello se puede afirmar que, cuando se lleva a cabo una investigación debe tener en cuenta algunas características esenciales al momento de seleccionarse la población bajo estudio.

En tal sentido, la población en su totalidad, son los 35 trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Sede Cusco.

4.6.2 Muestra:

De acuerdo a Hernández et al. (2014), “la muestra es un subgrupo de la población, subconjunto de los componentes que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.’ (p.175), en ese sentido, se menciona los siguientes subgrupos, para el desarrollo de la muestra de la Compañía Pacífico Seguros Sede Cusco:

A. Unidad de análisis

Son los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Sede Cusco.

B. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra está constituido por el total de la población, es decir, los 35 colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros Sede Cusco.

C. Selección de la muestra

La técnica de selección de la muestra es por muestreo no probabilístico intencional.

De esta manera se tomó el 100% de la población, es decir, por muestreo censal.

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Técnicas

Para la ejecución del presente estudio, la técnica que se empleó es la encuesta.

4.7.2 Instrumentos

Los instrumentos, son cuestionarios aplicados a los colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros de la Región Cusco, realizando un cuestionario por variable. De acuerdo a la tabla 3 que a continuación se detalla:

A. Diseño:

Tabla 3.

Técnicas e Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco.

Técnica	Instrumento	Alcance	Los que brindan información
Encuesta	Cuestionario	Recabar información útil y relevante para la ejecución de la variable del uso de las TIC de la Compañía Pacífico seguros, Cusco.	Los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros de la sede Cusco.
Encuesta	Cuestionario	Recabar información útil y relevante para la ejecución de la variable Desempeño Laboral de la Compañía Pacífico seguros, Cusco.	Encargados de las diversas áreas de la Compañía Pacífico Seguros de la sede Cusco.

Nota: Elaboración propia en base a la problemática.

Para ello, la medición utilizada para la variable Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se evidencia en la tabla 4:

Tabla 4.

Medición utilizada en el cuestionario para la variable uso de las TIC de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco.

ALTERNATIVAS	NIVEL: Escala ordinal
A	Totalmente adecuado
B	Adecuado
C	Medianamente adecuado
D	Poco adecuado
E	Inadecuado

Nota: Elaboración propia de acuerdo al instrumento validado

De esta manera, se tomaron en cuenta las respuestas de cada una de las preguntas del cuestionario por cada encuestado, en tal sentido, una vez obtenido el total, éste fue comparado con la tabla anterior, según la calificación, se obtuvo un nivel uso: totalmente adecuado, adecuado, medianamente adecuado, poco adecuado o inadecuado.

Por otro lado, la medición que se utilizó para la variable Desempeño Laboral se señala en la tabla 5:

Tabla 5.

Medición utilizada en el cuestionario para la variable Desempeño Laboral de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco.

Alternativas	Nivel: Escala Ordinal
A	Siempre
B	Casi siempre
C	A veces
D	Pocas veces
E	Nunca

Nota: Elaboración propia en base al instrumento validado

De la misma manera, se tomaron en cuenta las respuestas de cada una de las preguntas del cuestionario por cada encuestado, en ese sentido, una vez se ha obtenido el total, éste fue comparado con la tabla anterior, según la calificación se obtuvo, un nivel de desempeño: siempre, Casi siempre, a veces, pocas veces o nunca.

B. Confiabilidad

El trabajo de investigación presenta como instrumento cuestionarios, los cuales fueron evaluados con el estadístico Alfa de Cronbach, cuyos resultados se manifiestan en las siguientes tablas:

Tabla 6.

Confiabilidad del cuestionario para la variable uso de las TIC.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,903	9

Nota: Elaboración propia.

Dicho resultado, permite medir la variable 1: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Asimismo, el siguiente resultado permite medir la variable 2: Desempeño Laboral.

Tabla 7.

Confiabilidad del cuestionario para la variable Desempeño Laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,927	8

Nota: Elaboración propia

El resultado de fiabilidad para la variable 1 uso de las TIC arroja un puntaje de 0.903 y para la variable 2 Desempeño Laboral arroja un puntaje de 0.927; en ambos casos se manifiesta que, por ser cercano a uno significa que el instrumento es altamente confiable.

C. Validez

Para su validez de contenido se consultó a dos expertos: al Mg. Pedro Fernando Escalante Ampuero con un porcentaje de validación de 88.66% y al Mg. Manuel Juan Cárdenas Holgado con un porcentaje de validación de 70.66, quienes llegaron a la conclusión que el instrumento sí posee las condiciones esenciales para

ser sometido a la prueba muestral. En esta etapa se logró ejecutar los últimos ajustes, asimismo, los datos tratados en el marco de la investigación, se analizaron a través del programa SPSS en el cual se precisó el valor del coeficiente de Alpha de Cronbach, por otro lado también, se logró determinar una alta confiabilidad, finalmente se pudo obtener una óptima consistencia de datos internos.

4.8 Técnicas estadísticas de análisis de datos

Para llevar a cabo un correcto desarrollo de las técnicas estadísticas, los datos fueron recolectados de acuerdo al cuestionario en base a la unidad muestral, los cuales se insertaron a una base de datos, para luego ser procesados en el programa estadístico SPSS, presentando cuadros, gráficos y análisis. Según Hernández et al. (2014): “para el desarrollo de análisis de datos se utiliza la distribución de frecuencias que estarán representada a través de polígonos de frecuencias como son los histogramas y graficas circulares.” (p.272)

En tal sentido, se pone en manifiesto que los datos fueron analizados a través de juicio crítico, por lo que, se aplicó a los resultados de las variables: Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Desempeño Laboral, por cada objetivo descrito; es así que se logró utilizar: frecuencia, porcentaje (%), tablas y gráficos para demostrar los resultados, además de desarrollar la correspondiente interpretación de acuerdo a los resultados adquiridos, de esa forma precisar si existe una relación entre las variables, para ello se eligió la prueba de correlación de Chi cuadrado y el estadístico Tau-B de Kendall.

Capítulo V: Resultados

5.1 Descripción del trabajo de campo

El presente estudio busca medir la relación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020, para lo cual se presentaron dos instrumentos, para medir el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se aplicó un cuestionario de 9 ítems en dos dimensiones con una valoración ordinal de 1 al 5 y para efectos del procesamiento estadístico se ha realizado una tabla de valoración, tal como se detalla en la tabla 8:

Tabla 8.

Escala de calificación de la variable 1.

	Dimensión Instrumental	Dimensión Estratégica	Uso de las TIC
Adecuada	23-30	12-15	34-45
Medianamente adecuada	15-22	8-11	22-33
Poco adecuada	<=14	<=7	<=21

Nota: Elaboración propia de acuerdo a la operacionalización de variables.

Para medir la variable 2: Desempeño Laboral en la Compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020, se presenta en dos dimensiones y 8 ítems, de acuerdo a la tabla 9:

Tabla 9.

Escala de calificación de la variable 2.

	Dimensión Eficacia	Dimensión Eficiencia	Desempeño Laboral
Adecuada	16-20	16-20	31-40
Medianamente adecuada	11-15	11-15	20-30
Poco adecuada	<=10	<=10	<=19

Nota: Elaboración propia de acuerdo a la operacionalización de variables

5.2 Presentación de resultados

5.2.1 Resultados de datos generales

Tabla 10.

