



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Las Tics y su impacto en la productividad de la empresa Mornese S.A.C

Cercado de Lima, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA

Seleny Fabiola Castillo Jibaja

ASESOR:

Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima-Perú

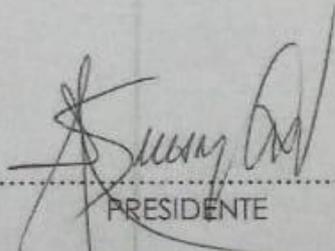
Año 2018

PAGINAS PRELIMINARES

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Seleny Fabiola Castillo Jibaja cuyo título es: Las Tics y su impacto en la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:7.....(número)
.....Dieciete.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 11 de diciembre 2018



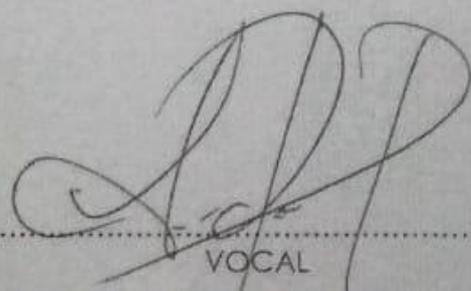
.....
PRESIDENTE

Mg. JESÚS ROMERO PACORA



.....
SECRETARIO

Mg. EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA



.....
VOCAL

Mg. FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

Dedicado al forjador de mi camino, mi acompañante a mi padre celestial y a mis padres por el apoyo incondicional en especial a mi madre tanto económicamente como moralmente si no, no hubiera sido posible este logro más en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Sabiendo que no existiría forma de agradecer una vida de sacrificio y esfuerzo, quiero que sientan padres que el objetivo logrado también es de ustedes. Agradecimiento especial para mis asesores y una persona especial quienes contribuyeron a esta investigación

Declaración de autenticidad

Yo Castillo Jibaja, Seleny Fabiola, con DNI: 70103764, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

Por tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada en la investigación, por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 11 de diciembre del 2018.



Castillo Jibaja, Seleny Fabiola

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento a todo ustedes la Tesis Titulada **“Las Tics y su impacto en la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima,2018”** con la finalidad de poder cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre las Tics y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018.El documento consta de siete capítulos estructurados de la siguiente forma: introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográficas y anexos. El propósito de mi investigación fue determinar si hay una relación entre las Tics y la productividad en Mornese S.A.C, la misma que hoy muestro, aguardando que cumpla con ciertos requisitos para optar el título profesional de licenciado de en Administración.



Castillo Jibaja, Seleny Fabiol

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Índice de tablas.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	16
1.2.1 Nivel Internacional.....	16
1.2.2 Nivel Nacional.....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
Variable 1: La tecnología de la Información y la comunicación:.....	20
1.4 Formulación del problema.....	23
1.4.1 Problema general.....	23
1.4.2 Problemas Específicos.....	23
1.5 Justificación.....	24
1.5.1 Justificación Teórica.....	24
1.5.2 Justificación Metodológica:.....	24
1.5.3 Justificación Social:.....	24
1.5.4 Justificación Práctica.....	25
1.6 HIPÓTESIS.....	25
Hipótesis general.....	25
Hipótesis Específicos.....	25
1.7 OBJETIVOS.....	25
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos.....	25
II METODO.....	26
2.1 Diseño de la Investigación.....	27
2.1.1 Tipo de investigación.....	27
2.1.2 Nivel de investigación.....	28
2.2 Variables, Operacionalización.....	28
2.2.1 Variables.....	28

2.3 Población y censo.....	29
2.3.1 Censo.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
2.6 Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS	33
3.1 Análisis e interpretación de resultados	34
3.1.1 Tablas Cruzadas.....	34
3.2 Contratación de hipótesis general.....	37
IV DISCUSIÓN.....	42
V CONCLUSIONES.....	46
VI RECOMENDACIONES	49
VII. Referencia	52
VIII. ANEXOS	55
ANEXO 01: INSTRUMENTO.....	56
Anexo 2: Validación de instrumentos de medición a través de juicio de expertos	58
Anexo 3: Matriz operacional de la variable: Las TICS.....	59
Anexo 4: Matriz operacional de la variable: Productividad	60
Anexo 05: Tabla de Especificaciones de la variable: Las Tics	61
Anexo 06: Tabla de Especificaciones de la variable: La Productividad	61
Anexo 07: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable Las Tics	62
Anexo 08: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable la productividad	64
Anexo 09: Datos de Excel	66
Anexo 10: Base de datos en Spss	67
ANEXO 11: Aceptación de la empresa	68
ANEXO 12: Análisis de resultados	69
ANEXO 13: Análisis de Ivr's	69
Anexo 14: Recupero por Operador	70
Anexo 15: Recaudación Mensual Cartera Peruana.....	70
Anexo 16: Comparativo de carteras peruanas.....	71
Anexo 17: Comparativo de cartera	71

