



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

KAYSON PERÚ S.A.C AÑO 2019

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para la gestión empresarial eficiente y transparente

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autor:

Mas Huamán, Víctor Manuel

Asesor:

Mandujano Mieses, Willy Víctor
(ORCID: 0000-0002-4468-4235)

Jurado:

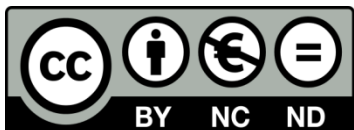
Picón Chavez, Hernán
Engracio Salinas, Jorge Aurelio
Lozano Mayta, Sixto Orlando

Lima - Perú

2022

Referencia:

Mas, V. (2022). *Impacto de las tecnologías de la información en la empresa Kayson Perú S.A.C año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6394>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

IMPACTO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA KAYSON PERU S.A.C AÑO 2019

Línea de Investigación:

Herramientas informáticas para la gestión empresarial eficiente y transparente

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en administración con
mención en administración de empresas.

Autor(a):

Mas Huamán, Víctor Manuel

Asesor(a):

Mandujano Mieses, Willy Víctor
(ORCID: 0000-0002-4468-4235)

Jurado:

Picón Chavez, Hernán
Engracio Salinas, Jorge Aurelio
Lozano Mayta, Sixto Orlando

Lima – Perú

2022

DEDICATORIA:

A mis padres Anaximandro Más y María Luisa Huamán, quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mi esposa y mis hijos.

AGRADECIMIENTOS:

- **A mis compañeros de estudios, a mis maestros amigos, a todos ellos les agradezco desde el fondo de mi alma, sin su ayuda no hubiese sido posible realizar esta tesis.**
- **A mi Asesor el Dr. Willy Víctor Mandujano Mieses por sus aportes y ayuda, para culminar este trabajo.**

Índice

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
Índice	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción y formulación del problema.....	2
Problema general.....	5
Problemas específicos.....	5
1.2 Antecedentes	5
1.2.1 Internacionales	5
1.2.2 Nacionales	7
1.3 Objetivos de la investigación.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivo específico.....	10
1.4 Justificación	10
1.4.1 Teórica y Práctica.....	10
1.4.2 Metodológica.....	11
1.5 Importancia	11

1.6	Limitaciones.....	12
1.7	Marco Legal.....	12
1.8	Hipótesis	14
	Hipótesis general.....	14
	Hipótesis específicas.....	15
II.	MARCO TEÓRICO.....	16
2.1	Bases teóricas.....	16
2.1.1	La sociedad de la información	16
2.1.2	Teoría de las Tecnologías	20
2.1.3	Tecnologías de la información.....	21
2.1.4	Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa	27
III.	METODO.....	36
3.1	Tipo de investigación.....	34
3.2	Ámbito temporal y espacial	34
3.3	Variables	35
3.4	Población y muestra.....	37
3.5	Instrumentos.....	37
3.6	Procedimientos.....	37
3.7	Análisis de datos	38
IV.	RESULTADOS.....	39
4.1	Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS).....	39

4.2 Impacto	46
4.3 Pruebas de Hipótesis	52
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	59
VIII. REFERENCIAS	60
IX. ANEXOS	
ANEXO A: Modelo de Encuesta	74
ANEXO B: Matriz de consistencia	77

RESUMEN

El objetivo de la tesis fue identificar el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. en el año 2019. Para este fin se aplicó una encuesta a un total de 43 empleados directos e indirectos. 1° En relación a la buena **aceptación tecnológica por el personal**, Se halló que el 77 % de los colaboradores o usuarios, señalaron que el uso de los equipos de cómputo estaba en un nivel intermedio. Respecto del buen **uso Tecnológico en la empresa** que está relacionado al tema del desempeño laboral y la productividad se halló un nivel intermedio o moderado del 80%, Asimismo, respecto del nivel de impacto que genera la tecnología de información en la **buena Gestión de la información fue** en promedio "moderado", según los percibieron el 69 % de los colaboradores. En conclusión: El nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, fue en promedio "moderado", según los perciben los colaboradores. Siendo el factor Aceptación tecnológica, en mayor medida fuerte sobre el desempeño laboral.

Palabras clave: impacto, tecnologías de información, empresa

ABSTRACT

The objective of the thesis was to identify the level of impact of the good use of Information Technologies in the company KAYSON PERU S.A.C. in 2019. For this purpose, a survey was applied to a total of 43 direct and indirect employees. In relation to the good technological acceptance by the staff, it was found that 77% of the collaborators or users indicated that the use of computer equipment was at an intermediate level. Regarding the good use of Technology in the company that is related to the issue of work performance and productivity, an intermediate or moderate level of 80% was found. Also, regarding the level of impact that information technology generates on good information management it was on average "moderate", as perceived by 69% of employees. In conclusion: The level of impact of the good use of Information Technologies in the company KAYSON PERU S.A.C. - Year 2019, was on average "moderate", as perceived by employees. Being the technological acceptance factor, to a greater extent strong on job performance.

Keywords: Impact, information technology, company

I. INTRODUCCIÓN

La globalización, y el crecimiento poblacional, demandan también el nacimiento de nuevas empresas que sepan responder a las nuevas demandas del mercado. Las empresas para lograr una mejor competitividad deban aprovechar la creación de nuevas tecnologías, que le permiten automatizar sus procesos para reducir costos y tiempos, emplear la inteligencia artificial, agregar en su planeación estratégica las necesidades de actualización de nuevas tecnologías.

Las tecnologías de la información deben lograr una aceptación por parte del personal, que este abierto al cambio, deben usar la tecnología y deben gestionar adecuadamente la información que tienen u obtienen.

Por tal motivo, esta investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. Con la intención de conocer el nivel de impacto en la organización, a través de una encuesta a 47 de los colaboradores, y de los resultados, realizar las recomendaciones para lograr mejoras, en esta pequeña empresa.

El primer capítulo de la investigación está referido a la identificación y planteamiento del problema de investigación; el segundo capítulo está referido a desarrollo teórico; el tercer capítulo está referido a la parte metodológica; en el cuarto capítulo se presentan los resultados de la encuesta y las pruebas de hipótesis ; en el quinto capítulo la discusión ; el sexto capítulo contiene las principales conclusiones; el capítulo séptimo las

recomendaciones ; el capítulo octavo las referencias bibliográficas y el capítulo noveno , los principales anexos.

1.1 Descripción y formulación del problema

La empresa KAYSON PERU S.A.C., fue fundada en el 2013 en la ciudad de Lima, se encuentra ubicada en Manzana. “T” en el lote # 06 del A.H. Alfonso Ugarte en el distrito de Puente Piedra. **La empresa tiene como principal actividad comercial la arquitectura e ingeniería, como también la comercialización mayorista de materiales de construcción.** Para operar la empresa tiene como visión:

Ser reconocidos como una empresa líder en el mercado local, regional y nacional, logrando la satisfacción total de nuestros clientes, mediante la realización de proyectos y servicios de calidad con alto valor agregado, consolidando nuestro liderazgo a través de la mejora constante de nuestros procesos, además del sólido compromiso y responsabilidad con nuestros colaboradores y clientes. (Kayson PERU SAC, 2020a)

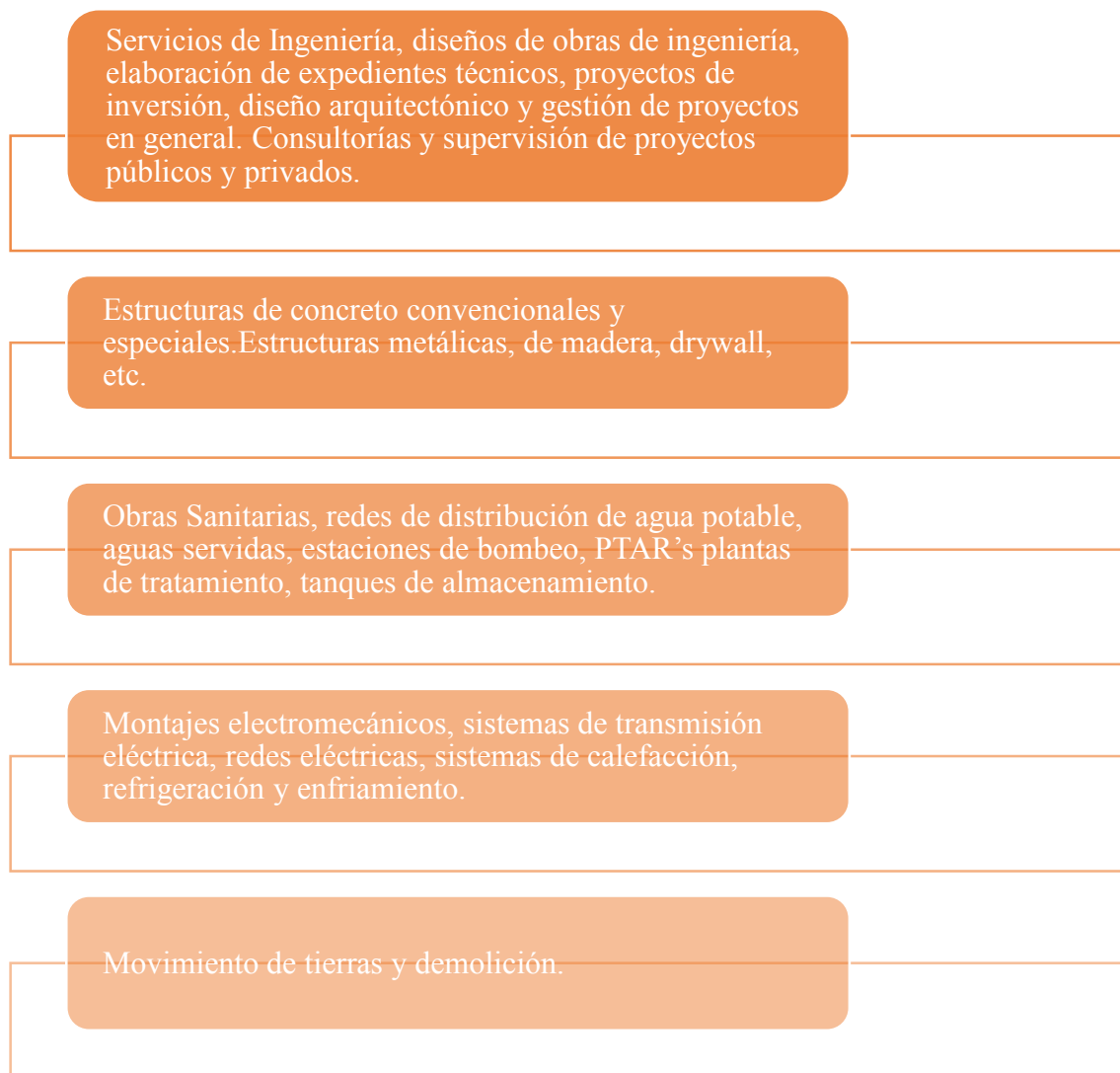
También tiene como Misión:

Entregar el mejor servicio a nuestros clientes caracterizados por la excelencia, eficiencia, oportunidad y personalización, con el objetivo de que satisfaga sus necesidades y expectativas. Generando y construyendo a través de nuestros profesionales calificados y equipo de mano de obra la confianza, credibilidad y seguridad que nos caracteriza. (Kayson PERU SAC, 2020a)

Los servicios de manera más detallada que brinda la empresa Kayson PERU, son las siguientes: (Figura 1)

Figura 1

Lista de servicios centrales de la empresa Kayson PERU



Fuente: (Kayson PERU SAC, 2020b)

El problema que presenta la empresa Kayson PERU SAC actualmente, es que necesita implementar nuevas tecnologías para mejorar sus niveles de productividad y rendimiento, debido a que, en los tres trimestres anteriores del año 2019, se ha reducido el cumplimiento de metas en un 20% y se ha afectado a la rentabilidad mensual en un promedio trimestral del 15%, según el último informe de gestión de la empresa del año 00152- 2019. Así mismo, la empresa presenta una serie de síntomas, como por ejemplo lentitud en la elaboración de informes de gestión, los niveles de comunicación son reducidos principalmente porque el internet es muy lento, no se utiliza la “nube” para compartir información, toda información se tiene que pedir por escrito lo que representa un procesamiento lento y burocrático, está prohibido el uso de celulares en horario de oficina y solo se limitan a contestar correos lo que ha dificultado la velocidad de la comunicación interpersonal, el personal se queja porque se usa mucho papel y se usa muy poco la digitalización de documentos, existe muy poca capacitación respecto al uso de nuevas tecnologías, en general la gerencia no da importancia a los aspectos tecnológicos y más se enfoca en temas operativos de cumplir con los requerimientos de los clientes en el tiempo y el presupuesto previsto. De continuar este problema, existe el riesgo de que la empresa pierda competitividad, debido a que existen muchas empresas que ofrecen similares servicios, y que están utilizando herramientas tecnológicas para ser más productivos y ofrecer mejores servicios a los clientes. La gerencia debe tomar consciencia del impacto que genera el uso de nuevas herramientas tecnológicas y los beneficios colaterales que ello implica. Por tal motivo, esta investigación busca responder a la interrogante ¿Cuál es el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?; para demostrar en términos cuantitativos si la

empresa está orientada a responder eficientemente al entorno global cada vez más competitivo.