Distribución de los encuestados por sexo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	31	88,6	88,6	88,6
Masculino	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

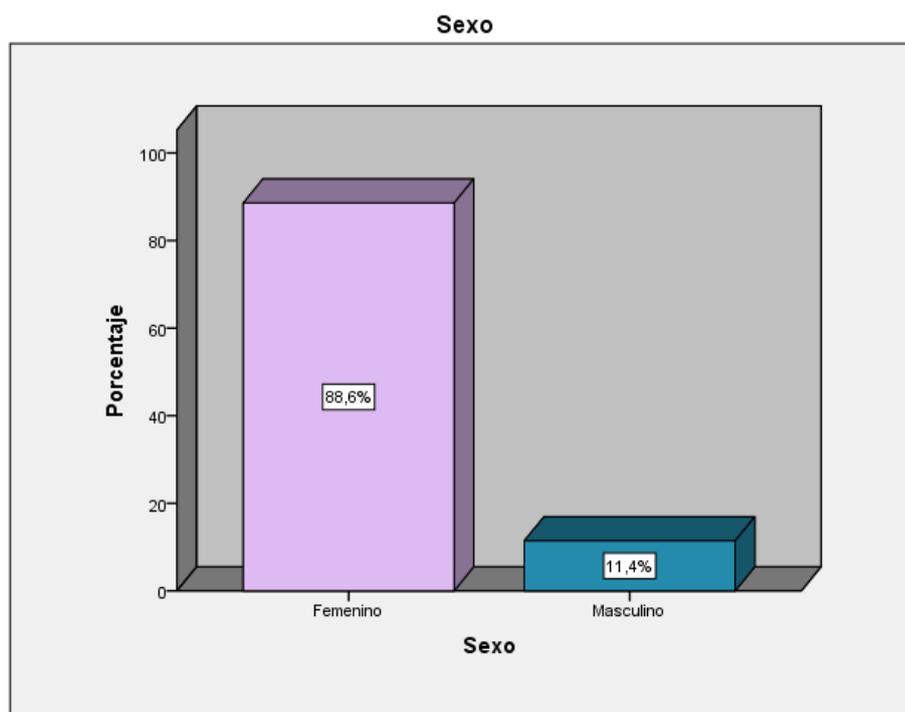


Figura 1. Distribución de los encuestados por sexo.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

El cuestionario aplicado a los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Sede Cusco, manifiesta que el sexo femenino corresponde al 88.6% y el 11.4% corresponde al sexo masculino, el cual se evidencia en la tabla 11:

Tabla 11.

Distribución de los encuestados por Edad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25 a 30	8	22,9	22,9	22,9
	31 a 35	12	34,3	34,3	57,1
	36 a 40	5	14,3	14,3	71,4
	41 a 45	5	14,3	14,3	85,7
	Más de 46	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

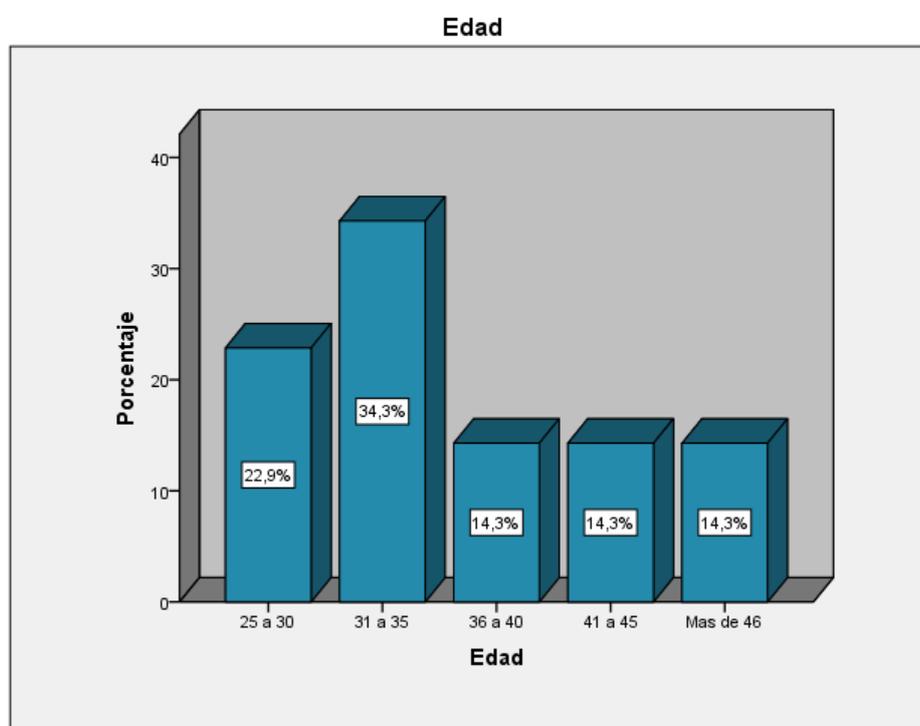


Figura 2. Distribución de encuestados por edad.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

La edad de los encuestados corresponde al 34.3% de los trabajadores que fluctúan entre los 31 a 35 años, asimismo, el 22.2% se encuentran entre los 25 a 30 años, y el 14.3% corresponde a los grupos de 36 a 40 años, de 41 a 45 años y mayores a 46 años.

Tabla 12.

Distribución de los encuestados por nivel educativo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Técnico	5	14,3	14,3	14,3
Universidad incompleta	13	37,1	37,1	51,4
Universidad completa	14	40,0	40,0	91,4
Estudios de maestría	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

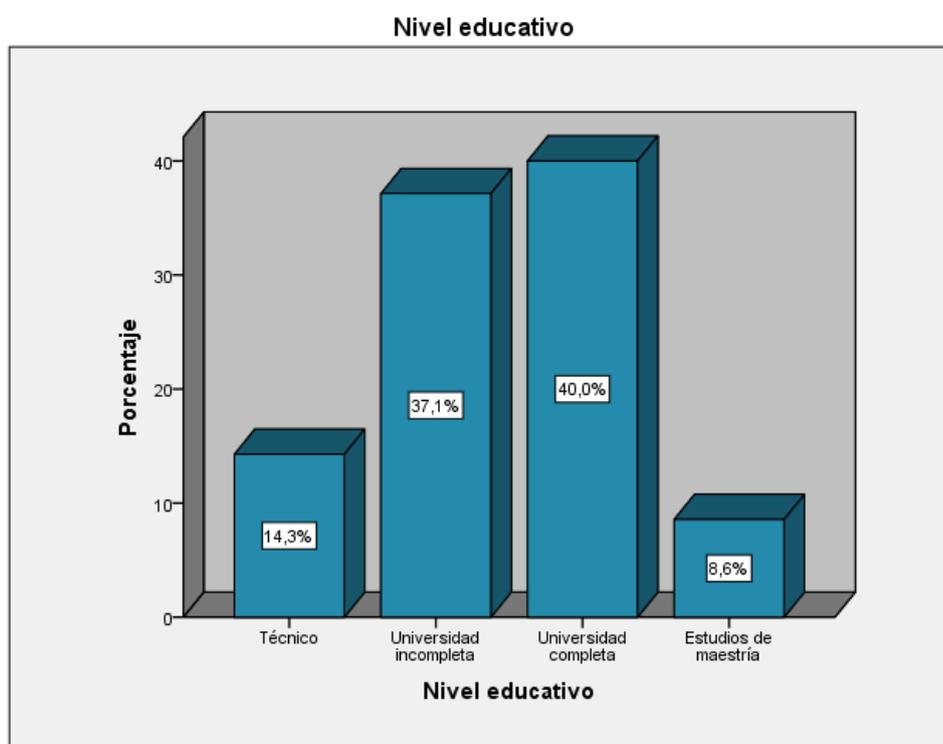


Figura 3. Distribución de los encuestados por nivel educativo.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

En cuanto al nivel educativo de los trabajadores encuestados, nos muestra que el 40% tienen estudios universitarios completos y con título, no obstante, el 37.1% tienen estudios inconclusos o universidad incompleta o aún se encuentran en estudios, el 14.3% tienen una carrera técnica y el 8.6% de los trabajadores cuentan con estudios de maestría.