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable: Las TICS</i>	31
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable: La Productividad</i>	32
Tabla 3 <i>Fiabilidad de la variable Tics</i>	34
Tabla 4 <i>Fiabilidad de la variable Productividad</i>	35
Tabla 5. <i>Tabla cruzada entre Las Tics y Productividad</i>	37
Tabla 6 <i>Tablas Cruzadas Control y Productividad</i>	38
Tabla 7 <i>Tabla Cruzadas Eficiencia Tecnología y Productividad</i>	39
Tabla 8 <i>Tabla Cruzadas Progreso Tecnológico y Productividad</i>	40
Tabla 9 <i>Coefficiente de correlaciones</i>	41
Tabla 10 <i>Correlaciones de las Tics- productividad</i>	42
Tabla 11 <i>Correlaciones de Control -productividad</i>	44
Tabla 12 <i>Correlaciones de eficiencia tecnológica-productividad</i>	45
Tabla 13 <i>Correlaciones de progreso tecnológico- productividad</i>	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, es referente a las Tics y la productividad de la empresa Mornese S.A.C cercado de Lima 2018, realizado con el propósito de determinar la relación existente entre las tics y la productividad. La fundamentación teórica respecto a los tics y sus dimensiones, el control, la eficiencia tecnológica y el progreso tecnológico, se basó en la teoría de Quintanilla (2017), mientras que la productividad y sus dimensiones de productividad total , productividad multifactorial y productividad parcial se basó en las teorías de Agustín (2012), el presente trabajo de investigación se desarrolló empleando el método científico, en el que se determinó que el estudio, fue de índole descriptivo correlacional del tipo no experimental, se aplicó un censo de 29 colaboradores de la empresa Mornese S.A.C en el cercado de Lima 2018 , el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la técnica empleada la encuesta, la validación fue realizada a través del juicio de 5 expertos, para medir la fiabilidad se utilizó el alfa de combrach, mismo que arrojó un valor de 0,945 para la variable las Tics y con un valor de 0,783 para la variable la productividad, procedimiento estadístico fue realizado mediante el sistema Software IBM SPSS Statistics 25, cuyos resultados permitieron llegar a las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

Palabras clave: Control, eficiencia, progreso.

ABSTRACT

The present work of investigation, is referring to the Tics and the productivity of the company Mornese S.A.C fenced of Lima 2018, realized with the purpose of determining the existing relation between the tics and the productivity. The theoretical foundation regarding tics and their dimensions, control, technological efficiency and technological progress, was based on the theory of Quintanilla (2017), while productivity and its dimensions of total productivity, multifactor productivity and partial productivity were based on the theories of Augustine (2012), the present research work was developed using the scientific method, in which it was determined that the study was of a descriptive correlational nature of the non-experimental type, a census of 29 collaborators was applied. Mornese SAC company in Lima fencing 2018, the instrument that was used was the questionnaire and the technique used in the survey, the validation was carried out through the trial of 5 experts, to measure reliability the combrach alpha was used, which I give a value of 0.945 for the variable Tics and with a value of 0.783 for the variable productivity, statistical procedure It was carried out through the IBM SPSS Statistics 25 Software system, whose results allowed us to reach the conclusions and recommendations of this research work.

Keywords: Control, efficiency, progress.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Actualmente la tecnología de la información y las Comunicaciones son los medios, herramientas y programas que son utilizados diariamente, esto contribuye a la automatización de procesos ya que les permite optimizar el tiempo, mejorar su productividad y evaluar el costo del personal que trabaje dentro de las organizaciones para y posteriormente ser sustituido por la tecnología.

Los avances y el incremento de las nuevas tecnologías en estas últimas décadas, ha permitido el desarrollo del internet, el significado de la verdadera revolución en la población. La principal causa que incentiva a las multinacionales, pymes que han tomado la decisión de sumarse a la ola de las Tics. Su efecto en las empresas ha tomado un gran realce con las aplicaciones de las nuevas tecnologías en el ámbito de trabajo otorgándoles la gran posibilidad de incrementar su productividad y mejorar su desempeño organizacional y cubrir nuevas plazas, debido que la distancia ya no es un límite. Asimismo, le brinda la oportunidad de ofrecer la imagen innovadora de una empresa ante la competencia.

Dentro de las empresas su principal objetivo es generar utilidades, rentabilidad y contribuir a la disminución de costos, la tecnología y la información (TIC): estudiar esta herramienta permitió innovar y aperturar nuevos mercados, optimización de recursos y mejorar los niveles de productividad de esta manera podrán hacer uso de la tecnología para la mejora del uso de operaciones, automatizar procesos y lograr la optimización del tiempo y capacidad de respuesta en cada uno de los resultados. En pocas palabras las TIC permitirá lograr aumentar considerablemente la eficiencia dentro de las organizaciones.