Problema general.

- ¿Cuál es el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?

Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel de impacto de la Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de impacto del uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de impacto de la Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

De acuerdo a Rodríguez (2017) en la tesis: *Análisis de las aplicaciones de las tecnologías de la información a la logística y criterios de decisión en las inversiones*. Tuvo como objetivo general, abordar el estudio de las tecnologías de la información y comunicación que se aplican a la gestión de la cadena logística. En particular, el estudio se centra en las tecnologías de la información que se aplican a la gestión de almacenes, profundizando en la tecnología de identificación por radio frecuencia (p.3). Los principales resultados fueron respecto a los valores alcanzados, se observa que: El mayor peso lo tiene el conjunto de la tecnología WMS y LMS (Estas variables hacen referencia al sistema de

gestión de almacenes general, WMS, junto con el sistema de gestión de los recursos humanos asignados a la gestión de almacén, LMS). El valor del parámetro estimado es 0,2160. Es decir, su aportación a la utilidad es del 21,60 %. (p.119). La principal conclusión :“en primer lugar que, dentro de las tecnologías de la información y comunicación aplicadas a la gestión de almacenes, los sistemas de gestión completa que incluyen gestión de la fuerza laboral son las más valoradas por los expertos” (p.160).

De acuerdo a Fabres et al. (2014), en la tesis: *“Análisis del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los establecimientos educacionales de Chile: caso del Colegio Santo Tomás De La Comuna De Ñuñoa”*. El Objetivo general, fue determinar si los establecimientos chilenos están utilizando algunas Tics para el proceso de aprendizaje de sus alumnos. Sus principales resultados (...), los colegios chilenos si están utilizando las Tecnologías de la información como son Moodle y Kokori en matemáticas, Power Point, pero no utilizan grupos de WhatsApp, ni el correo institucional. También existe carencia de computadores y el acceso a internet. Los colegios utilizan una plataforma llamada Sistema Nacional de Educación Chilena (SINEDUC) que permite gestionar la información de las notas de los alumnos. En sus conclusiones, (...). Las Tics contribuyen a mejorar el proceso de aprendizaje. Así mismo todo el personal debe estar capacitado en la gestión de las plataformas institucionales.

Vicente (2017), en la tesis: *“Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista”*. El Objetivo general fue determinar

la correlación entre las TIC y la productividad empresarial. Sus principales resultados fueron: No se confirma la relación entre niveles educativos y productividad TIC. Este resultado podría apuntar a falta de encaje entre nivel educativo y tareas cuando los vendedores poseen titulación de grado superior. (p.131) Solo un trabajador tiene licenciatura de los 30 encuestados(...), (p.132). conclusión: La revisión de la literatura sugiere que “existe un amplio consenso sobre la existencia de una correlación positiva entre TIC y productividad. Más concretamente, las TIC que aumentan la facilidad de acceso a la información (p.129).

1.2.2 Nacionales

Oyarce (2015), en la tesis: *“Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y el desempeño docente con calidad en la EAP de Comunicación Social de la UNMSM en el año 2015. Los resultados obtenidos respecto al uso adecuado de las TICS se relacionan con el desempeño docente con calidad, “la correlación de Tau_b de Kendall de 0,787 es una buena correlación de las variables y siendo altamente significativa. Además, según las pruebas de la independencia (**p < .000) altamente significativa” (p.156). Las conclusiones son: El uso de las tecnologías de comunicación e información, TIC, se relaciona significativamente con el desempeño docente con calidad (...). Asimismo, su uso fomenta el fortalecimiento de las capacidades pedagógicas y posibilita el despliegue de estrategias digitales por parte del

docente. Contribuye además de manera significativa a mejorar la calidad de la comunicación, que es fundamental en el proceso enseñanza-aprendizaje. (p.5).

En relación con este trabajo de investigación, las TIC deben contribuir en mejorar el desempeño de los trabajadores y la calidad del producto o servicio en las empresas, porque el desempeño docente se asemejó con el desempeño de los capacitadores en la organización que son los encargados de preparar al personal, por lo que deben también utilizar las TIC

para realizarlo de la mejor manera.

Alarcón et al. (2014), en la tesis: *“Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de la especialidad de Inglés-Francés, promoción 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013*. El objetivo general fue “Determinar la relación existente entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y su relación con el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de la especialidad de Inglés-Francés, promoción 2011 de la Universidad Nacional de Educación”(p.88). Los resultados de su investigación arrojaron la prueba de la independencia ($\chi^2 = 149,306$ y $\text{Sig.} = 0,000$), altamente significativo, por lo que se acepta la relación entre los Servicios informáticos y Aprendizaje del idioma inglés. Su principal conclusión es: Las Tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente con el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de la especialidad (...).

Lo mencionado en el párrafo anterior, significa que también las empresas pueden aprovechar las TIC para no solo mejorar el aprendizaje de idiomas en los colaboradores que viajan al Exterior a realizar los negocios, sino que se pueden aplicar el aprendizaje sobre otras materias relacionadas a mejorar la productividad empresarial, como la gestión de conflictos o mejora en la comunicación empresarial.

Villa (2017), en la tesis: *“La Implementación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y su Relación con la Gestión Administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016”*. El objetivo general fue determinar la manera como, la implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones se relaciona con la gestión administrativa, en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016. Los resultados de su investigación fueron: el valor calculado para la Ji (Chi) cuadrada **(6.84)**, es mayor que el valor que aparece en la tabla **(3.84)**, (...), por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general planteada. (...). La conclusión principal fue : (...); existe una relación directa y Significativa, entre la Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS) y la optimización de la gestión administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016. (p.110)

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Identificar el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019

Objetivo específico.

- Identificar el nivel de impacto que genera la buena Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019
- Identificar el nivel de impacto que genera el buen uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019
- Identificar el nivel de impacto que genera la buena Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019

1.4 Justificación

Las Tecnologías de la información, más conocidas como las TIC, han sido las responsables de grandes cambios en la industria, el comercio y la sociedad. Las empresas que se adapten a la nueva ola tecnológica podrán permanecer en el mercado y prosperar, a consecuencia de poseer esta ventaja competitiva; las empresas que no lo hagan, que mantengan procesos y mecanismo antiguos es muy probable que no sobrevivan.

1.4.1 Teórica y Práctica

Esta investigación además tendrá un aporte teórico importante, porque menciona dimensiones claves que se tienen que considerar en la evaluación de una empresa, como la aceptación hacia la tecnología, el uso de la tecnología y la gestión de la información. En este sentido, se va a verificar de manera práctica el nivel de impacto que están afectando el rendimiento actual de la empresa.

1.4.2 Metodológica

La metodología que se aplica en esta investigación también se puede aplicar en otras empresas que cumplan en primer lugar, con el deseo de conocer el impacto del uso de su propia tecnología.

1.5 Importancia

La importancia de esta investigación es que si se mejora el uso de la TIC entonces también mejora la gestión administrativa. Por lo tanto, haciendo una analogía con las empresas; estas deben mejorar sus sistemas administrativos con el uso de las tecnologías de información para mejorar sus procesos de adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento de datos, comunicación, etc.

La relevancia de este trabajo se da porque en el Perú, las empresas de mayor éxito han implementado diferentes procesos de mejora implementando nuevas tecnologías como, por ejemplo, los bancos BCP, Interbank que tiene procesos automatizados y políticas que promueven el uso de la tecnología, sin embargo, muchas veces depende del líder de la organización que promueva y dirija la empresa hacia una mejor productividad y rendimiento.

Las recomendaciones que se logren del trabajo final serán viabiles en la empresa KAYSON PERU S.A.C. una vez que se entienda que las nuevas tecnologías se deben implementar de manera constante, porque el mundo constantemente está desarrollando nuevas tecnologías y cada vez más rápido. Así mismo, es importante que la empresa conozca en qué nivel de aceptación está su personal respecto a las nuevas tecnologías, que tan bien están utilizando la tecnología y que tan bien están gestionando su información.

Esta investigación tiene una importante transcendencia porque da las pautas para realizar investigaciones futuras respecto al impacto tecnológico en la empresa. Se busca beneficiar a toda la organización con información importante que les permita identificar los diferentes niveles de impacto que produce el buen uso de la tecnología en la empresa.

Se trata además de una investigación original, porque se aplica el procedimiento metodológico de análisis de las tecnologías de información, entendiéndola como el soporte que le dará competitividad a la empresa si constantemente incorpora las nuevas tecnologías de información a su favor.

1.6 Limitaciones

El trabajo solamente abarca un periodo de tiempo de un año, por motivos de disponibilidad de información y porque la empresa es relativamente nueva.

La investigación tiene como limitación también, enfocarse en la evaluación de las tecnologías de la información que actualmente se utilizan de manera exclusiva en la empresa KAYSON PERU S.A.C.

1.7 Marco Legal

Respecto a las normas legales en relación con la utilización de las tecnologías de información y comunicación TICS, se enmarcan en un contexto muy complejo, donde impera un conjunto de problemas de naturaleza externa como, los ataques cibernéticos a los equipos de computación, mediante hackers, virus, entre los más comunes, conocidos también como intrusismo y cracking. Asimismo, normas relativas a la oferta de tecnología

de información como la oferta del internet, que actualmente es un servicio muy indispensable para la empresa.

Delitos Informáticos y TICS

De acuerdo a Quintana Castro (s.f.) al referirse a los, menciona que : Si bien consideramos que ya el Código Penal es aplicable a temas informáticos y que dicho cuerpo legal ya incorporaba figuras explícitas por medios informáticos, se han ido incorporando artículos que deseamos destacar: la Ley N° 27309, que incorpora los delitos informáticos al Código Penal como el intrusismo y cracking (...); Ley N° 29316, que modifica, incorpora y regula diversas disposiciones a fin de implementar el acuerdo de promoción comercial suscrito entre el Perú y USA; Ley N° 29499, que fija la vigilancia electrónica personal e incorpora el artículo 29A y modifica el artículo 52 del Código Penal; el DS N° 013-2010-JUS, que aprueba el reglamento para la implementación de la vigilancia electrónica personal establecida mediante la Ley N° 29499.

Protección de datos y privacidad

Constitución Política de 1993, art. 2; la Ley N° 27489, que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la Información; la Ley N° 27863, que modifica varios artículos de la ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información; la Ley N° 27697, que otorga facultad al fiscal para la intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional; el DL 991, que modifica la Ley N° 27697, que otorga facultad al fiscal para la

intervención y control de comunicaciones y documentos privados en caso excepcional; y, la Directiva N° 005-2009/COD-INDECOPI, del funcionamiento del registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva – Registro “Gracias... No Insista”: Ley N° 29733, de Protección de Datos Personales.

Seguridad de la información

La RM N° 197-2011-PCM, que establece fecha límite para que las diversas entidades de la administración pública implementen el plan de seguridad de la información dispuesto en la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información”; la RM N° 129-2012-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la Información. Requisitos” en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

1.8 Hipótesis

Hipótesis general.

El nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores. Siendo el factor Aceptación tecnológica, en mayor medida fuerte.

Hipótesis específicas.