Tabla 13.

Distribución de los encuestados años de servicio.

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos a 1 año	42,9	42,9	42,9
	1 a 3 años	31,4	31,4	74,3
	4 a 8 años	11,4	11,4	85,7
	9 a 13 años	11,4	11,4	97,1
	De 14 a más	2,9	2,9	100,0
	Total	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

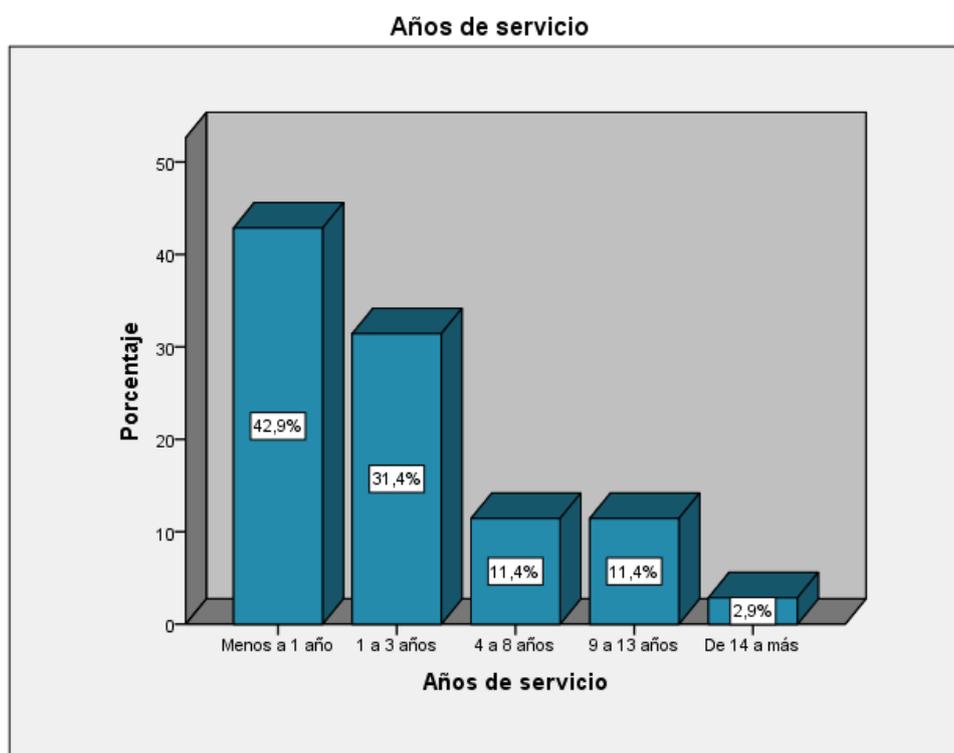


Figura 4. Distribución de los encuestados años de servicio.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

En relación a los años de servicio de los trabajadores, manifiesta que: el 42.1% vienen laborando menos de un año, el 31.4% de 1 a 3 años, el 11.4% de 9 a 13 años, y de 4 a 8 años respectivamente y solo el 2.9% viene laborando más de 14 años.

5.2.2 Resultados de la variable uso de las tecnologías de la información y la comunicación

Para analizar el Uso de las Tecnologías de La información y la Comunicación de los colaboradores en la Compañía Pacífico Seguros Cusco 2020, se considera que se manifiesta en dos dimensiones: la dimensión estratégica y la dimensión instrumental, que a continuación se detalla:

Tabla 14.

Dimensión Instrumental.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuada	9	25,7	25,7	25,7
	Medianamente adecuada	19	54,3	54,3	80,0
	Adecuada	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

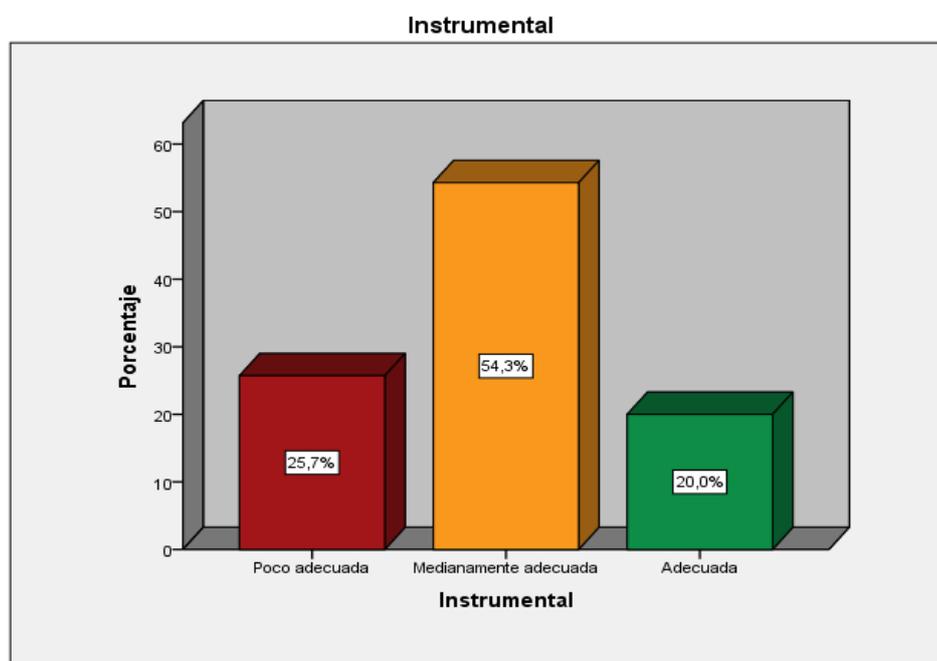


Figura 5. Dimensión instrumental.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

Para un correcto análisis, es preciso mencionar que, la dimensión instrumental se refiere: “a la destreza para conseguir información relevante, ya que para afirmar que tenemos formación digital es necesario tener dominio y uso de las TIC.” (Cobo, 2009, p. 21), en ese sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos, el 54.3% indica que, se tiene un manejo medianamente adecuado sobre las capacitaciones de herramientas digitales, así como el uso de habilidades digitales, asimismo, el 25.7% indica que el manejo es poco adecuado, y el 20% es adecuado. Lo que significa que más del 50% de colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros- Cusco tienen un manejo medianamente adecuado en el uso de las TIC, lo cual es un punto muy importante a tomar en cuenta para la capacitación de nuevos colaboradores.

Tabla 15.