En el ámbito internacional, la empresa Amazon siendo una empresa estadounidense dedicada al comercio electrónico brindando servicios de cómputo a través de la nube, esta compañía ha lanzado el primer almacén robotizado en la sede de España. Por esta razón Amazon Pantry, brinda un nuevo servicio con el que los asociados de Amazon Premium logran recibir cajas con la compra de manera diaria por 3.99 euros cada envío. Asimismo, la organización plantea aumentar aquel modelo del almacén automatizado con horizontes a otros centros logísticos para expandir su mercado con llegar a El Prat Llobret. Estos robots son capaces de desplazar y levantar por lo menos 1300 Kg de productos, tal como se observó en una estantería llamada (Robotics Field) .El personal se encarga de almacenarlo de manera que no logre ser manipulado.

Por otro lado, lo que sustenta este artículo de opinión, Leyla T (02 de octubre del 2017) “Are robots the future of customer service?”. *School business services.*” las industria de los Call Center se ha desarrollado de manera sustantiva, en la medida que las empresas han optado por dejar de crecer internamente y tercerizar las actividades que son complementarias o accesorias a su negocio principal. Así un banco transfiere a los Call Center o Centros de Contacto, los reclamos sobre sus productos financieros y lo mismo puede hacer una compañía de telecomunicaciones o de servicios de citas médicas.” Asimismo, este artículo, señala que la posibilidad es realmente cierta y que ni siquiera tendremos que esperar muchos años porque “en 2020 el 85% de las relaciones con clientes podrán ser gestionadas por Inteligencia Artificial”.

En el ámbito nacional la tecnología de información, el internet, el acceso a redes han cambiado la forma de realizar las cosas más rápidas y efectiva, incluyendo la forma de comunicación que permite estudiar y trabajar al mismo tiempo, de divertirse y la facilidad de poder acceder a la información desde cualquier dispositivo. Nuestro país no es ajeno a los cambios de la realidad que viene sucediendo en la sociedad con respecto al intercambio de conocimiento e información. Lo que sustenta este artículo de opinión, Torres G (20 de diciembre del 2015) “Las TIC y su impacto en el desarrollo del Perú”. *El Comercio.* el aumento en los peruanos con la utilización de Smartphone es de 17,2% a 58,7% esto pronosticado para el 2020), tras la aparición y el incremento de estas nuevas tecnología viene alcanzando la moneda de manera electrónica fomentado por Asbanc(5 millones de peruanos para el 2020) formaran parte de la concentración y penetración en las TIC [...]cabe mencionar que es demostrado con cifras tras el manejo y el manejo de la tecnología logra impresionar efectivamente el crecimiento a nivel nacional.

Frente a esta realidad, el Perú anuncio el año pasado, la creación del Viceministerio de las tecnologías de la información y comunicación, que formaría parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Según informo el diario La República (18 de mayo 2017) el entonces ministro de ese despacho, Martin Vizcarra señalo que el planteamiento de la creación de ese viceministerio sería para la adecuación a los tiempos actuales. Por otro lado, el entonces viceministro Carlos Valdez resaltó la importancia de Internet como vehículo que genera gran impacto social y económico, pero que en el Perú la penetración de Internet fijo alcanza apenas un 7%, y que la meta para el quinquenio es duplicar la cifra. El diario también informo que, de 175 países, el Perú ocupa el lugar 171 en el uso de las TIC.

Por otro lado, según el diario el Perú informo 27 de abril del 2018. En el evento realizado en Ginebra, Walter Sánchez M. obtuvo el premio por su índole fue reconocido internacionalmente debido a su gran aporte a la investigación, innovación y tecnología. Esto marco la gran diferencia y autenticidad en su creación y diseños de los softwares que logran superar una exigencia en el crecimiento instruyendo a aumentar el sistema eléctrico. Estos sistemas logran reducir el espacio del periodo en la ejecución de obras mayor que un 80% y disminuir hasta en menos del 60%. Este diario también informo que los sistemas creados a través de Sánchez M. han generado mayores intereses en los demás mercados del comercio exterior, poniéndolos en ejecución en los países latinoamericanos, en especial nuestro Perú.

El ámbito local Mornese S.A.C es una empresa de sociedad anónima cerrada dedicada al outsourcing así como también profesionalizar los servicios tercerizados de recupero existentes en el mercado peruano y argentino, es una empresa de contacto center que forma parte del rubro de servicios tiene como objetivo conocer, adquirir, asistir a al cliente en forma eficaz elegir ser partner de una empresa que nunca pierde de vista sus objetivos, de igual modo, la organización siempre está en busca de nuevos clientes lo cual hace que cada vez valla en crecimiento y expandiéndose a nivel nacional e internacional, no obstante esto hace que la necesidad de quedar bien con todos los clientes al mismo tiempo no se llegue a cumplir debido que la tecnológica que se utiliza al interior de la compañía, lo cual no contribuye a algunos estándares específicos de la organización, lo cual no es favorable para la imagen de la empresa.

En la empresa Mornese S.A.C se evidencio dentro del área de Planificación y Estadística existe retrasos y demora en los procesos de tiempo de entrega muy aparte de ello se puede observar la gran cantidad de trabajadores realizando el mismo proceso, pero en distintas carteras y no llegan a cubrir el tiempo de entrega produciendo como resultado dentro de la contactabilidad total un contacto negativo con un 89,01% del total de gestiones y dentro de la penetración total un 97,03% del análisis de resultados esto se puede observar en el anexo N.13.

