

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“El uso de herramientas tecnológicas como medio principal
para lograr la eficiencia del teletrabajo en empresas
especializadas en desarrollo de software de la Provincia de
Orellana en el 2022”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Zárate Iñiguez, Christian Ivan
Bach. Criollo Oña, Edison Wladimir

Docente Guía:

Mg. Julissa Alexandra Vargas Fuentes

**TACNA – PERÚ
2022**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Autorización

Julissa Alexandra Vargas Fuentes, docente de la Escuela de posgrado Newman,
AUTORIZA a **Christian Iván Zárate Iñiguez** a defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

15 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

Observaciones al documento (si las hubiera)

Tacna, 20 de diciembre 2022

Firma:



Índice General

Índice General	3
Índice de tablas.....	6
Índice de figuras	8
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
Capítulo I: Antecedentes de estudio.....	15
1.1. Título del tema	15
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.3. Formulación del problema.....	17
1.4. Hipótesis.....	17
1.5. Objetivos de investigación.....	18
1.5.1. Objetivo General	18
1.5.2. Objetivos específicos	18
1.6. Metodología.....	18
1.7. Justificación.....	19
1.7.1. Justificación Teórica.....	19
1.7.2. Justificación Práctica.....	20
1.7.3. Justificación Metodológica	21
1.7.4. Viabilidad de la Investigación.....	21
1.7.5. Límites de la Investigación.....	22
1.8. Definiciones.....	22
1.9. Alcances y limitaciones.....	23

Capítulo II: Marco teórico	24
2.1. Conceptualización de las variables	24
2.2. Importancia de las variables o tópicos clave.....	31
2.3. Modelos de las variables	33
2.3.1 Modelos de teletrabajo	33
2.3.2 Modelos de Herramientas Tecnológicas.....	34
2.4. Análisis comparativo	34
2.5. Análisis crítico.	36
Capítulo III Marco Referencial.....	37
3.1. Reseña histórica	41
3.2. Filosofía organizacional	42
3.3. Diseño organizacional.....	44
3.4. Productos y/o servicios.....	45
3.5. Diagnóstico organizacional.....	45
Capítulo IV Resultados.....	46
4.1. Metodología.....	46
4.1.1. Tipo y Nivel de Investigación	46
4.1.2. Diseño de la Investigación.....	46
4.2. Población y Muestra	48
4.3. Técnicas e Instrumentos.....	48
4.3.1. Técnica 1	48
4.3.2. Instrumento 1.....	49
4.4. Tratamiento y Procesamiento de la información.....	49
4.4.1. Confiabilidad del Instrumento	49
4.1.2. Variables.....	50

4.5 Método	53
4.6 Presentación y Análisis del Uso De Herramientas Tecnológicas como medio para lograr la eficiencia del teletrabajo en ACONTPLUS.....	53
4.7 Contraste Hipótesis de la relación entre la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la seguridad ciudadana de Ecuador y la disminución los índices de criminalidad	74
Capítulo V Conclusiones y Sugerencias.....	77
Conclusiones.....	77
Recomendaciones	84
Bibliografía	86

Índice de tablas

Tabla 1: Tipologías de trabajo.....	29
Tabla 2: Análisis comparativo	35
Tabla 3: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	50
Tabla 5: Operacionalización de las variables de investigación.....	51
Tabla 6: Pregunta 1. ¿Considera que las TIC aumentan los niveles comunicativos de la empresa?	53
Tabla 7: Pregunta 2 ¿Las TIC ayudan a incrementar las ventas de la empresa?	54
Tabla 8: Pregunta 3 ¿Los proveedores utilizan las TIC?	55
Tabla 9: Pregunta 4 ¿La empresa utiliza la radio como herramienta tecnológica para ofrecer sus productos y servicios?.....	56
Tabla 10: Pregunta 5 ¿Usa la empresa la televisión como medio de comunicación para la localización de proveedores?	57
Tabla 11: Pregunta 6 ¿Se emplea la telefonía móvil para compra/venta de productos y servicios en la empresa?.....	58
Tabla 12: Pregunta 7 ¿Las redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, WhatsApp) son empleadas como medio para compra/venta de productos o servicios por internet?	59
Tabla 13: Pregunta 8 ¿Conoce el correo electrónico del director de la empresa? ...	60
Tabla 14: Pregunta 9 ¿Conoce el correo electrónico de los empleados de la empresa?	61
Tabla 15: Pregunta 10 ¿La información sobre proveedores es almacenada en la nube?	62