Dimensión Estratégica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuada	3	8,6	8,6	8,6
	Medianamente adecuada	16	45,7	45,7	54,3
	Adecuada	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

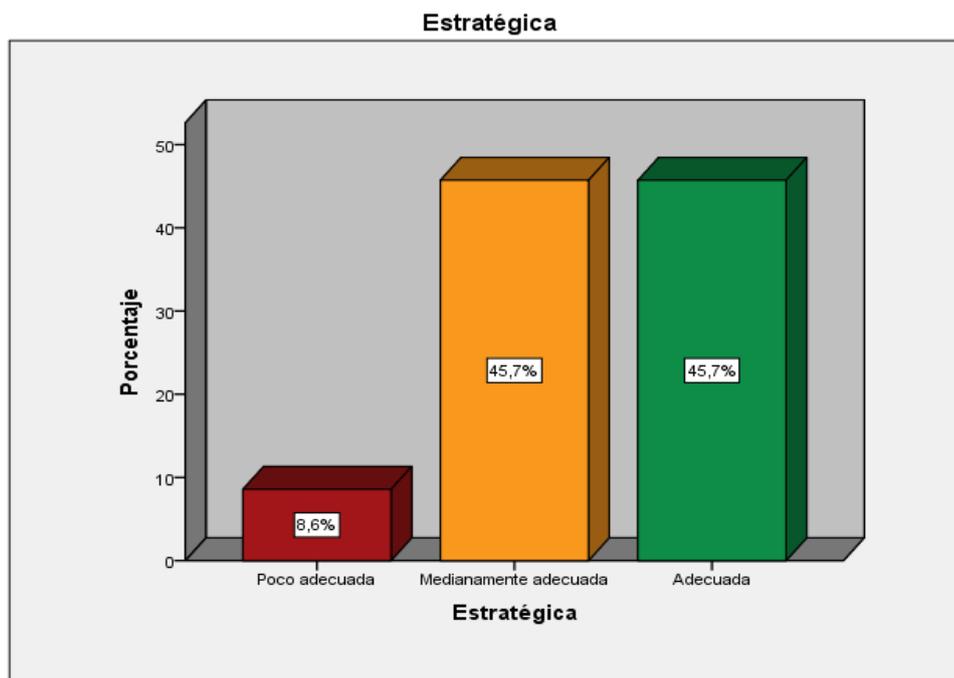


Figura 6. Dimensión estratégica.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

De acuerdo a la tabla y figura se refiere a la dimensión estratégica que al respecto Cobo (2009), señala que: “está relacionada a la capacidad de crear, y gestionar los conocimientos adquiridos.” (p. 21), lo cual, en esta dimensión se manifiesta que con el 45.7% en cada caso el nivel de gestión de modelo digital es adecuada y medianamente adecuada con el 8.6%.

Tabla 16.

Variable uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco adecuada	7	20,0	20,0	20,0
Medianamente adecuada	18	51,4	51,4	71,4
Adecuada	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

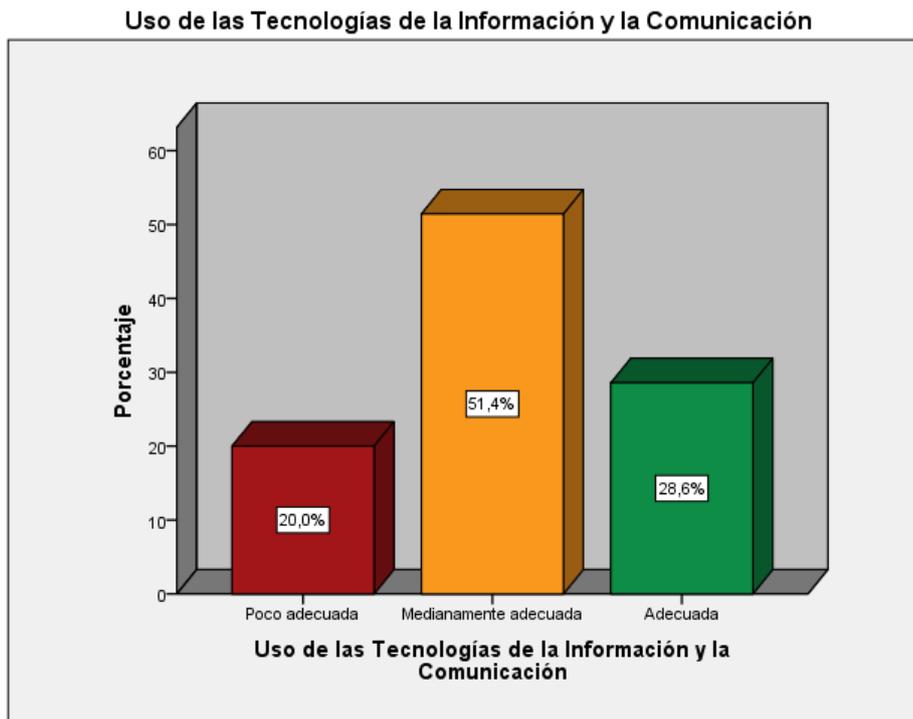


Figura 7. Variable Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

De acuerdo a la tabla y figura se evalúa la variable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que al respecto Cobo (2009), infiere como: “aquella agrupación de bienes y servicios que son el resultado del uso de los diversos aparatos y sistemas informáticos que están ligados a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de la información.” (p. 413), en relación a los hallazgos encontrados, se manifiesta que: el 51.4% de los trabajadores considera que el manejo y/o uso de las TIC es medianamente adecuada, el 28.6% adecuada y el 20% poco adecuada; ya que en la actualidad la Compañía atraviesa una transformación digital, se puede afirmar que, menos del 30% de colaboradores tiene adecuado uso de las TIC.

5.2.3 Resultados de la variable desempeño laboral

Para analizar el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Compañía Pacífico Seguros Cusco 2020, se considera que se manifiesta en dos dimensiones: la dimensión Eficacia y la dimensión Eficiencia, que a continuación se detalla:

Tabla 17.

.Dimensión eficacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuada	8	22,9	22,9	22,9
	Medianamente adecuada	19	54,3	54,3	77,1
	Adecuada	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

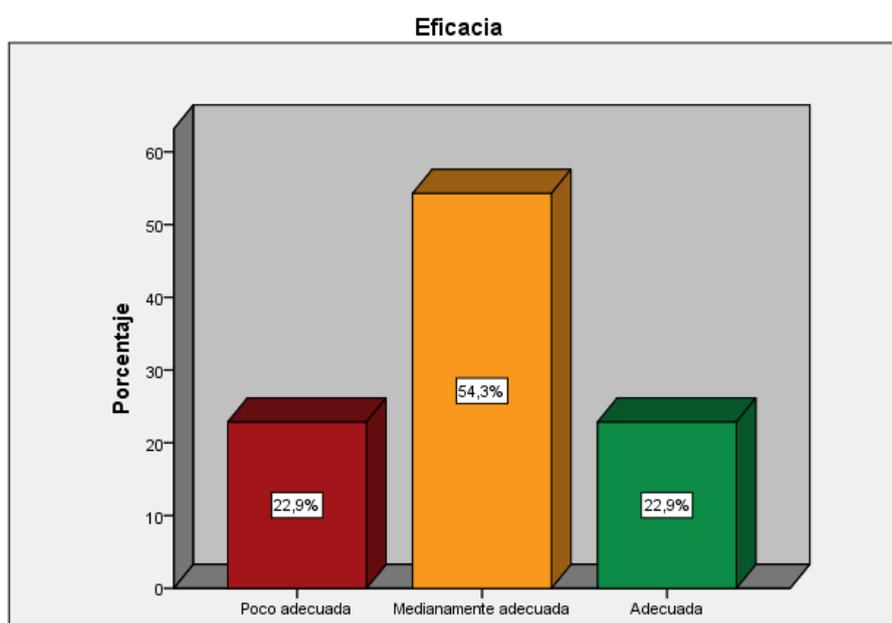


Figura 8. Dimensión eficacia.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

El resultado de la eficacia en el desempeño laboral se mide de acuerdo al logro de los objetivos/resultados propuestos, también se afirma que, la eficacia es hacer las cosas

correctas. En consecuencia, se menciona que, el 54.3% de los trabajadores indica que la eficiencia es medianamente adecuada, el 22.9% respondió que es adecuada y poco adecuada respectivamente. Con respecto a ello se afirma que, menos del 30% de los colaboradores cumplen con los objetivos propuestos por la Compañía, siendo un área de mejora para la División Comercial.