El estrés es notable por los colaboradores ya que no logran avanzar de manera eficiente sin duplicidad de tareas realizadas por el sector teniendo como resultado un bajo nivel de productividad y una base de datos cada vez más amplia al no contactar con un software que pueda cubrir con tanta capacidad, como se observara en el anexo N°14. Por otro lado dentro del área de operaciones quien es el área que está todo el día en contacto con los clientes de las carteras que posee la empresa, esta área posee dificultades con los

sistemas que utilizan para comunicarse con el cliente debido que frecuentemente se reciben llamadas de reclamos por lo que la señal se encuentra interrumpida muy aparte que el software que se utilizan se encuentra cada vez más lento y no responde a las necesidades de los colaboradores para registrar el pedido o solicitud del cliente.

Las áreas tanto de operaciones como de planificación y estadística no están demostrando su eficiencia consecuencia de ello se ve afectada su productividad lo cual esto, se observa reflejado en la disminución o el bajo nivel de retorno económico dentro de los clientes asignados al contacto center como se demuestra en el anexo N°15 del recuperado por operador, es por ello que se deberá trabajar en la productividad de cada uno de los colaboradores de esta organización analizando los puntos a trabajar con respecto a los problemas presentados en este trabajo de investigación.

El personal de atención al cliente y cobranza deberá notificar cada vez las falencias presentadas en los sistemas como software y hardware, debido que representa tiempo perdido tanto para la empresa como para los trabajadores ya que no llegan a cumplir su objetivo en el tiempo predeterminado, la organización Mornese debe fomentar más los sistemas de alertas al momento de una falla presentada. Cabe resaltar que la empresa trabaja normalmente por resultados a corto plazo y no por objetivos.

Este trabajo de indagación se constituyen distintas herramientas de efectuar, cada quien otorgando otros aspectos en solución de los problemas presentados es por ello que se realizará por el interés de reconocer el impacto de las TICS y la productividad, teniendo como sede de investigación la empresa Mornese S.AC, en el Cercado de Lima año 2018.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Nivel Internacional

Alfonso (2015) sustento su estudio título: TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados, año 2015, para obtener el Grado de Doctorado en Sociedad de la Información y el Conocimiento en la universidad de Chile. Redactó el objetivo general verificar las relaciones de complementariedad entre la fuente de co-innovación (la utilización de tecnología de información y comunicaciones, cualificación del capital humano. formas de gestión organizacional) y su impacto en la productividad de las pequeñas y medianas empresa pertenecientes a Chile. Su respaldo teórico de esta investigación fue Hirt(2014). Arrojo (2007) y Castells(2012). La metodología de esta tesis es tipo descriptiva

correlacional, método deductivo, siendo su instrumento a través de encuestas y entrevistas. Su población se basó en 200 empresas de manufactura. Este trabajo, llegó a la conclusión de las existentes conexiones que se comprueba en el uso de la tecnología de la indagación y las comunicaciones, preparando el recurso humano en las diversas gestiones organizacionales a las cuales se enfrentarán diariamente, lo que trae como consecuencia en las pequeñas y grandes organizaciones de Chile.

El aporte de esta investigación permite tener una visión clara y fortalece el conocimiento de la tecnología y la información, desarrollando una base teórica. Así mismo permitirá realizar comparaciones en el proceso de planteamiento de conclusiones, como el impacto en los colaboradores adoptará cambios frente a las TIC es decir la retroalimentación en los trabajadores será constante debido al implemento de nuevas tecnologías.

Vicente (2017) en su tesis titulada: Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista para optar al grado de doctor en la Universidad de Complutense de Madrid. Su objetivo general es lograr una generación de la sociedad académica y empresarial, con un acontecimiento innovador de las nuevas direcciones y organizaciones, ejecutando para muestra proyectos y teorías de investigación respaldadas a través de los análisis empíricos de las hipótesis realizadas a los empresarios e investigadores, para lograr un mejor resultado de tecnología, productividad y cambio. Para ello utilizó las teóricas Lofqvist(2012), Ryding (2011), Yagüe Cruz R. 2003, Vasiliu, Debra y Coca (2013). En esta investigación se utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional, como método analítico de la productividad. El instrumento fue con cuestionarios y encuestas, con una población de 248 tiendas sabiendo que en España la población de tiendas no especializadas es de 5 390. En conclusión, se comprobó la utilización de las TICs, aumentando así la productividad de los negocios estudiados, llegando a una consecuencia forma un resultado entre la instrucción organizada y la instrucción de manera única.

Se escogió esta investigación como aporte al conocimiento y desarrollo de teorías escogidas, mediante un modelo teórico de esta investigación, por otro lado, contribuye a fortalecer los indicadores de productividad de las organizaciones frente a la disminución de costos y optimización en sus operaciones con el impacto generado por las TICs.