- El nivel de impacto que genera la buena Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio moderado, según los perciben más del 50% de los colaboradores.
- El nivel de impacto que genera el buen uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores.
- El nivel de impacto que genera la buena Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 La sociedad de la información

Actualmente menciona Ayala y Gonzales (2015) estamos en la era de la información, debido a su auge en los últimos años y a su contribución en el desarrollo de la humanidad. Lo cual ha sido posible con el apoyo de la comunicación. Desde los inicios de la humanidad la comunicación ha jugado un rol fundamental para el dominio de la humanidad frente a las demás especies.

Es el poder de comunicación a través de diferentes manifestaciones como el arte, la cultura, la expresión oral y luego escrita como la humanidad ha comenzado a organizarse y crecer. Y de las necesidades actuales del hombre para comunicarse de manera más rápida y a largas distancia surgen los grandes inventos de la comunicación.

Dentro de los grandes inventos que se han creado para mejorar la comunicación, está el telégrafo cuyo sistema permitía enviar señales a una distancia larga que luego era interpretada mediante signo y códigos como el Morse. Posteriormente se crea el teléfono que fue revolucionario en su época porque comprendía a todos como la complejidad de sistemas integrados podían emitir las señales idénticas de la voz y a largas distancias. Luego otro revolucionario invento fue la televisión, que generó gran expectativa porque se podían visualizar imágenes que se podrían transmitir en vivo o que podían ser grabadas para

ser vistas con posterioridad por millones de personas en todo el mundo. (Ayala y Gonzales, 2015)

Posteriormente en la era moderna, se crea los modernos sistemas de comunicación como la computadora y el internet, que ha significado una revolución significativa por su auge e impacto en la sociedad porque ha permitido integrar y comunicar a miles de millones de personas para que tengan acceso a una mejor comunicación y al conocimiento.

También Ayala y Gonzales Ob.cit, (2015) menciona que después del auge de la Revolución Industrial en la que las maquinas eran en eje del desarrollo industrial, la siguiente revolución fue de la información, donde cita “La Sociedad de la Información se refiere al grado de importancia que la información ha adquirido para la sociedad, así como se habló de la sociedad industrial, de la sociedad medieval o de la sociedad esclavista” (p.17)

Las sociedades para ser más productivas deben aprovechar los beneficios que ofrecer el desarrollo de la sociedad de la información, donde los ciudadanos tengan acceso a los medios de comunicación y de información y puedan cerrar la brecha digital.

También Ayala y Gonzales, Ob.cit, (2015) refiere los roles que se juegan en la sociedad de la información y menciona:

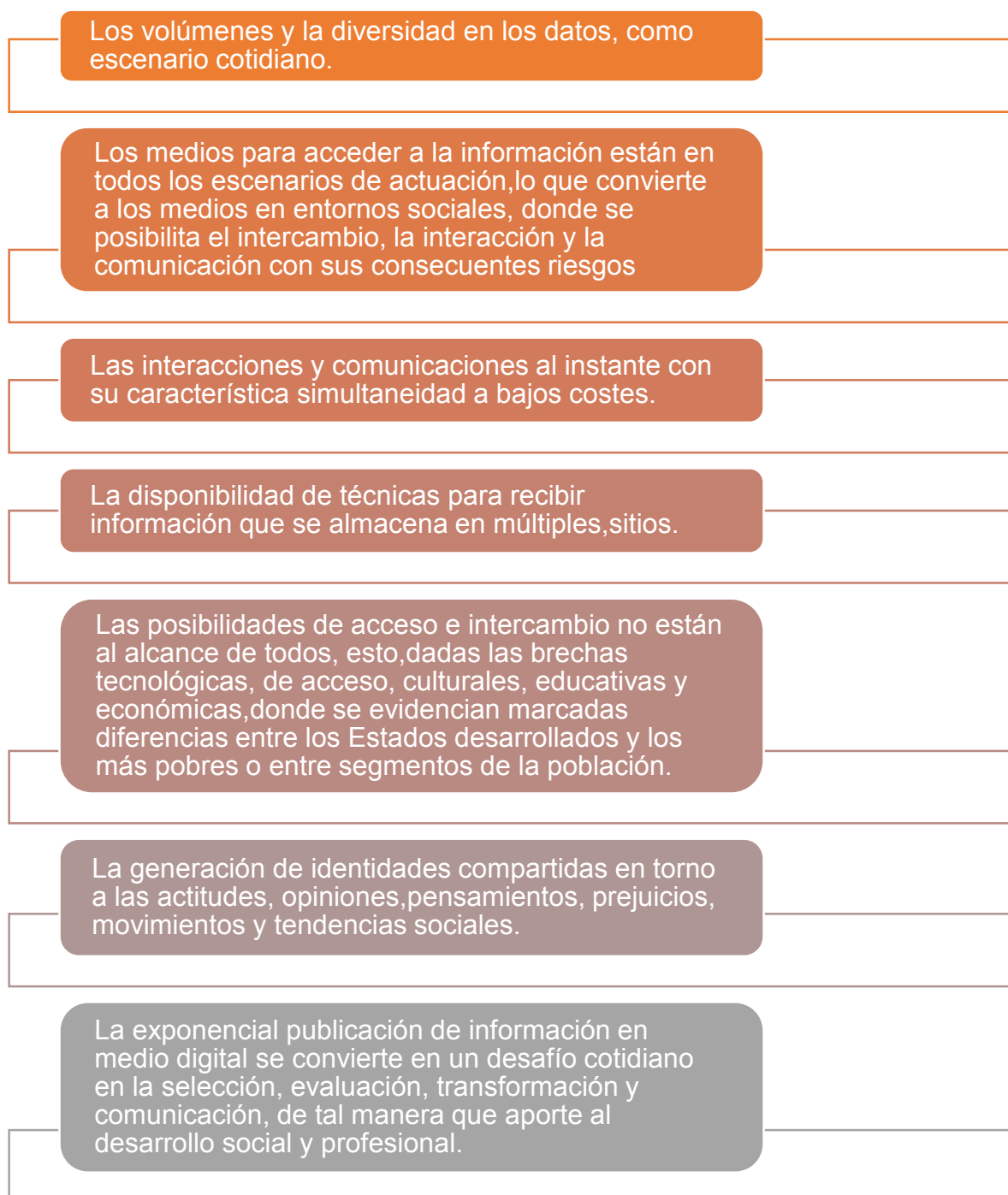
El sector privado, por su parte, juega un papel activo, junto con los gobiernos y la sociedad civil, al ofrecer un modelo económicamente viable para lograr los objetivos de desarrollo. Contribuye de una manera instrumental, al crear, a través de la infraestructura, las condiciones materiales necesarias para el acceso universal a la información y a los

servicios de valor agregado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
(p.19)

Para lograr una sociedad de la información en la que se aprovechen los recursos tecnológicos de la información y la comunicación, la empresa, el gobierno y la sociedad deben de contribuir y trabajar de manera sistemática para que la sociedad pueda estar más conectada e integrada para que pueda adquirir un mejor conocimiento y establecer relacionados de cooperación para lograr el bien común y bienestar social. También Ayala y Gonzales (2015) citando a Delarbre que en el año 2001, mencionó las principales características de una Sociedad de la información en desarrollo. Que se describen en la figura 2:

Figura 2

Características de la Sociedad de la Información.



Fuente: (Ayala y Gonzales, 2015)

2.1.2 Teoría de las Tecnologías

Aproximadamente en el S. XVII se da inicio a las grandes revoluciones tecnológicas principalmente con la Primera revolución industrial, que fue impulsada por el pensamiento teórico de Adams Smith en su libro sobre “La riqueza de las naciones”, donde menciona la importancia de la división del trabajo y la especialización para que la industria pueda crecer y generar más riqueza para mejorar el bienestar económico de una nación. (Avalos, 2016). Según Sacristán y Cassany (2013) las nuevas sociedades están demandando tres aspectos basados en la tecnología de la información que son la radicalidad que es un cambio sustancial en la calidad de los productos y servicios rápidamente, la efectividad están demandando eficiencia en la gestión de los recursos y eficacia en el uso de los productos es decir que cumplan con sus objetivos, y potencial que los nuevos productos o servicios sirvan a satisfacer grandes demandas sociales tecnológicas.

Así mismo menciona Avalos (2016) que las nuevas teorías respecto a las tecnologías de la información (TIC) han propiciado la segunda revolución industrial especialmente en el campo de las telecomunicaciones que se centra en la era de la información. Con la creación del microprocesador que permitió mejorar enormemente la gestión de la información.

Así mismo, el rol de las nuevas tecnologías ha permitido que más personas puedan ser incluidas en la sociedad del aprendizaje por el bajo costo de obtener información a través de plataformas e learning, app y software educativos y de uso empresarial (Prieto et al., 2016)

2.1.3 Tecnologías de la información

A lo largo de la historia se han desarrollado grandes descubrimientos científicos que han permitido un desarrollo exponencial de las Tecnologías de Información, las cuales se definen según (Ayala y Gonzales, Ob.cit, 2015) como: “el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, Video)” (p.27).

Según Reyes (2016) “La información es un conjunto organizado de datos que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno” (p.13).

Estas tecnologías han tenido un gran empuje con la invención de la computadora y en especial del internet que ha contribuido con la difusión pero también en la creación de nuevas necesidades para distintos sectores como el empresarial, el gubernamental el sector salud, educación entre otros. Porque todos tienen necesidad de gestionar la información.

Las principales tecnologías que gestionan la información son las computadoras, los teléfonos celulares, los USB, los GPS, las radios, los TV, los CD entre otros.

También la tecnología de la información ha significado la generación de un nuevo sistema económico basado en el internet, y que ha tenido un impacto significativo en diversos sectores tal como menciona (Ayala y Gonzales, 2015, como se citó en Suarez y Alonso, 2007) que son los siguientes :

- En el sector: Negocio y el comercio un aporte de la Tecnología de la información es: El E-commerce. E-Business.

- En el sector: Gobierno un aporte de la Tecnología de la información es: E-government.
- En el sector: Salud pública un aporte de la Tecnología de la información es: E-Health
- En el sector: Educación un aporte de la Tecnología de la información es: E-Learning (Educación virtual)
- En el sector: Inclusión social un aporte de la Tecnología de la información es: E-Inclusión.
- En el sector: Habilidades sociales un aporte de la Tecnología de la información es: E-Skills
- En el sector: Trabajo un aporte de la Tecnología de la información es: E-Work
- En el sector: Comunicación un aporte de la Tecnología de la información es: E-mail. Redes sociales.
- En el sector: Redes de comunicación un aporte de la Tecnología de la información es: Banda ancha, 3G, 4G, 5G.
- En el sector: Gestión de la vivienda un aporte de la Tecnología de la información es: Domótica.

También menciona Ayala y Gonzales (2015) que las nuevas tecnologías de la información han transformado a la economía actual donde los productos físicos están siendo desplazados por productos virtuales, y existe un auge de la producción de software y de servicios relacionados a la internet para personas, empresas y gobierno. Lo que ha

significado un repensar la estructura productiva de algunas naciones, donde su producción actual es más virtual, como por ejemplo la India e Israel, donde su economía tiene un fuerte empuje en el desarrollo de software y gracias a las políticas públicas de inclusión digital que han promovido sus gobiernos durante años.

Además Ayala y Gonzales (2015) menciona que las Tecnologías de la información tienen como uno de sus medios básicos a la informática, cuyo objetivo es “El objetivo de la informática es manipular automáticamente la información” (p.29) , para lo cual se han realizado varios estudios científicos que han permitido crear programas que son controlados o auto gestionados y que tiene como objetivo facilitar el trabajo del hombre. El desarrollo de la informática ha generado muchos benéficos en la era del conocimiento como son:

- Generar capacidades de almacenamiento y gestión de los datos
- Generar el desarrollo de componentes ópticos
- El diseño de estructuras complementarias al computados para que sea más eficiente
- Crear programas (Software) con el uso de la inteligencia artificial
- Mejorar la comunicación en general, incluyendo la del hombre con la máquina.