Tabla 18.

Dimensión eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuada	13	37,1	37,1	37,1
	Medianamente adecuada	14	40,0	40,0	77,1
	Adecuada	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

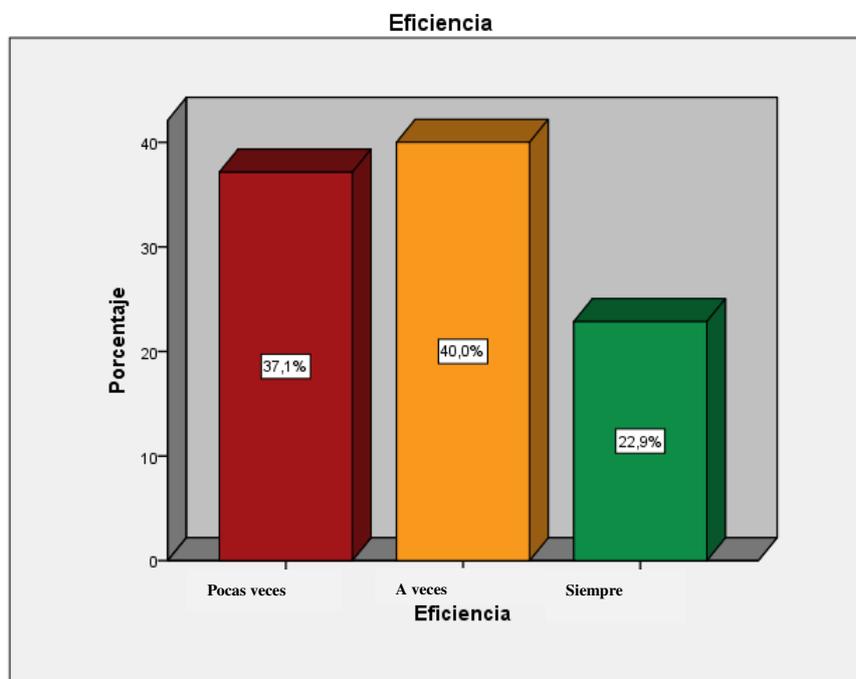


Figura 9. Dimensión Eficiencia.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

Para efectuar una adecuada interpretación de acuerdo a la tabla y figura, Chiavenato (2005), manifiesta que: “la medición de la eficiencia se mide al grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización, para realizar un trabajo u obtener un producto”, lo que conlleva tener logros efectivos de beneficio con el uso de las tecnologías, es por ello que, de acuerdo a los resultados hallados, el 40% indica que es medianamente adecuada, el 37.1% poco adecuada y solo el 22.9% indica que es adecuada. Lo que significa que, solo el 22.9% de colaboradores logra un desempeño eficiente, por lo que se considera como un área de mejora para la Compañía.

Tabla 19.

Variable desempeño laboral..

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuada	8	22,9	22,9	22,9
	Medianamente adecuada	18	51,4	51,4	74,3
	Adecuada	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

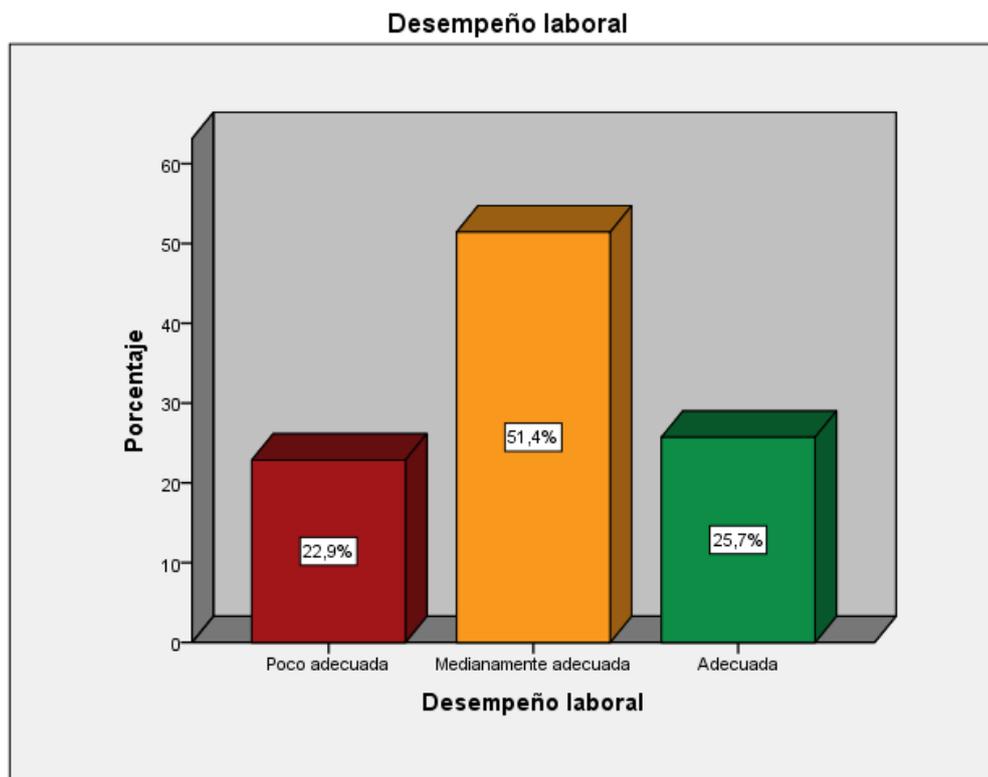


Figura 10. Variable desempeño laboral.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado.

Interpretación y análisis

Respecto a la variable desempeño laboral, Chiavenato (2005), define como: “las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son trascendentales en el logro de los objetivos de la organización.” (p. 236), en consecuencia cabe manifestar que de acuerdo a los hallazgos obtenidos en la tabla y figura el 51.4% de los colaboradores indica que existe un desempeño medianamente adecuada, el 25.7% de los colaboradores indica que el desempeño es adecuado y el 22.9% manifiesta que es poco adecuada. Ante ello se puede inferir que, solo el 25.7% de colaboradores logra el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Compañía.

5.3 Contrastación de resultados

5.3.1 Prueba de hipótesis general

1° **Formulación de hipótesis nula y alterna**

H₀: El Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación no se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020.

H₁: El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020.

2° **Determinación del Nivel de significación**

El nivel de significación que se eligió es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H₀ y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H₁.

3° **Estadístico de prueba**

La prueba elegida Chi cuadrado para medir la independencia entre las variables en estudio y el Tau-B de Kendall para medir el nivel de relación entre variables.

4° **Determinar la Región Crítica**

Para establecer la región crítica es importante mencionar que, ello se refiere al conjunto de valores del estadístico de contraste, que a su vez nos induce a rechazar la hipótesis nula.

Tabla 20.

Pruebas de chi-cuadrado para prueba de hipótesis general.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,924 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,902	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,166	1	,000
N de casos válidos	35		

Nota: Elaboración propia

Tabla 21.

Estadístico de correlación de la hipótesis general.

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,801	,079	7,563	,000
N de casos válidos		32	35		

Nota: Elaboración propia.

5. Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , se puede elegir la hipótesis de la siguiente manera: El Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacíficos Seguros, Cusco 2020.

6. Conclusión

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica I, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 35 de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco, el p valor hallado es 0.000, lo que significa que es menor al nivel de significancia elegido, por lo que se acepta la hipótesis del investigador, puesto que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.801 entre la variable “Uso de la

Tecnología de la Información y la Comunicación” y la variable “Desempeño Laboral”, concluye que, el grado de correlación entre dichas variables es alta y positiva.