Montes (2016) en su tesis titulada: Evaluación del impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones sobre la productividad en Colombia para optar el grado de Magister en Ingeniería Industrial. Su objetivo general es medir el impacto de las Tic en

el PBI colombiano entre el año 1998 y 2015. Comprender que variable de TIC, tendrá mayor realce en el producto bruto interno. Iniciando que se logra entender la productividad y sus diversos elementos resaltando la conexión entre ambos y su conmovición en el producto bruto interno. Para ello utilizo las teorías Castells (1996), Mintic (2009), Belloch (2012), Elster (1983), Sanchez, Rodriguez & Nuñez (1996). En el actual estudio se empleó el modelo de indagación descriptiva correlacional método estadístico, siendo sus instrumentos a través de cuestionario y encuestas. En conclusión, esta situación se deduce que las tecnologías y la información presentan una causa mayor productiva en los diversos componentes y generan un mejor realce para el recurso humano y las máquinas, todo esto formando un efecto en la productividad.

Se escogió a esta tesis por que aportó al análisis de las Tics en relación a la productividad conociendo teóricamente el impacto positivo que ha tenido esta investigación. Asimismo, demostrando que las Tics es la herramienta vital para las organizaciones.

Daniel (2005) en su tesis titulada: Contribución de las tecnologías de la información a la generación de valor en las organizaciones: un modelo de análisis y valoración desde la gestión del conocimiento, la productividad y la excelencia en la gestión, para obtener el doctorado en Administración de Empresas. Su objetivo general es contribuir al desarrollo de un marco conceptual que, mediante un enfoque integrador y multidimensional “Gestión del conocimiento, Productividad y Excelencia en la gestión”, Para ello utilizo las teorías de Weill y Olson (1989), Stewart (1997), Paños (1999) y Viñegla (2005). En esta investigación se utilizó la metodología descriptiva correlacional, con sus instrumentos a través de cuestionarios y encuestas. Los datos fueron procesados por el programa Spss, aplicando alfa de confiabilidad, con una población de 27 empresas de las cuales solo 21 empresas representan la muestra. Este trabajo concluyo que el sector TIC, tuvieron una gran importancia en el mundo europeo, lo cual llegaron a marcar un impacto a nivel social y económico.

El aporte de esta investigación muestra un enfoque del impacto de la Tics en los negocios, en la competitividad de las empresas y la productividad en los trabajadores. Lo cual esto nos permite analizar los resultados de esta investigación.

1.2.2 Nivel Nacional

Arenas y Chaúd (2017) en su tesis titulada: Impacto del uso de las Tics en la productividad de agencias de turismo en el mercado de Arequipa, año 2017, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios en la Universidad Católica San Pablo. Su

objetivo general es analizar el impacto de la utilización de las Tics en la productividad de las agencias de turismo en el mercado en Arequipa, año 2017. Sus teorías de apoyo que utilizó fue de Casanova(2018) ,O'Donnell , Battese (2015) , Ahumada (2014). En esta investigación se utilizó el tipo de investigación es descriptivo, el diseño de la investigación es “no experimental”. Con una muestra estratificada, de la población total de 120 empresas que clasifican como agencias y como muestra solo 109 agencias de viaje de turismo se aplicaron los instrumentos de encuesta y entrevista con la finalidad de obtener datos cuantitativos y cualitativos. La tesis llega a las siguientes conclusiones, las filiales de turismo y viajes de Arequipa utilizan la tecnología de Información mayormente el 89% de las situaciones de las 97 filiales, siendo un poco del 11% (12 filiales) no utilizan las tecnologías, por otro lado 10 organizaciones de este conjunto 12 compañías desconocen el interés en utilizarlas , esto de acuerdo a los resultados obtenidos en los cuestionarios, por ende más del 50% consideran que es una gran ventaja aplicar el uso de las tecnologías.

Por ello se escogió este trabajo de esta investigación ya que aportó, mostrando el análisis del impacto por la utilización de las tics en la productividad como se ha visto reflejado dentro de este estudio ya que se demostró un resultado positivo en el uso de las Tics, lo cual ayudan en la adopción de decisiones y mejora el tiempo de respuesta por parte de la empresa.

Ruiz y Trinidad (2017) en su tesis titulada: Efecto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en competitividad internacional de las Pymes agroexportadoras de espárragos fresco en Lima Metropolitana y Callao, para optar el título Profesional de Licenciado en International Business e la Universidad San Ignacio de Loyola. Su objetivo general es evaluar la relación entre el efecto de las tecnologías de Información y comunicación con la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao. Sus teorías de apoyo que utilizo Prattipati(2010),Melo (2010) y Qarri y Bazani(2011). En esta investigación se utilizó el tipo de investigación es “correlacional”, es una investigación “no experimental” y la dimensión del tiempo es “transaccional”. Con una muestra estratificada, de la población total de 862 Pymes agroexportadoras de espárragos frescos, se aplicó los instrumentos a través de encuestas y cuestionarios. La tesis llega a las siguientes conclusiones, el uso de las TICS se relaciona positivamente con la competitividad internacional en las pymes y por ende eso beneficia el crecimiento económico del país y el nivel del impacto en el entorno local de las

pymes exportadoras de espárragos frescos favorece al uso de las TICS. Por lo tanto, contribuye a la competitividad internacional de las mismas.