Tabla 16: Pregunta 11 ¿Se dispone de la información de una cartera de proveedores almacenada?.....	63
Tabla 17: Pregunta 12 ¿Considera que el teletrabajo aumenta la productividad de la empresa?.....	64
Tabla 18: Pregunta 13 ¿Mejoran los procesos internos de la empresa por el teletrabajo?	65
Tabla 19: Pregunta 14 ¿Mejoran los procesos externos de la empresa por el teletrabajo?	66
Tabla 20: Pregunta 15 ¿Mejora el desarrollo de nuevos productos?	67
Tabla 21: Pregunta 19 ¿Optimiza el teletrabajo la entrega del producto?	68
Tabla 22: Pregunta 17 ¿Considera que la satisfacción del cliente aumenta por medio del teletrabajo?	69
Tabla 23: Pregunta 18 ¿Considera que se agilizan las ventas con el teletrabajo?	70
Tabla 24: Pregunta 19 ¿El teletrabajo aumenta el intercambio de información?.....	71
Tabla 25: Pregunta 20 ¿Se ofrecen más novedades tecnológicas por medio del teletrabajo?	72
Tabla 26: Pregunta 21 ¿El teletrabajo permite captar nuevos clientes y proveedores?.....	73
Tabla 27: Coeficiente de Correlación Serman.....	75

Índice de figuras

Figura 1: Red de Inclusiones Conceptuales	24
Figura 2: Constelación de ideas de la variable independiente.....	24
Figura 3: Constelación de ideas de la variable dependiente	28
Figura 4: Diseño organizacional de Acontplus	44
Figura 5: Las TIC aumentan los niveles comunicativos de la empresa.....	54
Figura 6: TIC ayudan a incrementar las ventas.....	55
Figura 7: Utilización de las TIC por los proveedores.....	56
Figura 8: Uso de la radio como herramienta tecnológica para ofrecer productos o servicios	57
Figura 9: Uso de la televisión como medio de comunicación para la localización de proveedores.....	58
Figura 10: Empleo de la telefonía móvil para compra/venta de productos y servicios	59
Figura 11: Empleo de las redes sociales como medio para la compra/venta de productos y servicios por internet	60
Figura 12: Conocimiento del correo electrónico del director.....	61
Figura 13: Conocimiento del correo electrónico de los empleados de la empresa...	62
Figura 14: Almacenamiento de la información de los proveedores en la nube.....	63
Figura 15: Almacenamiento de la información de la cartera de proveedores	64
Figura 16: El teletrabajo aumenta la productividad de la empresa.....	65
Figura 17: Mejoramiento de los procesos internos por el teletrabajo	66
Figura 18: Mejoramiento de los procesos externos por el teletrabajo	67
Figura 19: Mejoramiento del desarrollo de nuevos productos por el teletrabajo.....	68
Figura 20: Optimización de la entrega del producto por el teletrabajo	69

Figura 21: Aumento de la satisfacción del cliente por el teletrabajo.....	70
Figura 22: Agilización de las ventas por el uso del teletrabajo	71
Figura 23: Aumento del intercambio de información por el teletrabajo	72
Figura 24: Ofrecimiento de novedades tecnológicas por medio del teletrabajo.....	73
Figura 25: Captación de nuevos clientes y proveedores por el teletrabajo.....	74

Resumen

La actual investigación tiene como objetivo general determinar las herramientas tecnológicas para lograr la eficiencia del teletrabajo en empresas especializadas en desarrollo de software. En el marco teórico se desarrollaron los fundamentos de la variable dependiente teletrabajo y la variable independiente herramientas tecnológicas. En el marco referencial se revisaron los antecedentes de la investigación. En cuanto a la metodología se encuentra en el nivel cual-cuantitativo, el diseño se corresponde con la investigación de campo, con respecto al nivel es exploratorio, descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por los 06 trabajadores de la empresa. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, los datos fueron procesados por el programa Excel con programa estadístico IBM SPSS 21. En cuanto a los resultados se contrasta la hipótesis comprobando que el uso de las herramientas tecnológicas se relaciona con la eficiencia del teletrabajo en empresas especializadas en desarrollo de software de forma directa estadísticamente con muy alta significancia.

Palabras clave: Herramientas tecnológicas, teletrabajo, TIC, empresas, eficiencia.

Abstract

The general objective of this research is to determine the technological tools to achieve the efficiency of teleworking in companies specialized in software development. In the theoretical framework, the foundations of the dependent variable telework and the independent variable technological tools were developed. In the referential framework, the background of the research was reviewed. As for the methodology, it is at the qualitative-quantitative level, the design corresponds to field research, with respect to the level it is exploratory, descriptive and correlational. The population consisted of the 06 workers of the company. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, the data were processed by the Excel programmed with the IBM SPSS 21 statistical programmed. As for the results, the hypothesis is contrasted, proving that the use of technological tools is related to the efficiency of teleworking in companies specializing in software development in a direct statistical way with very high significance.