5.3.2 Prueba de hipótesis específicas

A. Hipótesis específica 1

1° Formulación de hipótesis nula y alterna

H₀: No Existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

H₁: Existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H₀ y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H₁.

3° Estadístico de prueba

La prueba elegida es el estadístico Tau-B de Kendall que permite medir el nivel de relación entre variables: “Uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación” y la variable “Desempeño Laboral.”

4° Determinar la Región Crítica

Para establecer la región crítica es importante mencionar que, es el conjunto de valores del estadístico de contraste que a su vez nos induce a rechazar la hipótesis nula.

Tabla 22.

Estadístico de correlación de la hipótesis específica 1.

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,698	,089	5,977	,000
N de casos válidos		32	35		

Nota: Elaboración propia.

5. Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: infiriendo que existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

6. Conclusión

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de Hipótesis específica 1, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 35, el p valor hallado es 0.000, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador, puesto que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.698 entre la variable “Uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación” y la variable “Desempeño Laboral”, concluye que, el grado de correlación entre dichas variables es positiva alta.

B. Hipótesis específica 2.**1° Formulación de hipótesis nula y alterna**

H₀: No existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

H₁: Existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H₀ y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H₁.

3° Estadístico de prueba

La prueba elegida es el estadístico el Tau-B de Kendall para medir el nivel de relación entre variables.

4° Determinar la Región Crítica

Para establecer la región crítica es importante mencionar que es el conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.

Tabla 23.

Estadístico de correlación de la hipótesis específica 2.

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,713	,052	8,132	,000
N de casos válidos		32	35		

Nota: Elaboración propia.

5. Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: manifestando que, existe una la relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020.

6. Conclusión

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de Hipótesis específica 2, se ha podido demostrar que, en la muestra de tamaño 35, el p valor hallado es 0.000, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador, puesto que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.713 entre la variable “Uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación” y la variable “Desempeño Laboral”, concluye que, el grado de correlación entre dichas variables es alta y positiva.

5.4 Discusión de resultados

Los hallazgos de la presente investigación presentan similitudes a la investigación “Las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016”. No obstante, contrasta con el estudio realizado en el Ministerio Público de Tarapoto, ya que en dicha investigación las variables uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y desempeño laboral no presentan correlación. Este último se explica por la naturaleza de las unidades de análisis respecto ambas investigaciones (Empresa privada frente a empresa pública).

Finalmente, dadas las implicancias del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño laboral de las organizaciones, se recomienda continuar y profundizar los estudios de estas variables para una mayor sostenibilidad y competitividad de las empresas privadas y públicas de la región Cusco.

Conclusiones

- Primera: El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020. El estudio llega a esta conclusión como resultado de la aplicación del estadístico Tau-Be de Kendall, según el cual ambas variables presentan un grado de correlación de 0.801, con un nivel de confianza de 95%.
- Segunda: La dimensión instrumental donde se mide formación digital manifiesta que el 51.4% el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación es medianamente adecuada y tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros, Cusco 2020. El estudio presenta esta conclusión como resultado de la aplicación del estadístico Tau-Be de Kendall, según el cual ambas variables muestran un nivel de relación positiva alta de 0.698, al 95% de confianza. Ello significa que es un punto importante que la compañía debe tomar en cuenta y programar capacitaciones permanentes para los colaboradores respecto al uso de herramientas digitales.
- Tercera: La dimensión estratégica de acuerdo a la capacidad de crear, y gestionar los conocimientos adquiridos, manifiesta en esta dimensión que el 45.7% de los colaboradores tienen un manejo medianamente adecuado. La presente investigación llega a esta conclusión como resultado de la aplicación del estadístico Tau-Be de Kendall, según el cual ambas variables muestran un nivel de relación positiva alta de 0.713 al 95% de confianza.

Recomendaciones

1. Debido a que la Compañía Pacífico Seguros se encuentra en un proceso de Transformación Digital se recomienda que se lleven a cabo capacitaciones mensuales en uso de herramientas de las Tecnologías de Información y la Comunicación enfocadas a usuarios que tienen un manejo medianamente adecuado, puesto que las labores de Asesor de Seguros requieren utilizar dispositivos Tablet y Smartphones a diario, por otro lado se recomienda al Área de Capacitación realizar controles y monitoreos para que todos los colaboradores puedan nivelarse en el conocimiento y uso del hardware y software brindados por la Compañía y así lograr un óptimo desempeño laboral.
2. Para mejorar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía Pacífico Seguros es importante y necesario fomentar y motivar el uso de la red social corporativa *Workplace* y de esta manera lograr que los colaboradores pierdan el temor a no poder manejar adecuadamente las TIC.
3. Se sugiere al Área de Innovación y Tecnologías de la Información trabajar de manera conjunta con las Especialistas de Servicio de cada Agencia para poder dar soporte tecnológico y operativo a la fuerza de ventas, de esta manera la Mesa de Ayuda (*Smart Helpdesk*) podría saturarse menos y dar atención a los requerimientos en menor tiempo, también se sugiere que se mejore la comunicación entre las diversas áreas que se relacionan con la fuerza de ventas, de esta forma se evitarán retrasos en los procesos internos de la organización.

Referencias

- Acosta, R., & Riveros, V. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación como mediadoras en el aprendizaje de la biología. Algunas consideraciones. *Revista Omnia*, Año 18, No. 1, . . *Universidad del Zulia – Venezuela*, pp. 25 – 44.
- Adell, J. (2010). *Tendencias en educacion en la sociedad de la tecnologia de la información*. Obtenido de *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, nº 7 España. Recuperado el 21 de Mayo de 2014, de <http://nti.uji.es/~jordi>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicacion*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Barraza, S., & Francisco, M. (2007). *El Kaizen: La filosofía de Mejora Continua e Innovación Incremental detrás de la Administración de la Calidad Total*. México: Panorama Editorial.
- Botello, H., & López, A. (2014). Influencia de las TIC en el desempeño académico. *Revista Académica y Virtualidad*.
- Botello, H., Pedraza, Aura, & Contreras, O. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(45), 15. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019, de <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/652/1185>
- Cardona, M. B. (2003). *Las Relaciones Laborales y el Uso de las Tecnologías Informáticas*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima-Peru: San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima-Peru: San Marcos.

- CEPAL. (2013). *Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*. República Dominicana.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. . Mexico: Facultad latinoamericana de ciencias sociales. .
- Davis, K. &. (2013). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Diez, N. (2016). *Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Doroteo, D. (2016). *Las Tecnologías de Información y Comunicación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial De Bolognesi, Ancash*. Huaráz - Perú.: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- EADA. (2019). II° Informe Nivel Digital Directivo en Perú 2019. Lima, Perú. Recuperado el 24 de Enero de 2020, de <https://www.eada.edu/es/actualidad/noticias/2019/10/20-informe-nivel-digital-directivo-en-peru-de-eada-y-centrum-pucp>
- Efecto Responsable. (2018). *Pacífico Seguros presenta el nuevo modelo "DIA"*. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de <https://efectoresponsable.pe/video/pacifico-seguros-presenta-nuevo-modelo-dia/>
- Fiol, C. (2000). *Tecnología de la Información. Conceptos básicos*. Mallorca: Colegio San José Obrero.
- Gestión. (2019). *Pacífico Seguros: "Estamos sentando las bases para una industria de seguros completamente diferente en el futuro"*. Recuperado el 15 de Marzo de

2020, de Pagina web Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/pacifico-seguros-estamos-sentando-las-bases-para-una-industria-de-seguros-completamente-diferente-en-el-futuro-noticia/>

Gomez, E. (2013). *Motivacion y Gestion del talento humano*. Guatemala: Interamericana Editores S.A.