Según Said Hung (2015) se debe fomentar las nuevas tecnologías para el aprendizaje del hombre, e incluir a la sociedad en el aprovechamiento para lo cual se debe realizar una alfabetización tecnológica, desarrollar un sistema de emprendimientos con contenidos innovadores, enseñar a los docentes el uso de las nuevas tecnologías de la información y su aplicación para el aprendizaje, tener una mayor control del uso tecnológico en los niños, debido a que por su poco grado de madurez no logran distinguir con claridad algo que les puede hacer daño.

Todos estos beneficios de la informática como menciona Ayala y Gonzales (2015) han podido ser posible gracias a John Von Neuman que diseño el circuito sin cables y el sistema binario de comunicación (0,1) que permitió una mejor comunicación interna de la máquina y realizar programaciones mediante una serie de instrucciones binarias.

Las nuevas tecnologías han permitido un desarrollo en diferentes campos, teniendo un impacto muy significativo especialmente en la educación por la accesibilidad del conocimiento, en la medicina por la utilización de la tecnología para detectar y tratar enfermedades, en la inclusión social porque mejora el acceso a las comunicaciones y a las redes sociales, en la empresa porque ha significado una mejora en la productividad a través de software de gestión de datos, procesos, y una mejor relación con el cliente a través de la venta directa a través de plataformas web, el aprendizaje ha sido mejorado con el uso del E-Learning, la gestión del conocimiento por el uso de la nube para almacenar información (Medina et al., s.f.)

Según Barrio (2018) en su investigación respecto al uso de las nuevas tecnologías en la sociedad, menciona que es importante que la evolución del internet vaya de la mano con las nuevas necesidades de la sociedad, el modelo social actual se va a modificar cuando todos los aparatos electrónicos que usamos estén conectados entre sí, y se use la inteligencia artificial para que tomen decisiones que sirvan a las personas, desde preparar un simple café hasta realizar operaciones complejas para la NASA. Lo cual significara que se deben desarrollar tecnologías nuevas que se comuniquen entre si y que puedan procesar millones de datos en el menor tiempo posible para dar una solución óptima. El futuro nos obliga a tener que actualizarnos y a reducir la brecha digital.

Según menciona Fabres et al. (2014) “herramientas necesarias para acceder y manipular datos digitales” (p.10), que ayudan a mejorar el conocimiento, el desarrollo de procedimientos y promueven la innovación de procesos. La capacitación es de vital importancia para que las organizaciones comiencen a transferir conocimiento respecto a sus lecciones aprendidas, las empresas pueden aprender de las instituciones educativas, los beneficios de las TIC para aprovechar sus recursos y mejorar sus sistemas de gestión y de capacitación al personal.

Según menciona Vicente (2017) las TIC son un “conjunto de tecnologías destinadas al procesamiento y a la transmisión de información por medios electrónicos, siendo información los datos, el sonido, la voz o la imagen”. (p.35). La productividad es el resultado del uso eficiente de los recursos, lo que en la empresa significa gestionar mejor los recursos, que pueden ser tangible e intangibles.

Según Oyarce (2015) las tecnologías de información : “Son sistemas tecnológicos mediante los cuales se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores”. (p.22). Así mismo, la calidad es un factor que se mide en toda organización sea pública o privada. Esta investigación rescata la definición de las TIC`s.

Según Alarcón et al. (2014) las tecnologías de la información son “instrumentos técnicos que giran en torno a la información o transmisión de ésta, es decir de alguna manera implícitamente las ven como medios que sirven para que se lleve a cabo el proceso de comunicación” (p.23). El aprendizaje es esencial en toda organización, porque estamos en la Era del conocimiento y no solo de los idiomas para organizaciones que tiene una

presencia internacional, sino todo tipo de aprendizaje al que actualmente se le conoce como aprendizaje organizaciones, que se transfiere de generación en generación.

Según Villa (2017) Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), al conjunto de tecnologías requeridas para el procesamiento de la información, que con el uso de computadoras y software permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o electromagnética (datos alfanuméricos) desde cualquier parte y en cualquier momento. (p.18) Las organizaciones en general tiene la necesidad de saber gestionar sus actividades administrativas, en las empresas tiene la finalidad de mejorar la productividad y ahorrar costos en términos de tiempos generalmente, a través de la simplificación de procesos.

Según menciona Rodríguez (2017) las tecnologías de información son : “vehículo para mejorar los flujos de información de una manera eficiente, pueden servir de soporte para la toma de decisiones o pueden ser utilizadas para mejorar la colaboración y coordinación entre los distintos elementos de la cadena de suministro” (p.10). Por lo que esto sirve para mejorar la gestión en las adquisiciones de las empresas, que es una función esencial dentro del campo de la logística empresarial.

2.1.4 Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa

Las Tecnologías de la información han generado un impacto muy positivo en la sociedad, porque ha permitido que la comunicación sea integral (audio, video, online) así como mejorado la productividad de las organizaciones a través del desarrollo de software que son aplicaciones que permiten resolver problemas específicos respecto a la gestión de información y difusión de conocimiento. Siendo uno de los desarrollos recientes la NUBE, que proporciona almacenaje de grandes cantidades de datos y que se puede interactuar con ellos desde diferentes herramientas tecnológicas como el celular, la laptop la Tablet en un número y tiempo ilimitado. Lo cual facilita el acceso y la gestión de la información desde cualquier lugar. (Ayala y Gonzales, 2015)

También las Tecnologías de la información proporcionan grandes beneficios a las empresas, como menciona (Ayala y Gonzales, 2015):

La utilización de las TIC en las diferentes áreas de las compañías ha propiciado un ahorro de costes y tiempo, ayudándoles a su vez con una mejor gestión de los flujos de información permitiendo agregar valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial, permitiendo a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio (p.50)

Sin embargo, la sola aplicación e implementación de las tecnologías de la información no son una garantía de mejorar la productividad sino es utilizada adecuadamente, por lo que es necesario acompañar al uso de las tecnologías de la información considerando los siguientes aspectos (figura 3):

Figura 3

Aspectos esenciales para aprovechar las Tecnologías de la información en la empresa



Fuente: (Ayala y Gonzales, 2015)

Así mismo para que se pueda implementar la tecnología de la información adecuada para la organización y que mejore la productividad con una mejor gestión de los datos, comunicación y automatización de procesos en la organización es necesario cumplir con los siguientes requisitos según señala (Ayala y Gonzales, 2015) y se mencionan en la figura 4:

Figura 4

Requisitos para generar un buen impacto con el uso de las Tecnologías de la Información en la organización.



Fuente: (Ayala y Gonzales, 2015)

Como menciona Ayala y Gonzales (2015) las principales ventajas que proporciona las Tecnologías de la información a la empresa, son el comercio electrónico que permite comprar o vender cualquier cosas desde cualquier parte del mundo y que puede ser utilizado por personas y organizaciones en general, convirtiéndose también en el desarrollo

de un mercado virtual donde se comercian productos o servicios virtuales (intangibles). También otra ventaja esencial es la ubicuidad, debido a que se puede estar en internet desde cualquier parte y desde ahí con el uso de un dispositivo electrónico como una celular, un Tablet, un laptop o computadora las personas pueden comprar o vender y los empresarios gestionar, monitorear o realizar mejoras en su gestión o procesos empresariales. Así mismo otra ventaja es el alcance global de internet debido a que no tiene límites ni barreras por lo que contribuye a generar un comercio internacional. Otra ventaja es la interactividad porque tanto la empresa como los clientes pueden comunicarse entre sí directamente online a través de páginas web, teléfonos, mensajes de texto, etc. Además, las tecnologías de la información permiten gestionar grandes cantidades de datos, y automatizar a través de software de gestión y de procesos repetitivos como son el software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) que permiten ingresar diferentes procesos de la empresa en uno solo para gestionar mejor los datos y la información, lo que facilita y mejora la productividad. (Ayala y Gonzales, 2015).

También el impacto positivo de las nuevas tecnologías de la información en la sociedad, la organización y la empresa se dan en los siguientes aspectos como menciona (Reyes, 2016). Es recomendable anualmente hacer una revisión y renovación de las tecnologías, tanto para la automatización de procesos, la utilización de los recursos y la mejora del desempeño de los colaboradores en la organización. Tal como se aprecia en la figura 4.

Figura 5

Impacto de las tecnologías de la información en la sociedad, la organización y la empresa.



Fuente: (Reyes, 2016)

Las diferentes tecnologías han tenido impactos muy positivos en la sociedad actual, y se espera en los siguientes años que se incremente su beneficio en favor de la mejora de la calidad de vida de las personas. Tal y como lo estableció la UNESCO citado por (Martínez et al., 2014), tal como se aprecia en la figura 6:

Figura 6

Principios de la UNESCO respecto a la gestión de la información.



Fuente: (Martínez et al., 2014)

En relación con la organización y la empresa, para aprovechar un impacto positivo en la gestión de la información se debe promover el acceso a la información, pero teniendo cuidado de la información sensible o confidencial, así mismo prevenir los ciber ataques. La libertad de expresión debe permitirse en la organización, pero dentro de un marco de normas de buenas conductas y respetando los valores de la organización. Las tecnologías

de la información deben tener en cuenta la diversidad cultural, como las personas la usan de acuerdo con sus propios valores y principios. Así mismo, se debe promover que la información y las tecnologías de información sean una componente de aprendizaje y educación continua.

También Llamosas (2015) menciona en sus investigaciones que las nuevas tecnologías tiene un impacto positivo en las relaciones laborales, especialmente porque favorece el teletrabajo, donde se da un mejor empoderamiento a los trabajadores. Facilita al trabajadora a realizar el trabajo en su domicilio son tener que desplazarse hacia su centro de trabajo donde se ahorra tiempo de traslado y costos. Sin embargo, se debe tener en cuenta que deben existir una disciplina que genere hábitos de responsabilidad para que se realice el trabajo.

El impacto de las tecnologías de la información, según Elizondo Callejas (2015) ha significado un incremento significativo de la productividad en las organizaciones, en la medida que facilitan la gestión, el procesamiento de datos, en análisis de los datos, la entrega de los datos, la gestión del conocimiento, y se ha facilitado muchas funciones básicas por la automatización de diferentes actividades o tareas administrativas. Esto ha originado que se ponga mucho interés en la sociedad y en las empresas para mejorar la productividad con la finalidad de crear nuevos productos y servicios de calidad.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Para iniciar es estudio el Enfoque es de tipo cuantitativo porque está orientado a una realidad medible. Tipo: Aplicada Diseño: No experimental no hay intención de manipular las variables. También es transversal. Alcance: Descriptivo. Diseño de investigación: No experimental.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El ámbito espacial de la investigación es la empresa KAYSON PERU S.A.C. que se encuentra ubicada en la Mza. T Lote. 06 A.H. Alfonso Ugarte (Alt. Av. Buenos Aires Cdra. 17-Gramadal). Además, respecto el ámbito temporal, es determinado como el año 2019

3.3 Variables-Operacionalización

Tabla N° 01
Operacionalización De Variables

variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<u>Independiente:</u> Tecnología de información y Comunicación TICS	Estructura de datos e información	Tipo de Estructura de BD	Compleja, intermedias, básicas
		Estructura de la información	Compleja, intermedias, básicas
	Hardware	Generación	Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo
		Nivel de uso	
	Software	Nivel de uso software operacional	Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo
		Nivel de uso otros aplicativos	Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo
	Redes	Nivel de uso de la las redes	Muy alto, alto, medio, bajo, muy

			bajo
<u>Dependiente:</u> Impacto en la empresa	Administrativo: Gestión de la información	Nivel de impacto	Fuerte, , Moderado, Débil
	Financiero: gestión de recursos financieros	Nivel de Impacto	Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo
	Personal	Nivel de Productividad Nivel de desempeño Nivel de acceso a la información	Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo

Elaboración Propia.

3.4 Población y muestra

La Población del estudio está considerada por todos aquellos trabajadores que laboran en la empresa KAYSON PERU S.A.C. Son un total de 43 empleados directos e indirectos. Por ser una población pequeña la muestra equivale a la población censal. El proceso de muestreo es no probabilístico, no requiere uso de fórmulas para hallar el tamaño de muestra

3.5 Instrumentos

Técnica de investigación que se emplea en coherencia con los intereses del estudio es la: Encuesta; Así mismo, el instrumento que se aplicará es el Cuestionario (Medida de alfa de Cron Bach de 0.91), según el modelo de evaluación de tecnologías validado y ha demostrado ser confiable teórica y prácticamente porque mide las dimensiones de estudio (Ayala y Gonzales, 2015), Uso de Tecnología (Reyes, 2016), Gestión de la información (Martínez et al., 2014).