El trabajo de investigación aportó a mi tesis con una información más amplia y concisa con previo análisis dentro del impacto generado por las TICS en las organizaciones, ya que ayuda no solo a la alta gerencia a tomar mejores decisiones sino también a la disminución de procesos por parte de las diversas áreas que presente la empresa, esto se define gracias a las diferentes herramientas utilizadas dentro de esta investigación.

El aporte de este trabajo de investigación según los análisis relativos aplicados en los capítulos que conforman el marco teórico evidencia que las fuentes de información y la facilidad de acceso a las mismas, ayudan en la adopción de decisiones y mejora el tiempo de respuesta por la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: La tecnología de la Información y la comunicación:

Según Quintanilla (2017) “La Tic es un papel fundamental que muestra la técnica desempeñando las sociedades en la actualidad. La Tic en años anteriores de la rebelión manufacturera de los siglos XVIII y XIX. Es por ello la transformación más decisivos (...) pero sobre todo para iniciar con rapidez el *cambio* tecnológico tomando en cuenta las innovaciones técnicas de las organizaciones” (p.26).

Los sistemas de información incrementan la visión globalizada del negocio asimismo incrementa la productividad y seguir el negocio en tiempo real, la empresa logra que se integren equipos a seguir con el mismo proceso a través de ideas nuevas e innovadoras.

Para Quintanilla (2017), existen tres dimensiones de las Tics las cuales fueron:

Dimensión 1: Control

El conocimiento del control es un procedimiento que mayormente es manejado y puesto en práctica a través de un sistema llevando la dirección, la inspección de lo que esta dependiendo o se requiere trabajar para obtener un orden y llegar a los resultados a través de procesos de control.

Dimensión 2: Eficiencia Tecnología

Se refiere a la *eficiencia tecnología* en términos de principio que describe el nivel de registro: el procedimiento esperado eficiente cuanto más grande sean las metas y los resultados más eficiente será el sistema. (p.118)

Dimensión 3: Progreso tecnológico

La existencia de las nuevas técnicas permitirá a los conjuntos mejorar su eficiencia técnica, permitiendo manejar los sectores de realidad que será aplicada en ellas. (p.120)

La tecnología e información otorgan elementos y diversos sistemas tecnológicos ya que quienes toman las decisiones logren ejecutar sus labores diariamente más efectivos y eficientes con un mejor resultado. Las tecnologías permiten planificar y distribuir, para la realización del seguimiento previo en la entrega de los mejores medios frente a la realidad cambiante que cada vez enfrenta en lo cotidiano. (Laudon & Laudon, 2012 p.318).

La información necesaria existe, de esta manera la empresa, el cliente utilizan la mejor tecnología disponible para su uso con la finalidad de optimizar mejor sus recursos y administrar el tiempo.

Sarmiento (2016) “Las TICs son generadoras de valor económicos excepcional (lo han logrado y lo van a seguir logrando en los países industrializados), para esto hay que tener las capacidades, las condiciones y las relaciones adecuadas” (p.79).

La globalización el incremento de competitividad a nivel mundial, impone las grandes corporaciones el compromiso de mantener alerta con el fin de sobrellevar al éxito, es por ello que los sistemas de información cada vez son más confidenciales ya que cada uno busca la diferenciación dentro del mercado empresarial.

Asimismo, nos indica las siguientes dimensiones:

-Competitividad, Productividad operacional y Diferenciación.

Indicadores del uso de las Tics en España y en Europa (2016).La tecnología de las informaciones y comunicaciones traen cambios y renovación que permite dar lugar a las nuevas creaciones e innovaciones, adquiriendo planear los procesos de aprendizaje.

El capital humano es la fuente principal en esta era tecnología debido que son los principales involucrados en demostrar las diversas habilidades que poseen, así como adaptarse al cambio y convivir con las diversas generaciones. De igual manera nos señala siguientes dimensiones de las Tics: Conectividad, Capital humano, Uso de Internet y Servicios públicos digital.

(Garicano 2012) manifiesta que las organizaciones han ido evolucionando en el mundo de los negocios en los cuales se desafían, las TICS, se ha ido aplicándose a lo esencial

y fundamental de quienes son beneficiarios siendo el alto volumen técnico que el negocio sea capaz de llegar hacia ellos. (p.45)

Las fuentes de información son esenciales para las actividades de todas las compañías modernas o aquellas que se encuentran en crecimiento, debido que esto favorece a los procesos internos de la organización, lo cual es favorable para los clientes quienes esperan estar completamente satisfechos tanto con sus productos como en los servicios que fueron brindados por los trabajadores de la empresa.