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Ma. Eugenia Buendía López.

Guill, H., Guitart, I., Joana, J., & Rodriguez, J. (2011). Sistema de información empresarial. *Fundamentos de sistemas de información*.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc GRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). *Metodologia de la Investigación*. México: Mc GRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). *Metodología de la Investigación*. México: Mc GRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc.

Pacífico Seguros. (2018). *Reporte de Sostenibilidad Pacífico Seguros 2018*.

Palacio, F. (2009). *Psicologica de la organizacion*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Pérez, P. (2010). *Impacto de las nuevas tecnologías en el sector Asegurador, tesis de master presentada en la Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

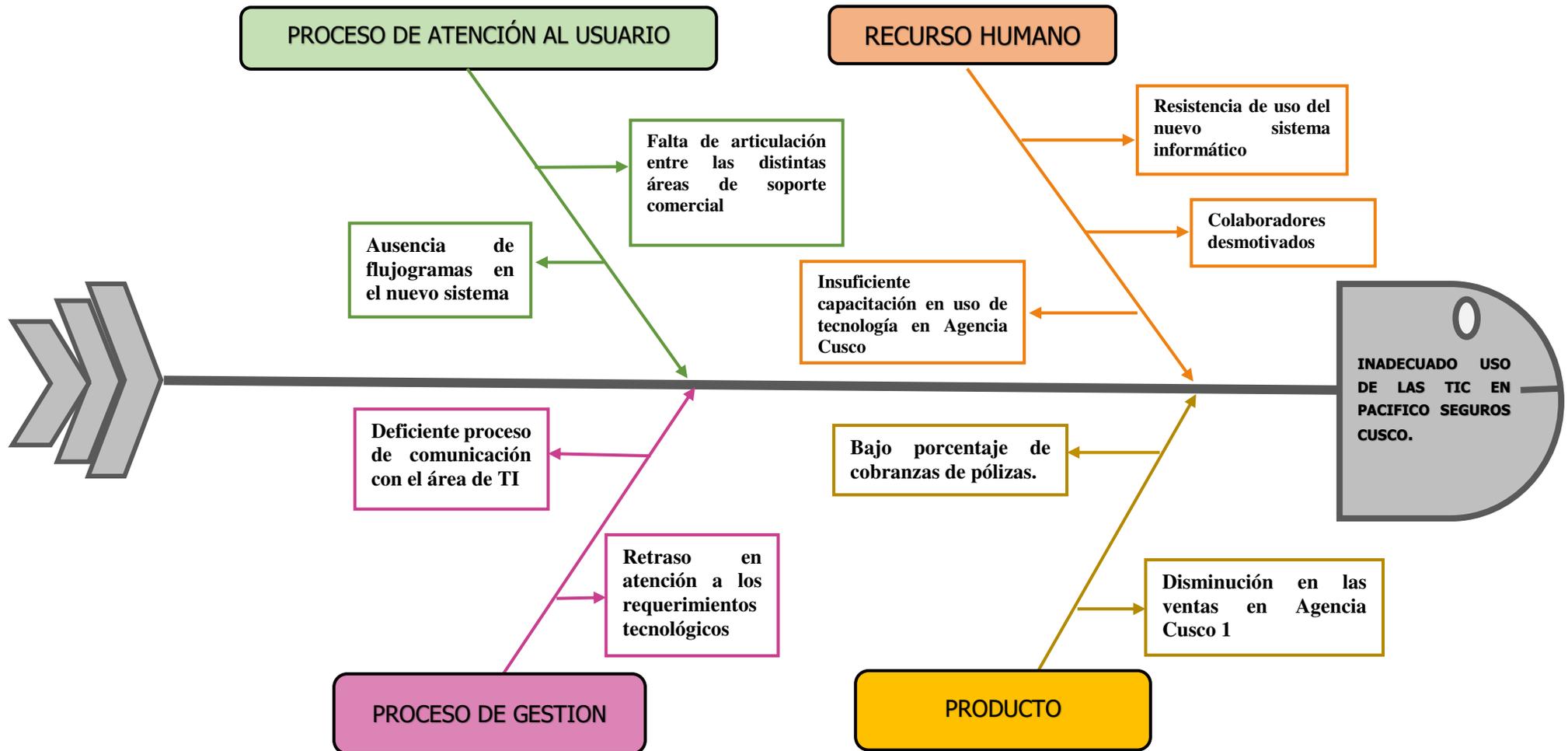
Quintero, N. &. (2009). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Venezuela: Negotium.

Quiroga, D., & Murcia, C. (junio de 2017). Las TIC en América Latina y su incidencia en la Productividad y Comercio Exterior. *Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Cali, Colombia.

- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Reyes, D. (2016). *Tecnologías de Información y comunicación en las organizaciones*. México: Publicaciones empresariales UNAM.
- Suárez, R. C. (2007). *Tecnologías de la Información y la Comunicación. Introducción a los Sistemas de Información y de Telecomunicación*. . España: Ideaspropias Editorial.
- Turban, M. W. (2004). *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. E. UA: Jhon Wiley & Sons.
- Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC). (2019). *Transformación Digital en el Perú*. Lima: Everis Perú.
- Valcarcel, G. (2009). *Experiencias e innovacion*. Salamanca: Davici ISBN.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Perú: San Marcos.

Apéndices

DIAGRAMA DE ISHIKAWA DE LA COMPAÑÍA PACÍFICO SEGUROS CUSCO



Apéndice 1. Diagrama de Ishikawa: Inadecuado uso de las TIC en la Compañía Pacífico Seguros

Nota: Elaboración en base a la problemática

Apéndice 2: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>General: ¿En qué medida el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco 2019?</p>	<p>General: Determinar la relación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco 2019</p>	<p>General: El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco 2019</p>	<p>Variable independiente: Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación Dimensiones: Instrumental Estratégica</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Nivel Correlacional Tipo: Investigación básica ya que se busca ampliar los conocimientos acerca de la realidad</p>
<p>Específico ¿En qué medida el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco?</p> <p>¿En qué medida el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco?</p>	<p>Específico Determinar la relación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco</p> <p>Determinar la relación del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco</p>	<p>Específico Existe una relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión instrumental con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco</p> <p>Existe una relación significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su dimensión estratégica con el desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía Pacífico Seguros Cusco</p>	<p>Variable dependiente: Desempeño laboral Dimensiones: Eficiencia Eficacia</p> <p>Variables intervinientes Edad Sexo</p>	<p>Diseño: No experimental de corte transversal Método de Investigación: Científica Población: 35 (trabajadores de la empresa) Muestra: 35 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnicas estadísticas de análisis de datos: Chi cuadrado</p>