3.6 Procedimientos

El procedimiento de investigación, en primer lugar, en base al planteamiento del problema se establece los objetivos de investigación. En base a la teoría, se elige el mejor instrumento Aceptación tecnológica (Ayala y Gonzales, 2015), Uso de Tecnología (Reyes, 2016), Gestión de la información (Martínez et al., 2014) para que sea aplicado en la

muestra que en esta investigación está conformada por 43 trabajadores. En un solo momento se le aplica la encuesta a la muestra, luego de juntan las encuestas y se inicia el procesamiento de la información que consiste en ingresar los datos de los cuestionarios al software SPSS 2.5, para realizar el procesamiento de datos y proceder a realizar las tablas y gráficos para realizar un mejor análisis que permita validar la hipótesis de investigación.

3.7 Análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos, se elaborará una matriz de datos de las encuestas, para ordenar los datos de acuerdo con cada pregunta y su respectiva respuesta, luego se trasladará la matriz de datos al SPSS y mediante la aplicación de las técnicas estadísticas descriptivas, se obtienen información en tablas y gráficos.

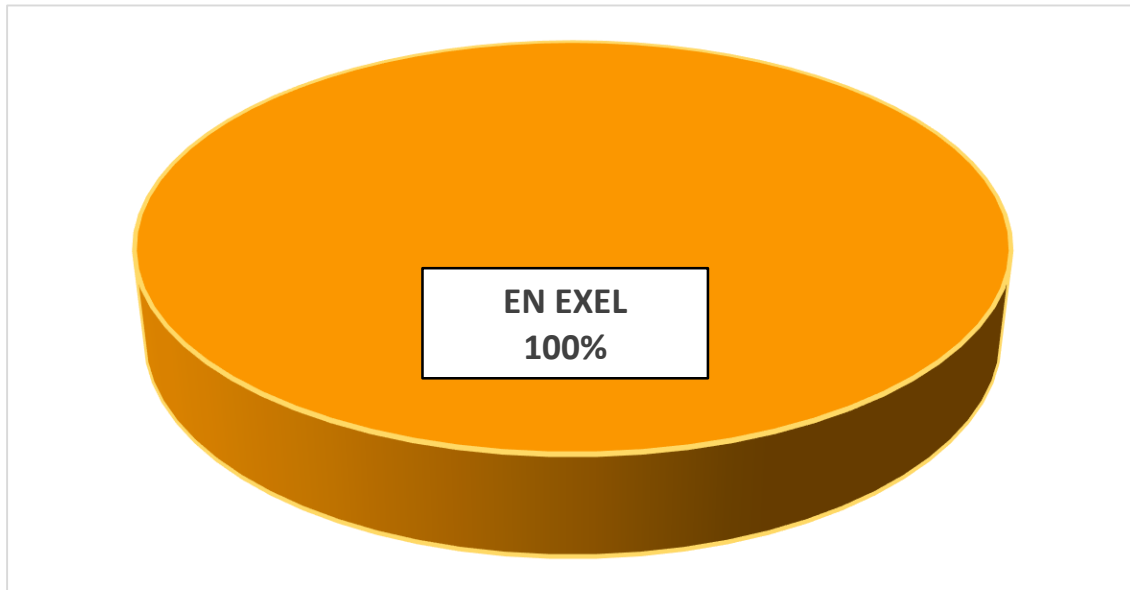
En segundo lugar, realizará la prueba de hipótesis respectiva, en este caso es una prueba de hipótesis de la proporción.

IV. RESULTADOS

4.1 Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS)

Figura N°07

Tipo de Base de Datos utilizados en su empresa.



Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019

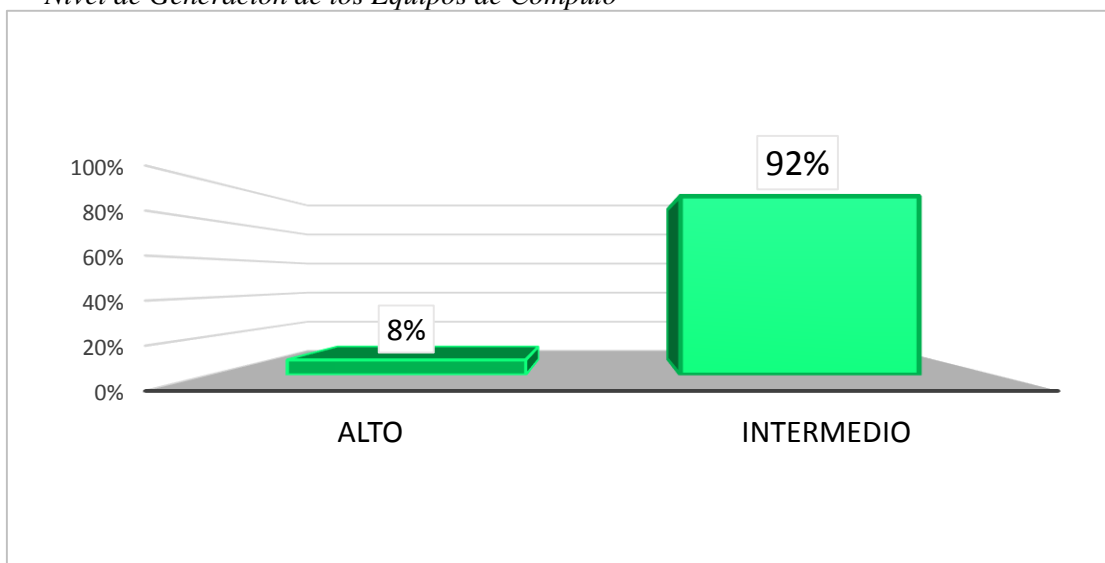
En la Figura N° 07 se observa que el 100% de los entrevistados indican que el tipo de base de datos utilizados en la empresa es en Excel.

Tabla N°02*Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS)*

La Estructura de la Información es	H%
Complejas	15%
Intermedias	85%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 02, se visualiza en primer lugar que el 85% de los entrevistados indican que la estructura de la información es intermedia, y, en segundo lugar, el 15% indican que son complejas.

Figura N° 08*Nivel de Generación de los Equipos de Cómputo*

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

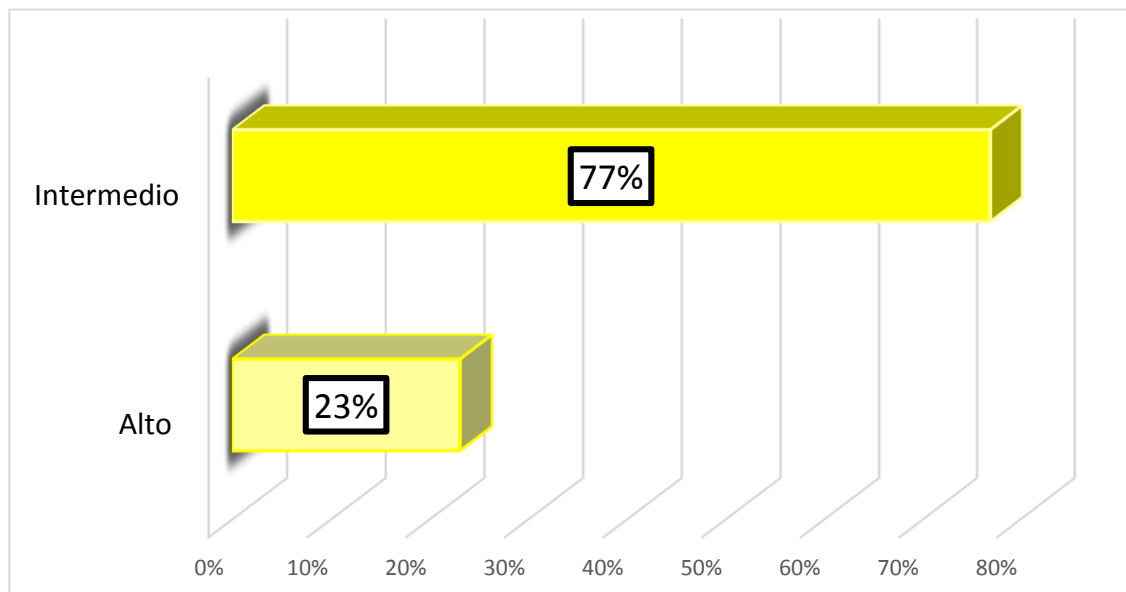
En la Figura N° 08 se muestra que el 92% de los entrevistados señalan a la generación de los equipos de cómputo a un nivel intermedio, y, por último, el 8% señalan a un nivel alto.

Tabla N° 03*Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS)*

¿Nivel de Actualización de los Equipos de Cómputo Anualmente?	%
Alto	8%
Intermedio	92%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 03, se muestra que el 92% de los entrevistados indican a la actualización de los equipos de cómputo a un nivel intermedio, y finalmente, el 8% indican a un nivel alto.

Figura N° 09*Nivel de uso de los Equipos de computo*

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Figura N° 09 se muestra que el 77% de los entrevistados señalan que el uso de los equipos de cómputo está en un nivel intermedio y el 23% señalan que está en un nivel alto.

Tabla N° 04*Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS)*

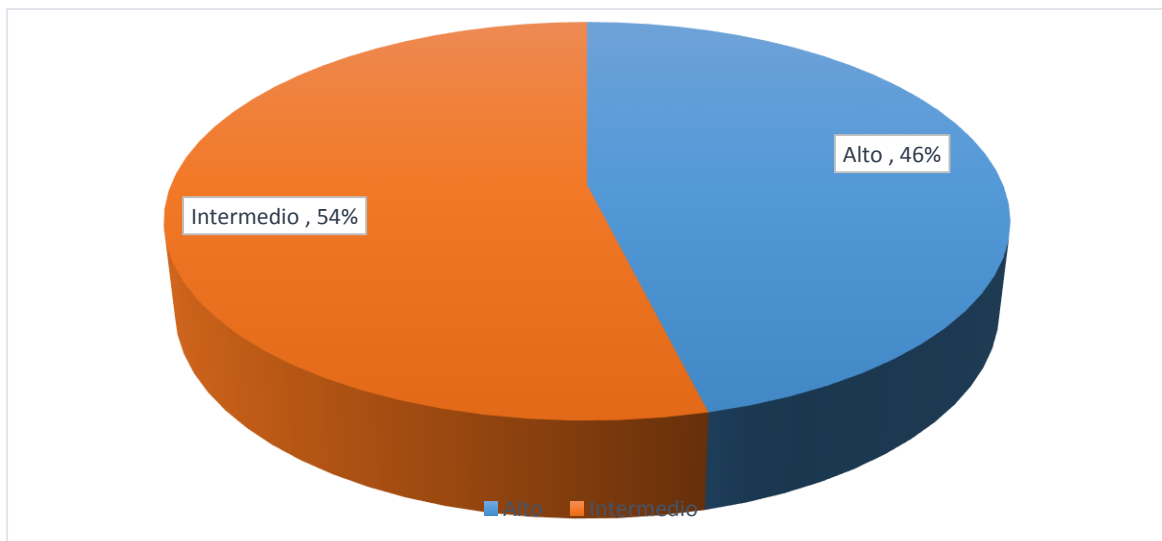
¿Se Utilizan los Teléfonos Inteligentes para mejorar la Productividad a un Nivel?	%
Alto	46%
Intermedio	54%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la tabla N° 04 se indica que el 54% de los entrevistados señalan que los teléfonos inteligentes se utilizan para mejorar la productividad a un nivel intermedio y el 46% señalan a un nivel alto

Figura N° 10

¿Se realizan Procesos de Automatización para la Reducción de Costos en Materiales a un Nivel?



Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

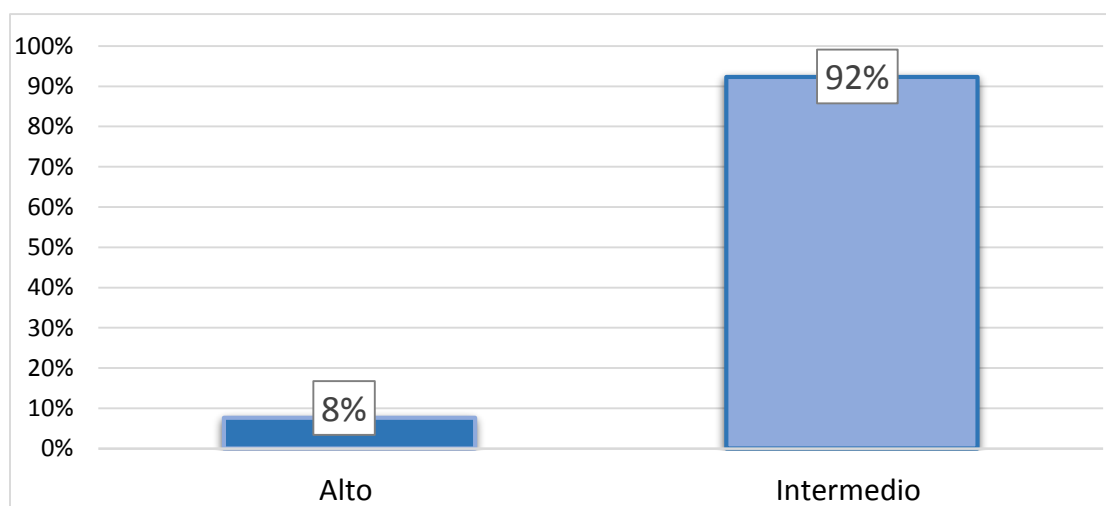
En la Figura N° 10 se muestra que el 54% de los entrevistados señalan que los procesos de automatización se realizan para la reducción de costos en materiales a un nivel intermedio, y, por último, el 46% señalan a un nivel alto.

Tabla N° 05*Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS)*

¿Se realizan procesos de automatización para la reducción de costos en mano de obra o empleos a un nivel?	%
Alto	23%
Intermedio	77%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 05 se visualiza que el 77% de los encuestados indican que los procesos de automatización se realizan para la reducción de costos en mano de obra o empleos a un nivel intermedio y el 23% señalan a un nivel alto.

Figura N° 11*Nivel de utilización del internet*

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

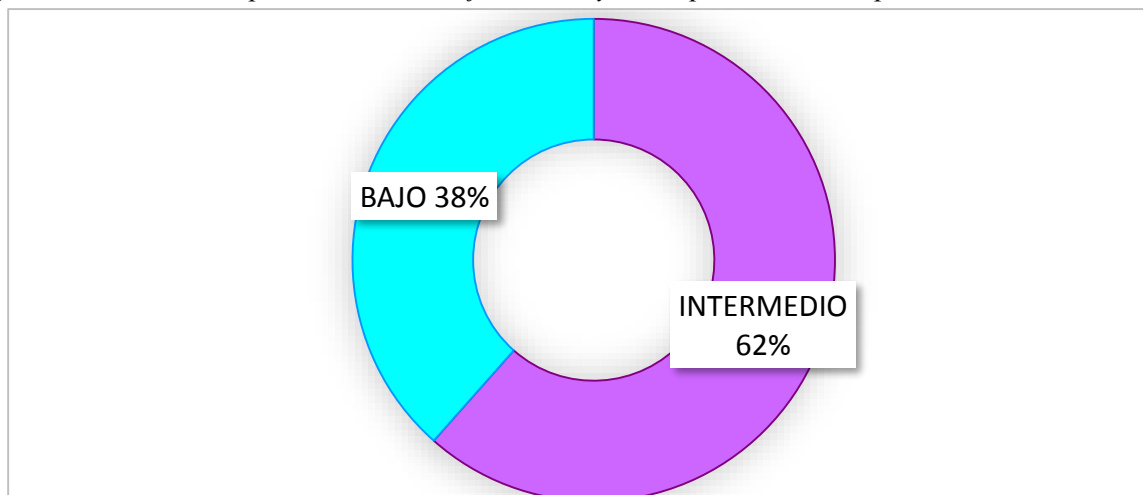
En la Figura N° 11, se observa que el 92% de los entrevistados indican a la utilización del internet a un nivel intermedio, y finalmente, el 8% indican a un nivel alto.

Tabla N° 06*Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS)*

¿Los colaboradores tienen acceso libre a internet y a las redes sociales a un nivel?	%
Alto	8%
Intermedio	69%
Bajo	23%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 06 se visualiza en primer lugar que el 69% de los entrevistados indican que los colaboradores tienen acceso libre a internet y a las redes sociales a un nivel intermedio, en segundo lugar, el 23% indican a un nivel bajo, y, por último, en tercer lugar, el 8% a un nivel alto.

Figura N° 12*¿Se utiliza la “Nube” para almacenar Información y sea rápidamente Compartida a un nivel?*

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

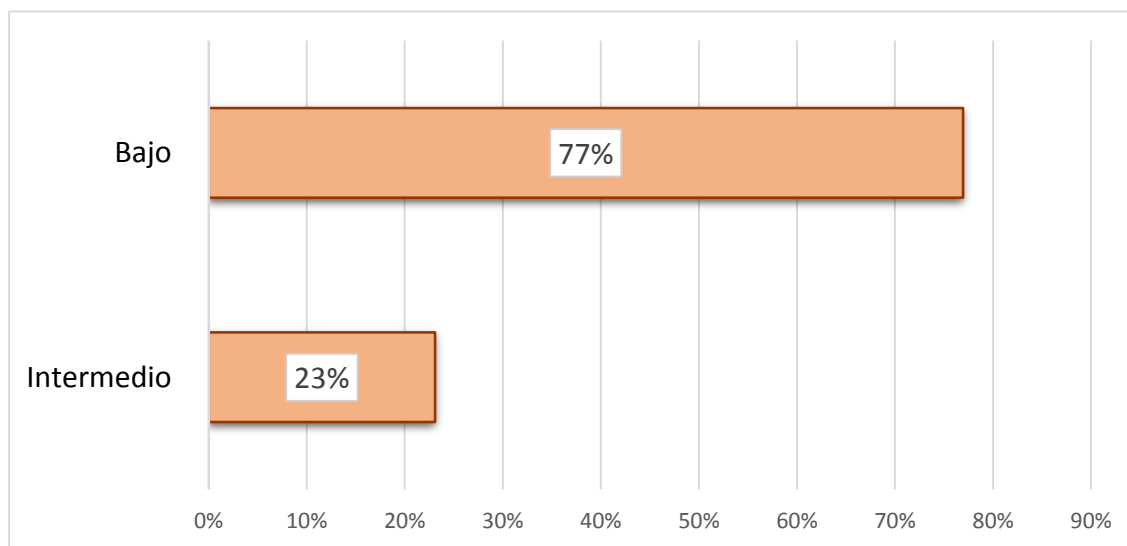
En la Figura N° 12 se observa que el 62% de los encuestados señalan que la “Nube” se utiliza para almacenar información y sea rápidamente compartida a un nivel intermedio y el 38% lo señalan a un nivel bajo.

Tabla N° 07*Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS)*

Nivel de uso del software operacional	%
Alto	8%
Intermedio	54%
Bajo	38%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 07 se muestra que el 54% de los entrevistados consideran a un nivel intermedio el uso del Software operacional, el 38% lo consideran a un nivel bajo, y, por último, el 20% lo consideran a un nivel alto.

Figura N° 13*Nivel de uso de otros aplicativos (software o programas).*

Fuente: Encuesta del impacto de las tecnologías de la información para la empresa, lima 2019.

En la Figura N°13 se visualiza que el 77% de los entrevistados indican que el uso de otros aplicativos (Software o programas) están a un nivel bajo y el 23% indican que están a un nivel intermedio.

4.2 Impacto

Tabla N° 08:

Nivel de impacto de las TI desde el punto de vista administrativo o de gestión para la empresa.

¿Cuál es el nivel de impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista administrativo o de gestión para la empresa?	%
Intermedio	69%
Bajo	31%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

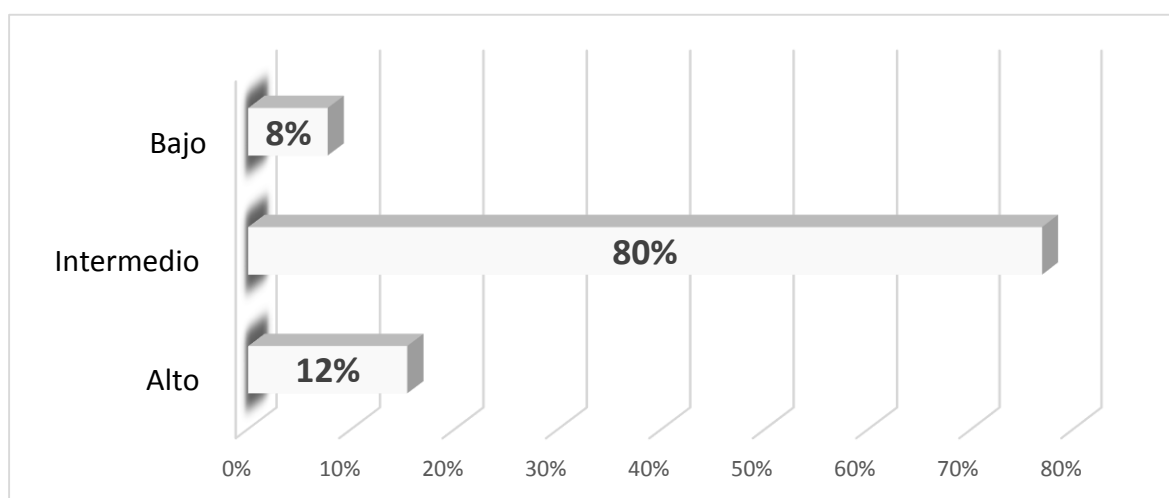
En la Tabla N°08 se observa en primer lugar, que el 69% de los entrevistados consideran a un nivel intermedio el impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista administrativo o de gestión para la empresa, y finalmente, en segundo lugar, el 31% lo consideran a un nivel bajo.

Tabla N° 09:*Impacto de las TICS en la mejora de la productividad*

Cuál es el nivel de impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista de la mejora en vuestra productividad	%
Alto	15%
Intermedio	85%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 09, se muestra que el 85% de los entrevistados indican que el impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista de su nivel de mejora en vuestra productividad está a un nivel intermedio, y finalmente, el 15% indican que está a un nivel alto.

Figura N° 14*Usted cree que ha mejorado su desempeño laboral a consecuencia del uso de las tecnologías de información a un nivel*

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Figura N° 14 se muestra que el 80 % de los entrevistados consideran que el desempeño laboral ha mejorado a consecuencia del uso de las tecnologías de información a un nivel intermedio, el 12 % lo consideran a un nivel alto, y finalmente, el 8% lo consideran a un nivel bajo.

Tabla N° 10:

Promoción de la cultura de acceso a la información no confidencial

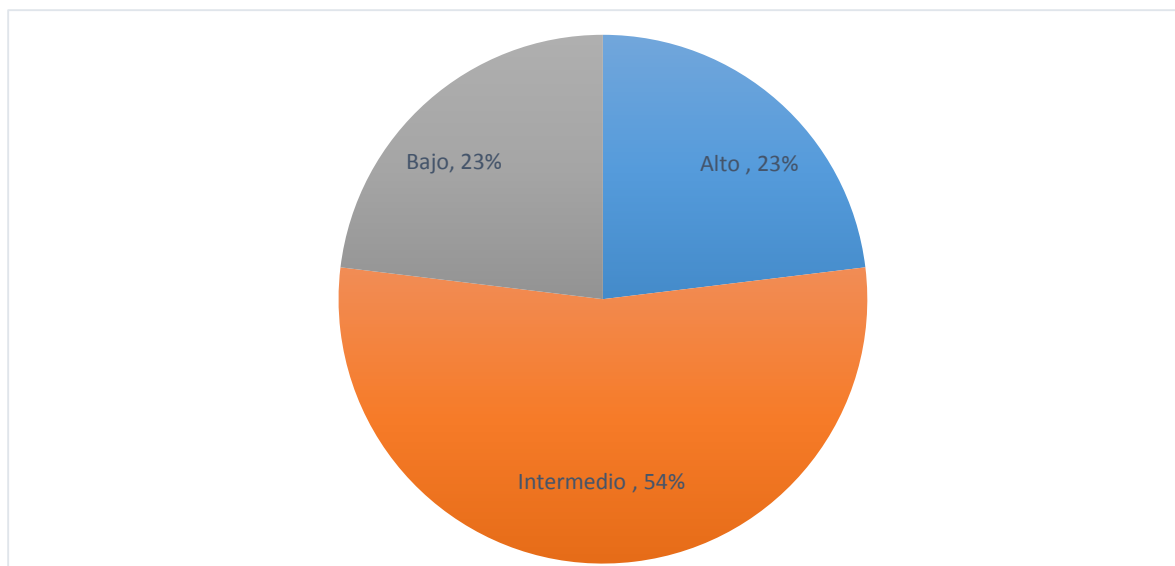
¿Se promueve una cultura de acceso a la información no confidencial en la organización?	%
Alto	8%
Intermedio	69%
Bajo	23%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 10 se muestra que el 69% de los entrevistados consideran a un nivel intermedio el acceso de una cultura a la información no confidencial en la organización, el 23% lo consideran a un nivel bajo, y, por último, el 8% lo consideran a un nivel alto.