Variable 2: La Productividad

En una breve argumentación la investigación se determinó en la Productividad con el siguiente autor:

Agustín (2012) considera la productividad es un índice que es medido a través de un nivel de alcance a través de la fabricación ya elaborada versus la proporción de elementos o insumos para lograr conseguirla. Así mismo mientras superior sea esta variable mayores efectos positivos se llegó a obtener una gran ventaja competitiva dentro del mercado.

Mencionar que la productividad está ligada al termino eficiencia, esto nos permite profundizar y enfatizar los conceptos de productividad en la tecnología, es decir de qué manera está influyendo tanto la productividad multifactorial, parcial y total dentro de las organizaciones.

Según Agustín (2012) indica las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Productividad total

Es el cociente entre la producción total y todos los factores empleados, involucra en cambio tanto las entradas y salidas.

Dimensión 2: Productividad multifactorial

Dicha productividad se llega a vincular la fabricación terminada a través de varios competentes, conformado por capital y trabajo, es el tipo de productividad que no varía frente al cambio en la intensidad haciendo uso de los factores de producción. (p.10)

Dimensión 3: Productividad parcial

Es el cociente entre la producción final y un solo factor por cociente entre el nivel de producción alcanzado en un periodo y los factores. A la empresa le interesa que el resultado de esta razón sea lo mayor posible.

Según **Gutiérrez (2010)**, la productividad se considera en obtener un superior resultado considerado los componentes utilizados para lograr lo establecido” (p.43).

Es decir, de acuerdo a los recursos tomados para llegar a un mejor resultado se debe tener en cuenta la información recaudada para obtener un análisis objetivo y veras.

Según **Medianero (2016)** Productividad en los distintos términos, se relaciona entre el rendimiento y capacidad de aquel indicador cuya magnitud de efectividad causa efecto en las organizaciones utilizando los fondos para aumentar los productos de término.

Dentro de la productividad está íntimamente está basado a resultados de los procesos que se brindan de manera diaria dentro de la organización con la finalidad de medir resultados y metas propuestas. Cabe resaltar que la productividad puede ser medida a través de objetivos, metas y resultados obtenidos.

De igual modo nos señala las siguientes dimensiones: Productividad y rendimiento, Productividad parcial y total Productividad media y marginal.

Para **Galindo, Mariana & Ríos (2015)** El rendimiento opta por una disposición que eficazmente en su mayoría es utilizada en los ámbitos laborales, académicos, sociales y políticos todo esto trazado a un solo objetivo para obtener un mayor beneficio económico y estándares de calidad.

La productividad es importante ya que existió una conexión ya sea por la cantidad de trabajo elaborado y la disposición competitiva de los colaboradores, sobre todo una medida global de manera que satisfacen a las organizaciones.

De igual manera señala las siguientes dimensiones: Productividad total de los factores y Productividad laboral.

1.4 Formulación del problema

Sobre la base planteada en la realidad problemática y con la finalidad de las Tics y su impacto en la productividad.

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre las TICS y su impacto en la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el control y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre la eficiencia tecnológica y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre el progreso tecnológico y la productividad en Mornese S.A.C. Cercado de Lima, 2018?

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación Teórica

El desarrollo de la presente investigación busco definir una serie de conceptos, enfoques y teorías que contribuyen a complementar la importancia de la Tics en las organizaciones de servicios para descubrir en si el beneficio que genera productividad, es decir generando ambientes que impulsen a formar grandes cadenas de valor, creando diferencial, innovando los desgastados modelos y sistemas aislados de los negocios que no ayudaran al desarrollo empresarial. Por lo tanto en esta investigación se utilizará a los siguientes autores, para la variable Tecnología de la Información y la comunicación (Laudon & Laudon, 2017), Quintanilla (2017), Sarmiento (2016) y para la variable Productividad, Agustín (2012), Medianero (2016) y Gutiérrez (2010). Es por ello que mediante esta investigación se podrá reafirmar o cuestionar dichos conocimientos y así brindar y complementar en otros aportes que ayuden a fortalecer la presente investigación con las variables Tecnología de la Información y la comunicación y su impacto en la productividad.

1.5.2 Justificación Metodológica:

El valor del actual, se estudió la información cuyo aporte que se otorgó al indagador de la relación de las TICS y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018, se informara que el tipo de investigación es cuantitativa, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional, el instrumento que se utilizará será el cuestionario de 30 ítems para cada variable de tal manera contribuya a recolectar los datos necesarios y de tal manera obtener las conclusiones idóneas a través del SPSS.

1.5.3 Justificación Social:

Dentro de esta investigación se buscó indagar sobre la difusión y necesidad de considerar marcos teóricos y conceptos relacionados a las Tics, lo cual permitirá evidenciar el impacto que genera en la productividad de la empresa Mornese S.A.C. Así mismo contribuirá en la toma de decisiones en los responsables de cada área que utilizan las Tics, para la toma de conciencia de su gran importancia, ya que se logran aprovechar la creación de valor o bien de nuevos productos tecnológicos llamados (sistema de innovación). Por ende es necesario realizar indagaciones de las Tics a nivel de empresas de servicios y telecomunicaciones.