Apéndice 3: Matriz operacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems O Reactivos Del Cuestionario	Instrumento	Escala
Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Según Cobo (2009), denomina a la dimensión instrumental como la destreza para conseguir información relevante, ya que "para afirmar que tenemos formación digital es necesario tener dominio y uso de las TIC en sus variadas acciones, ya sea en aspectos de recabar, transferir, intercambiar, sistematizar, controlar, modificar información. Por otro lado, señala que la dimensión estratégica está relacionada a la capacidad de crear, y gestionar los conocimientos adquiridos, menciona en este punto que: La combinación de la capacidad innovadora y creativa se fortalece con las virtudes de captar y modificar la información. (pág. 21)	El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación sirve para transferir, sistematizar y controlar la información importante (instrumental) y el potencial para producir y distribuir nuevo conocimiento (estratégico).	Dimensión Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> Número de capacitaciones en herramientas y servicios digitales 	¿Cómo califica Ud. el número de capacitaciones en uso de herramientas digitales que brinda la Compañía Pacífico Seguros?	Cuestionario	Totalmente adecuado Adecuado Medianamente adecuado Poco adecuado Inadecuado
				<ul style="list-style-type: none"> Número de incidentes reportados 	¿Cómo califica Ud. la atención de los incidentes reportados a mesa de ayuda (Smart Helpdesk)? ¿Cómo califica Ud. el tiempo de respuesta de los incidentes reportados a mesa de ayuda (Smart Helpdesk)?		
				<ul style="list-style-type: none"> Uso de software de administración de datos 	¿Cómo considera Ud. el uso de los aplicativos de administración de datos de los clientes que se encuentran albergados en el dispositivo tecnológico (Tablet)?		
				<ul style="list-style-type: none"> Nivel de manejo de habilidades digitales en el Uso de dispositivos tablets, smartphones 	¿Cómo considera Ud. sus habilidades digitales en el uso de los dispositivos tablets, smartphones?		
				<ul style="list-style-type: none"> Nivel de manejo del hardware y software 	¿Cómo califica su manejo de la red social corporativa <i>Workplace</i> ?		
			Dimensión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de gestión del Modelo Digital 	¿Cómo considera Ud. el nivel de gestión del modelo digital en la Compañía Pacífico Seguros en la ciudad del Cusco? ¿Cómo considera Ud. la transformación digital que ha desarrollado su empresa?		
			<ul style="list-style-type: none"> Nivel de innovación de las TIC generadas en la empresa 	¿Cómo considera Ud. el nivel de innovación que la empresa está desarrollando para mejorar la experiencia de asesoría digital?			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems O Reactivos Del Cuestionario	Instrumento	Escala
Desempeño Laboral	Chiavenato, (2005) El desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.” (p.236) Ante ello se puede afirmar que, si la persona desarrolla un buen desempeño laboral, ello implica una fortaleza para la institución.	El desempeño laboral se refiere al comportamiento observado de los empleados con eficacia y eficiencia	Dimensión Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de metas logradas en pólizas vendidas Nivel de metas logradas en cobranza de cartera de clientes 	<p>¿Cumple Ud. con la meta trazada por la compañía en relación a la cantidad de pólizas vendidas en el tiempo establecido?</p> <p>¿Cumple Ud. con la meta de cobranza de su cartera de clientes en el tiempo esperado por la empresa?</p>	Cuestionario	Siempre Casi siempre A veces Pocas veces Nunca
			Dimensión Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Actitud 	<p>Responda con la mayor sinceridad posible.</p> <p>¿Se siente Ud. cómodo al hacer uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la Compañía?</p> <p>¿Logra Ud. adaptarse con rapidez a la transformación digital que la Compañía Pacífico Seguros propone?</p>		
				<ul style="list-style-type: none"> Habilidad 	<p>¿Logra Ud. resolver o enfrentar adecuadamente los problemas presentados en el software de la empresa sin necesidad de apoyo del área tecnológica?</p>		
				<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento 	<p>¿Cree Ud. que su nivel de conocimiento en el uso de las Tecnologías de la Información es importante para mejorar su desempeño y pueda ser mucho más eficiente en sus labores?</p>		

Apéndice 4: Cuestionario

CUESTIONARIO

Investigación: “Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Desempeño Laboral en la Compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020”

La presente encuesta es absolutamente confidencial y anónima esperamos su respuesta con la mayor honestidad y sinceridad, lo que responda será de importancia para el estudio.

Instrucciones: Marca con un aspa (X) o una cruz (+) la alternativa que considere responde a la pregunta hecha.

SECCION I. INFORMATIVA DEMOGRÁFICA

<p>1. Sexo:</p> <p>Femenino : _____</p> <p>Masculino : _____</p>	<p>2. Edad:</p> <p>___ De 25 a 30 años</p> <p>___ De 31 a 35 años</p> <p>___ De 36 a 40 años</p> <p>___ De 41 a 45 años</p> <p>___ De 46 a más</p>
<p>3. ¿Cuál es su nivel educativo?</p> <p>___ Técnico</p> <p>___ Universidad incompleta</p> <p>___ Universidad completa</p> <p>___ Estudios de Maestría</p> <p>___ Maestría completa</p> <p>___ Otros - post grado completo</p>	<p>4. ¿Cuántos años labora en la Compañía?</p> <p>___ Menos de 1 año</p> <p>___ De 1 a 3 años</p> <p>___ De 4 a 8 años</p> <p>___ De 9 a 13 años</p> <p>___ De 14 a más</p>

**SECCION II. VARIABLE 1: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

Marca con un aspa (X) o una cruz (+) la alternativa que considere responde a la pregunta hecha teniendo en cuenta estas equivalencias: 5 = Adecuado 4 = Medianamente adecuado 3 = Ni adecuado ni inadecuado 2 = Poco adecuado 1 = Inadecuado.

N o	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN						
DIMENSIÓN INSTRUMENTAL						
1	¿Cómo califica Ud. el número de capacitaciones en uso de herramientas digitales que brinda la Compañía Pacífico Seguros?					
2	¿Cómo califica Ud. la atención de los incidentes reportados a mesa de ayuda (Smart Helpdesk)?					
3	¿Cómo califica Ud. el tiempo de respuesta de los incidentes reportados a mesa de ayuda (Smart Helpdesk)?					
4	¿Cómo considera Ud. el uso de los aplicativos de administración de datos de los clientes que se encuentran albergados en el dispositivo tecnológico (Tablet)?					
5	¿Cómo considera Ud. sus habilidades digitales en el uso de los dispositivos tablets, smartphones?					
6	¿Cómo califica su manejo de la red social corporativa <i>Workplace</i> ?					
DIMENSIÓN ESTRATÉGICA						
7	¿Cómo considera Ud. el nivel de gestión del modelo digital en la Compañía Pacífico Seguros en la ciudad del Cusco?					
8	¿Valore Ud. la forma cómo ha transcurrido la transformación digital que ha desarrollado la empresa?					
9	¿Cómo considera Ud. el nivel de innovación que la empresa está desarrollando para mejorar la experiencia de asesoría digital?					

Observaciones

--	--	--

SECCION III. VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Marca con un aspa (X) o una cruz (+) la alternativa que considere responde a la pregunta hecha teniendo en cuenta estas equivalencias: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Pocas veces 1 = Nunca.

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSION EFICACIA						
1	¿Cumple Ud. con la meta trazada por la compañía en relación a la cantidad de pólizas vendidas en el tiempo establecido?					
2	¿Cumple Ud. con la meta de cobranza de su cartera de clientes en el tiempo esperado por la empresa?					
3	¿Cumple Ud. con la meta de persistencia de su cartera de clientes en el tiempo establecido por la empresa?					
4	¿Logra Ud. cumplir con la meta de <i>stock</i> de pólizas dentro del tiempo establecido por la empresa?					
DIMENSIÓN EFICIENCIA						
5	Responda con la mayor sinceridad posible. ¿Se siente Ud. cómodo al hacer uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la Compañía?					
6	¿Logra Ud. adaptarse con rapidez a la transformación digital que la Compañía Pacífico Seguros propone?					
7	¿Logra Ud. resolver o enfrentar adecuadamente los problemas presentados en el software de la empresa sin necesidad de apoyo del área tecnológica?					
8	¿Cree Ud. que su nivel de conocimiento en el uso de las Tecnologías de la Información es importante para mejorar su desempeño y así pueda ser mucho más eficiente en sus labores?					

Observaciones

--	--	--

¡Muchas gracias por su colaboración!