Figura N° 15

¿Se utilizan las Plataformas de Capacitación en la Formación del Personal?



Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Figura N° 15, el 54% de los entrevistados señalan que las plataformas de capacitación se utilizan en la formación del personal a un nivel intermedio, y finalmente, el 23% lo señalan a un nivel alto y bajo.

Tabla N° 11

Utilización de la Nube para almacenar y compartir información

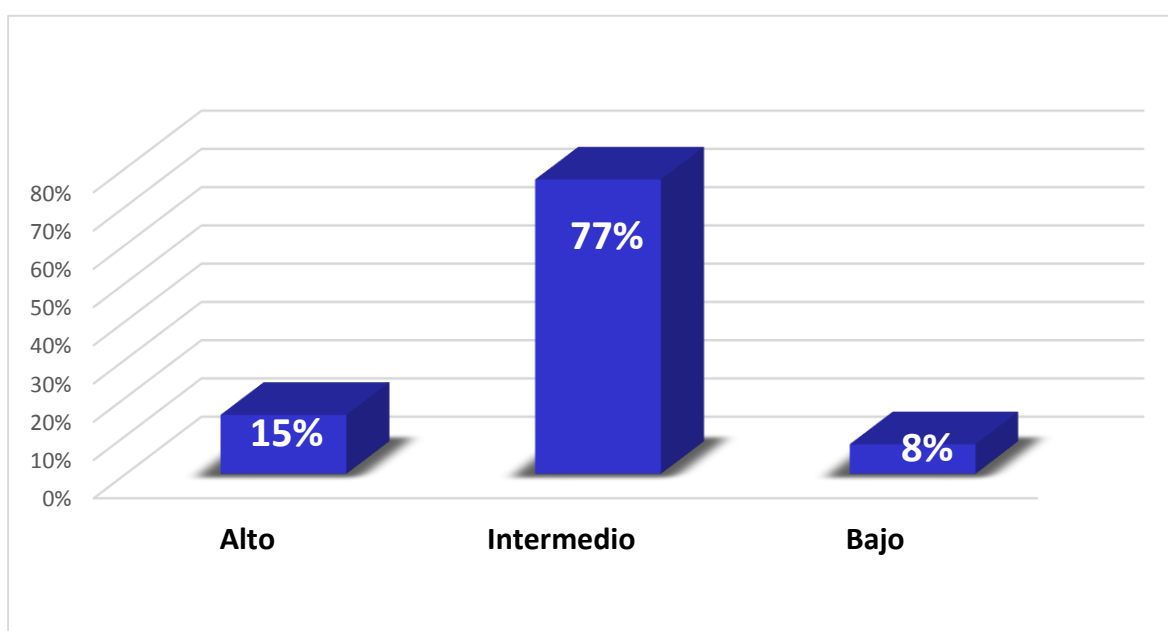
¿Se utiliza la "Nube" para almacenar información y sea rápidamente compartida?	%
Alto	8%
Intermedio	54%
Bajo	38%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 11 se muestra que el 54% de los entrevistados consideran que la “Nube” se utiliza para almacenar información y sea rápidamente compartida a un nivel intermedio, el 38% consideran a un nivel bajo y el 8% consideran a un nivel alto.

Figura N° 16

¿Se promueve la libertad de expresión mediante el uso de tecnologías respetando las normas y los valores de la organización?



Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Figura N° 16 se muestra que el 77% de los entrevistados indican que la libertad de expresión se promueve mediante el uso de tecnologías respetando las normas y los valores de la organización a un nivel intermedio, el 15% indican a un nivel alto y el 8% indican a un nivel bajo.

Tabla N° 12:

La diversidad cultural de los colaboradores en la gestión de la información

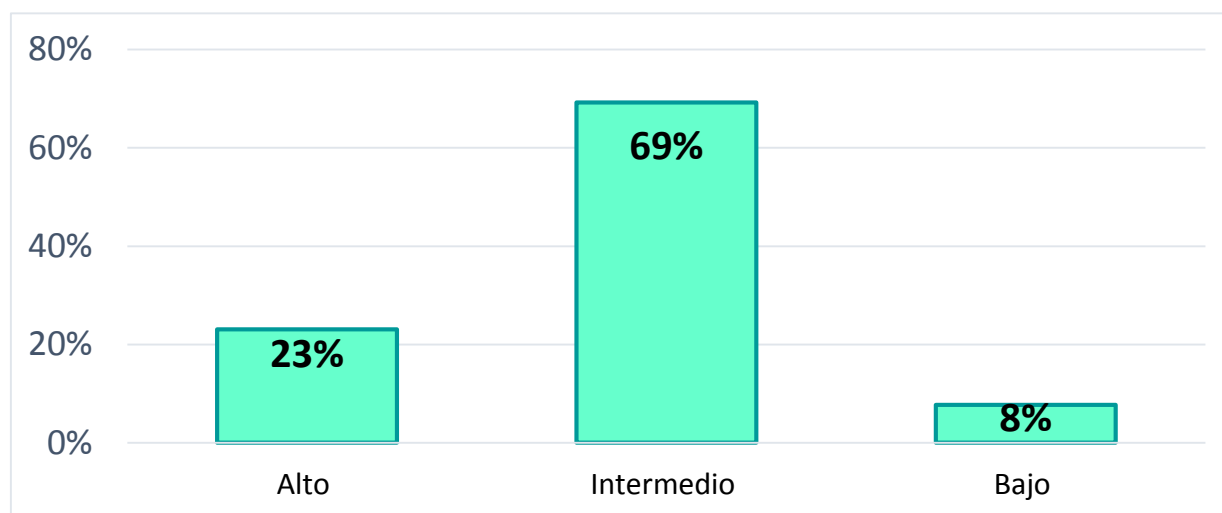
¿Se considera la diversidad cultural de los colaboradores en la gestión de la información?	%
Intermedio	54%
Bajo	46%
Total	100%

Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Tabla N° 12 se observa que el 54% de los entrevistados señalan que la diversidad cultural de los colaboradores se considera en la gestión de la información a un nivel intermedio, y finalmente, el 46% consideran a un nivel bajo.

Figura N° 17

¿Se promueve el uso de la tecnología para mejorar la educación de los colaboradores?



Fuente: Encuesta del Impacto de las Tecnologías de la información para la empresa, Lima 2019.

En la Figura N°17 se muestra que el 69% de los entrevistados indican que el uso de la tecnología se promueve para mejorar la educación de los colaboradores a un nivel intermedio, el 23% indican a un nivel alto, por último, el 8% indican a un nivel bajo.

4.3 Pruebas de Hipótesis

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01.

El nivel de impacto que genera la buena Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio moderado, según los perciben más del 50% de los colaboradores.

En la Figura N° 09 de la p.44 , relacionado con nivel de uso de los equipos de cómputo, se muestra que el 77% de los entrevistados señalan que el uso de los equipos de cómputo está en un nivel intermedio .

$$H_0: P_0 = 0.50$$

$$H_a: P_0 > 0.50$$

$$Z_p = \frac{(P_1 - P_0)}{\sqrt{\frac{P_1(1-P_1)}{n}}}$$

$$P_0 = 0.50$$

$$P_1 = 0.77$$

$$\gamma = 0.95 \text{ Nivel de Confianza, entonces,}$$

$$Z_\alpha = 1.65$$

$$Z_p = 5.63$$

$$Z_p > Z_\alpha , \quad 5.63 > 1.61 , \text{ Por tanto,}$$

Se acepta H_a : El nivel de impacto de la buena Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio moderado mayor al 50%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:

El nivel de impacto que genera el buen uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores.

Ante la pregunta de la Figura N° 14: Usted cree que ha Mejorado su Desempeño Laboral a consecuencia del Uso de las Tecnologías de Información a un Nivel intermedio o moderado, con un 80%.

$P1=0.80$ de la figura N°14, p.55.

Ho: $Po = 0.50$

Ha: $Po > 0.50$

$$Z_p = \frac{(P1-Po)}{\sqrt{\frac{P1(1-P1)}{n}}}$$

$$Po = 0.50$$

$$P1 = 0.80$$

$$\gamma = 0.95 \text{ Nivel de Confianza, entonces ,}$$

$$Z\alpha = 1.65$$

$$Zp = 6.71$$

$$Zp > Z\alpha , Zp > Z\alpha , 5.63 > 1.61 , \text{ Por tanto,}$$

Se acepta Ha: El nivel de impacto que genera el buen uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado" mayor al 50%. Específicamente en su desempeño y productividad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

El nivel de impacto que genera la tecnología de información en la buena Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores.

Ante la pregunta: Cuál es el nivel de impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista administrativo o de gestión para la empresa, muestra una proporción del 69% , p.53.

P1= 0.69 de la Tabla 08.

Ho: Po = 0.50

Ha: Po > 0.50

$$Z_p = \frac{(P1-Po)}{\sqrt{\frac{P1(1-P1)}{n}}}$$

$$Po = 0.50$$

$$P1 = 0.69$$

$$\gamma = 0.95 \text{ Nivel de Confianza, entonces ,}$$

$$Z\alpha = 1.65$$

$$Zp = 3.41$$

$$Zp > Z\alpha , Zp > Z\alpha , 3.41 > 1.61 , \text{ Por tanto,}$$

Se acepta Ha: El nivel de impacto que genera la buena Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como menciona Ayala y Gonzales (2015) las principales ventajas que proporciona las Tecnologías de la información a la empresa, son el comercio electrónico que permite comprar o vender cualquier cosas desde cualquier parte del mundo y que puede ser utilizado por personas y organizaciones en general, convirtiéndose también en el desarrollo de un mercado virtual donde se comercian productos o servicios virtuales (intangibles). También otra ventaja esencial es la ubicuidad, debido a que se puede estar en internet desde cualquier parte y desde ahí con el uso de un dispositivo electrónico como un celular, un Tablet, un laptop o computadora las personas pueden comprar o vender y los empresarios gestionar, monitorear o realizar mejoras en su gestión o procesos empresariales. (...). Otra ventaja es la interactividad porque tanto la empresa como los clientes pueden comunicarse entre sí directamente online a través de páginas web, teléfonos, mensajes de texto, etc.

En este sentido, en particular, en la tesis se puede corroborar en la figura N° 09 de la p.44, el 77% de los entrevistados o usuarios de las señalaron que el uso de los equipos de cómputo estaban en un nivel intermedio, siendo este , el nivel impacto que genera la buena aceptación tecnológica por el personal de la empresa KAYSON PERU S.A.C.