Keywords: Technological tools, telework, ICTs, companies, efficiency.

Introducción

El tema de la investigación es “El uso de herramientas tecnológicas como medio principal para lograr la eficiencia del teletrabajo en empresas especializadas en desarrollo de software de la Provincia de Orellana en el 2022”, la variable independiente es las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la variable dependiente es el teletrabajo.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en los instrumentos más importante para que las organizaciones se conviertan más eficientemente. El teletrabajo resulta muy atractivo para las organizaciones actuales que tienden a buscar profesionales de elevado nivel que puedan agregar valor agregados para los servicios que brindan a sus clientes y minimizar los costos asociados. El teletrabajo ha sido popular en Europa y Estados Unidos durante más de cinco años y se introdujo recientemente en América Latina (Osio, 2010).

A lo largo del tiempo, la humanidad ha cambiado la forma en que vive y se involucra, y las TIC han sido la herramienta disponible para hacerlo. Estos han permitido empoderar a países, organizaciones e incluso personas a favor de crear un mejor estilo de vida. Con la aplicación de las TIC, se pueden crear nuevas estructuras con distinta diferenciación que, en función de su uso, inciden en el nivel de vida, la comodidad, el entorno, la salubridad y muchos otros aspectos del quehacer diario de todos los ciudadanos. Cada vez más evidente, la abertura digital y la novedosa diferencia entre ricos y pobres por su acceso (Toscano y Díaz, 2021).

Parte de este nuevo cambio civilizatorio se basa, entre otras cosas, en el empleo de las TIC como componente característico, en especial el uso de Internet como iniciador del cambio social, personal, organizativo y político. Internet y el acceso nacional a Internet son factores importantes en lo siguiente: a) Identificar la capacidad

nacional de acceso a la información y capacidad de decisión. b) Innovación, producción y difusión del conocimiento en la sociedad moderna. c) Creación de nuevas oportunidades de empleo d) Diseño de una novedosa y provechosa economía digital (Katz, 2020).

Los resultados actuales se ven en sociedades que están adoptando la tecnología a diferentes velocidades, haciendo que sus operaciones diarias sean más o menos eficientes y productivas. La vida será más fácil. Las redes sociales nos han permitido relajarnos y construir relaciones, por lo que el amor crece y no conocemos límites. El trabajo no es consciente de las limitaciones espaciales o temporales, y la competencia se vuelve cada vez más insaciable. Esto es especialmente evidente con la llegada de herramientas como el teletrabajo (Osio, 2010).

En este sentido, se valora mucho la existencia de tecnologías que permitan un mejor sistema comunicativo, movilización, administración de diferentes recursos, rendimientos de productividad e independencia de trabajo y diálogo. Esto sentará un precedente en el modo de laborar de los profesionales. Para hacerlo más personal y único. Utilizar las TIC para adaptarse a tus habilidades y mejorar el rendimiento de tus actividades facilita el trabajo desde casa o remoto (García-Canal, Criado, y Rialp, 2014).

Las organizaciones y los países deben repensarse para permitir la adopción de estas tecnologías sin comprometer el empleo y la seguridad social de las personas. Sólo construyendo una estructura sana a nivel nacional se fortalecerán los caminos que lleven al país a una sociedad del conocimiento y la inteligencia (Osio, 2010).

Dicen los expertos que el teletrabajo representa un modo más adaptable de organización del trabajo, por lo que las mujeres jefas de hogar, personas con diferentes habilidades y necesidad o deseo de trabajar en casa o en un sistema

diferente a los sistemas tradicionales, lo veo como una opción interesante para quienes están ahí fuera (Orlando, 2015).

El teletrabajo se ha formalizado, sin embargo, actualmente, es desconocido para un gran número de personas y organismos. La carencia de información y la poca divulgación no permitieron una mayor participación en la organización, a pesar de que es una opción que brinda una oportunidad favorable tanto a empleados como a empleadores (Orlando, 2015).

La investigación consta de 5 capítulos. El capítulo uno presenta el tema de investigación, el problema, la hipótesis y objetivos, metodología, justificación, definiciones, alcances y limitaciones. El capítulo 2 presenta la conceptualización de las variables independientes y dependientes respectivamente, la importancia de las variables, los modelos de las variables, análisis comparativo y análisis crítico. El capítulo 3 se presenta el marco referencial, donde se describe la reseña histórica, filosofía organizacional, diseño organizacional, productos y/o servicios y diagnóstico organizacional. En el capítulo 4 se presentan los resultados de la investigación, entre ellos la metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos, tratamiento y procesamiento de la información, método y contrastación de hipótesis. En el capítulo 5 se presentan las conclusiones y recomendaciones.