El análisis del buen uso de la tecnología de información y comunicación, se ha relacionado al impacto de esta en el desempeño y la productividad del trabajador usuario, En este sentido, También el impacto positivo de las nuevas tecnologías de la información en la sociedad, la organización y la empresa se dan en los siguientes aspectos como

menciona (Reyes, 2016). Es recomendable anualmente hacer una revisión y renovación de las tecnologías, tanto para la automatización de procesos, la utilización de los recursos y la mejora del desempeño de los colaboradores en la organización. También (Llamosas, 2015) menciona en sus investigaciones que las nuevas tecnologías tiene un impacto positivo en las relaciones laborales, especialmente porque favorece el teletrabajo, donde se da un mejor empoderamiento a los trabajadores. Lo mismo (Medina et.al., s.f) menciona que en la empresa porque ha significado una mejora en la productividad a través de software de gestión de datos, procesos, y una mejor relación con el cliente a través de la venta directa a través de plataformas web, el aprendizaje ha sido mejorado con el uso del E-Learning, la gestión del conocimiento por el uso de la nube para almacenar información.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior, en la presente tesis, ante la pregunta de la figura N° 14, de la p.55: ¿Usted cree que ha mejorado su desempeño laboral a consecuencia del uso de las tecnologías de información? Los usuarios trabajadores de la empresa KAYSON PERU S.A.C, mencionaron que el impacto era moderado, con un 80%, muy significativo. De esta manera se trató el tema del buen uso Tecnológico en la empresa.

La buena Gestión de la información está relacionado al tema del impacto de las TIC a la administración o de Gestión de la Empresa. (Ayala y Gonzales, s.f., p. 50) menciona que la utilización de las TIC en las diferentes áreas de las compañías ha propiciado un ahorro de costes y tiempo, ayudándoles a su vez con una mejor gestión de los flujos de información permitiendo agregar valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial, permitiendo a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio (p.50). Según Villa (2017) Las organizaciones en general tiene la necesidad de saber gestionar sus actividades administrativas, en las empresas tiene la

finalidad de mejorar la productividad y ahorrar costos en términos de tiempos generalmente, a través de la simplificación de procesos. En el mismo sentido, (Rodríguez, 2017) las tecnologías de información son : “vehículo para mejorar los flujos de información de una manera eficiente, pueden servir de soporte para la toma de decisiones o pueden ser utilizadas para mejorar la colaboración y coordinación entre los distintos elementos de la cadena de suministro” (p.10). Por lo que esto sirve para mejorar la gestión en las adquisiciones de las empresas.

De acuerdo al párrafo anterior, en el presente trabajo, ante la pregunta: ¿Cuál es el Nivel de Impacto de las Tecnologías de Información Actuales desde el Punto de Vista Administrativo o de Gestión para la Empresa?, de acuerdo a la tabla N° 08 de la p.53, fue del 69%, moderado.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 El nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, fue en promedio "moderado", según los perciben los colaboradores. Siendo el factor Aceptación tecnológica, en mayor medida fuerte sobre el desempeño laboral.
- 6.2 El nivel de impacto que genera la buena Aceptación tecnológica, entendida como el mejor uso de los equipos de cómputo en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, fue en promedio moderado, según los percibieron en más del 77% de los colaboradores.
- 6.3 El nivel de impacto que genera el buen uso Tecnológico, se ha relacionado al impacto de esta, en el desempeño y la productividad del trabajador en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, fue hallado en promedio "moderado", según los percibieron el 80% de los colaboradores.
- 6.4 El nivel de impacto que genera la buena Gestión de la información está relacionado al tema del impacto de las TIC a la administración o de Gestión de la Empresa en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, en este sentido, fue hallada en un promedio "moderado", según los perciben el 69% de los colaboradores.

VII RECOMENDACIONES

- 7.1 Es posible mejorar el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. que para el año 2019, era de moderado; mediante la mayor capacitación y adaptación a las nuevas tecnologías, poder llegar a un nivel alto, en especial en relación al desempeño laboral y la productividad, que son los indicadores más destacables en la empresa.
- 7.2 En relación al desempeño laboral, para mejorar el nivel de impacto de la TI, incidir en la capacitación en el uso de bases de datos, por que solamente utilizan el Excel, por ejemplo, capacitarlos en el uso de administradores de bases de datos como el ACCES o MSQl, SGBD. Asimismo, capacitarlos el lenguaje de Programación. Esta capacitación mejoraría los niveles de productividad de los colaboradores.
- 7.3 Respecto de la Gestión o administración de la empresa, para mejorar el nivel de impacto de la TI, es necesario establecer un proceso de capacitación interna y externa, en temas relativos a las funciones administrativas como la Planificación operativa y estratégica; temas de liderazgo y dirección; importancia de los niveles de coordinación y control, pero, la manera mas adecuada es en el mismo puesto de trabajo y en la actividad que desempeña cada colaborador, y con sesiones semi presenciales.
- 7.4 Continuar con estudios exploratorios, para ver la tendencia del avance del impacto de la tecnología en la empresa, que hasta el momento del estudio ha sido en general moderada. De esta manera lograr que alcance un nivel alto.

VIII REFERENCIAS

- Alarcón, D., Ramírez, M. y Vilchez, M. (2014). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el aprendizaje del idioma Inglés en los estudiantes de la especialidad de Inglés-Francés, promoción 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013 [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Avalos, E. (2016). TIC. SB Editorial.
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación (Fondo Editorial de la UIGV).
- Barrio, M. (2018). Internet de las cosas. Reus.
- Callejas, R. y Sarabia, J. (2015). Aplicación de las tecnologías de información desarrollo de competencias. Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Fabres, J., Libuy, D. y Tapia, P. (2014). Análisis del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los establecimientos educacionales de Chile: Caso del Colegio Santo Tomás De La Comuna De Ñuñoa [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Chile.
- Kayson PERU SAC. (2020a). Kayson PERU SAC. ¿QUIENES SOMOS? <https://www.kaysonperu.com/quienes-somos>
- Kayson PERU SAC. (2020b). Kayson PERU SAC. Nuestros servicios. <https://www.kaysonperu.com/nuestros-servicios>
- Llamosas, A. (2015). Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Dykinson. <http://vlex.com/source/relaciones-laborales-y-nuevas->

tecnologias-de-la-informacion-y-de-la-comunicacion-una-relacion-fructifera-no-exenta-de-dificultades-14343

- Martínez, E. (2014). ¿Qué son las Tecnologías de la información y la comunicación?. Red Durango de Investigadores Educativos, A. C.
- Medina, L., Angel, A., Plazas, L., Daza, J., Simanca, F., Gil, C. y Pardo, G. (2012). El papel des las TIC en la transformación de la sociedad. EDITORIAL LOS LIBERTADORE. <http://www.jstor.org/stable/10.2307/j.ctv11wjdp>
- Oyarce, M. (2015). Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015 [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Prieto, M. y Silvia, J. (2016). La tecnología como instrumento para potenciar el aprendizaje.
- Quintana Castro, S. (s.f.). Marco legal del serctor digital en Perú. Recuperado de <http://quintanacastro.com/marco-legal-del-sector-digital-en-peru/>
- Reyes, D., Bribiesca, G., Carrillo, V., Corona, A., Cruz, R., Ramírez, Y., Ramírez, M. y Torres, R. (2016). Tecnologías de la Información y Comunicación en las organizaciones. Publicaciones Empresariales UNAM.
- Rodríguez, M. (2017). Análisis de las aplicaciones de las tecnologías de la información a la logística y criterios de decisión en las inversiones [Tesis de Doctorado]. Universidad de Sevilla.

- Sacristán, A., Cassany, D., Fretes, G., Knobel, M., Lankshear, C., Meneses, J., Mominó, J., reig, D., Roca, G., Santoveña, S. y Sigalés, C. (2013). Sociedad del conocimiento, tecnología y educación. Ediciones Morata.
- Said Hung, E. (2015). Hacia el fomento de las TIC en el sector educativo en Colombia. Universidad del Norte. <http://www.digitaliapublishing.com/a/40677/>
- Vicente, D. (2017). Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista [Tesis de Doctorado]. Universidad Complutense de Madrid.
- Villa, J. (2017). La Implementación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y su Relación con la Gestión Administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016 [Tesis de Licenciatura]. Instituto Científico y Tecnológico del Ejército Facultad de Ciencias y Humanidades “Gral Div Edgardo Mercado Jarrin”.

IX ANEXOS

ANEXO A: Modelo de Encuesta

Tabla N° 13

La encuesta

	TICS:					
1	La estructura del tipo de Bases de datos en su empresa es	Complejas	Intermedias		Básicas	No lo sabe
2	La estructura de la información es	Complejas	Intermedias		Básica	No lo sabe
		5: Muy alto	4: Alto	3: Intermedio	2: bajo	1: Muy bajo
4	Nivel de Generación de los equipos de computo	5	4	3	2	1
	¿Los Equipos de cómputo son actualizados anualmente?	5	4	3	2	1
5	Nivel de uso de los equipos de computo	5	4	3	2	1
	¿Se utilizan los Teléfonos inteligentes para mejorar la productividad?	5	4	3	2	1

6	¿Se realizar procesos de automatización para la reducción de costos en materiales?	5	4	3	2	1
7	¿Se realizan procesos de automatización para la reducción de costos en mano de obra o empleos?	5	4	3	2	1
8	Nivel de utilización del internet	5	4	3	2	1
9	¿Los colaboradores tienen acceso libre a internet y las redes sociales?	5	4	3	2	1
	¿Se utiliza la "nube" para almacenar información y sea rápidamente compartida?	5	4	3	2	1
	Nivel de uso software operacional a un nivel	5	4	3	2	1
	Nivel de uso otros aplicativos (software o programas):	5	4	3	2	1
10	IMPACTO:	5	4	3	2	1
	Cuál es el nivel de impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista administrativo para la empresa	5	4	3	2	1
	Cuál es el nivel de impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista Financiero, para la empresa	5	4	3	2	1
	Cuál es el nivel de impacto de las tecnologías de información actuales desde el punto de vista de su nivel de mejora en vuestra productividad	5	4	3	2	1
	Usted cree que ha mejorado su desempeño laboral a consecuencia del uso de las tecnologías de información	5	4	3	2	1
	¿Se promueve una cultura de acceso a la información no confidencial en la organización?	5	4	3	2	1

11	¿Se utilizan las Plataformas de capacitación en la formación del personal?	5	4	3	2	1
12	¿Se utiliza la "nube" para almacenar información y sea rápidamente compartida?	5	4	3	2	1
14	¿Se promueve la libertad de expresión mediante el uso de tecnologías respetando las normas y los valores de la organización?	5	4	3	2	1
15	¿Se considera la Diversidad cultural de los colaboradores en la gestión de la información?	5	4	3	2	1
16	¿Se promueve el uso de la tecnología para mejorar la educación de los colaboradores?	5	4	3	2	1

Fuente : elaboración propia y utilizando preguntas de (Ayala y Gonzales, 2015; Reyes, 2016; Martínez et al., 2014)

ANEXO B: Matriz de consistencia.

Impacto de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019							
Problema general de investigación	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Operacionalización de Variables	Metodología	Población y Muestra	Instrumentos
¿Cuál es el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?	Identificar el nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019	El nivel de impacto del buen uso de las Tecnologías de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores. Siendo el factor Aceptación tecnológica, en mayor medida fuerte.	Variable independiente: Tecnologías de la Información y comunicación TICS Variable dependiente. Impacto de las TICS.	(Ver Tabla N° 01.p.35)	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Alcance: Descriptivo Técnica de investigación: Encuesta Instrumento: Cuestionario	La Población son un total de 43 empleados directos e indirectos. Por ser un estudio de caso es una población censal. En este sentido, la muestra equivale a la población. Se trata de un muestreo no probabilístico.	Se utilizarán cuestionarios de dos modelos Modelo I: Complejas, intermedias, básicas y no sabe. Modelo II: Muy alto, alto, intermedio, bajo y muy bajo. Ambas son del modelo de Likert
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
¿Cuál es el nivel de impacto de la Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?	Identificar el nivel de impacto que genera la buena Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019	El nivel de impacto que genera la buena Aceptación tecnológica en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "débil", según los perciben más del 50% de los colaboradores.					
¿Cuál es el nivel de impacto del uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?	Identificar el nivel de impacto que genera el buen uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019	El nivel de impacto que genera el buen uso Tecnológico en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores.					
¿Cuál es el nivel de impacto de la Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019?	Identificar el nivel de impacto que genera la buena Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019	El nivel de impacto que genera la buena Gestión de la información en la empresa KAYSON PERU S.A.C. - Año 2019, es en promedio "moderado", según los perciben más del 50% de los colaboradores.					