1.5.4 Justificación Práctica

La investigación permitió resolver posibles problemas de las Tics y la productividad en Mornese S.A.C, encontrando las posibles soluciones para las variables y brindar un análisis de la productividad en la empresa.

1.6 HIPÓTESIS

Hipótesis general

Existe relación significativa entre las TICs y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018

Hipótesis Específicos

Existe relación significativa entre el control y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018

Existe relación significativa entre la eficiencia tecnológica y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018.

Existe relación significativa entre el progreso tecnológico y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018.

1.7 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las TICS y la productividad en Mornese SAC Cercado de Lima, 2018

Objetivos Específicos

Describir la relación que existe entre el control y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018

Describir la relación que existe entre la eficiencia tecnológica y productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018

Describir la relación entre el progreso tecnológico y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018

II METODO

2.1 Diseño de la Investigación

Este tipo de diseño que se aplicó fue descriptiva y correccional, dado que es necesario la relación, se deberá evaluar de manera individual, la conducta de las variables. Para Carrasco (2015) manifiesta que estos modelos de diseños presentan la esencia que permite al indagador, estudiar y analizar para entender su nivel de crédito, buscando diagnosticar el nivel de relación entre las variables que se requiere estudiar.

a) Diseño no experimental

Kerlinger y Lee (2002) indica que este diseño no debe encontrarse alguna manipulación de ambas variables, ya que no se aplica algún tipo experimental siendo así no obstaculiza las variables.

b) Corte transversal

Argumenta Hernández, Baptista y Fernández (2010) el diseño de búsqueda de estos modelos mencionados hace referencia que la información que se recopila es un espacio de duración.

Dónde: M: Muestra de los colaboradores de Mornese

V1= Tecnologías de la información y Comunicación

V2= Productividad

R: Vinculo de las variables de tesis

2.1.1 Tipo de investigación

Enfoque Cuantitativo

Hernández, Méndez, Cuevas y Mendoza (2014) menciona que, con un panorama de manera cuantitativa, la índole de una investigación lo cual se vincula con el nivel que se aplicará al diseño, esto deberá ajustar ante probable eventualidad o variación de la situación.

El tipo de indagación cuantitativo es una forma de recopilar y analizar datos, normalmente buscan medir la magnitud y van tras los resultados estadísticos, en este caso se busca interpretar objetivamente los resultados de las variables las Tics y la productividad en la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018.

Pino (2007) afirma que la investigación se determina por una hipótesis de aprendizaje a fin de resolver las incidencias que expresa la realidad.

En este proyecto fue empleada la hipótesis de Agustín y Quintanilla para la Tecnología Información y comunicación y Agustín para cada variable.

2.1.2 Nivel de investigación

a) Descriptivo

Dankhe (1986) define el nivel de indagación representativo en base a la atribución de características esenciales en personas, sociedades y equipos que sean evaluados para una investigación.

Dicha investigación es la selección de datos que detalla los sucesos para posteriormente sea estructurada, organizada y poder representar la información recopilada. Glass y Hopkins (1984)

La presente tesis fue descrita por características de cada variable, como por ejemplo las TICs y la variable dependiente Productividad.

b) Correlacional

El nivel correlacional tiene como visor determinar la relación que presenta entre dos o más variables, en tal sentido se busca identificar cómo se vincula los diferentes cambios que ocurren entre sí. Cazua (2006).

Dicha investigación fue de grado correlacional por que se comprobó la conexión entre Las Tics y productividad.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable es una pertenencia o características de fenómenos, sucesos, seres vivientes que logran variar y presenta las condiciones necesarias para competir. Méndez, Hernández, Mendoza y Cuevas (2014)

En esta exploración se encuentra estructurada por dos variables y sus correspondientes dimensiones.

2.2.1 Variables

Variables 1: Tecnología de la información y Comunicación

Definición conceptual:

Sarmiento (2016) “Las TICs son generadoras de valor económicos excepcional (lo han logrado y lo van a seguir logrando en los países industrializados), para esto hay que tener las capacidades, las condiciones y las relaciones adecuadas” (p.79).

Según Quintanilla (2017) “La Tic es un papel fundamental que muestra la técnica desempeñando las sociedades en la actualidad. La Tic en años anteriores de la revolución industrial de los siglos XVIII y XIX. Es por ello la modificación más decisiva (...) pero sobre todo para iniciar con rapidez el *cambio* tecnológico tomando en cuenta las innovaciones técnicas de las organizaciones” (p.26).

Definición operacional:

Las Tics fueron evaluadas a través de tres dimensiones, control, eficiencia tecnología y progreso tecnológico mediante un temario, aplicando la escala Likert con cinco valores mediante algunas preguntas.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual:

La Productividad es como un índice que logra identificar y aprovechar el nexo que une la producción efectuada y la cantidad de insumos y elementos involucrados en conseguirlo. Agustín (2012). Si mayor es el rendimiento de la organización, menores serán gastos de la fabricación, consecuencia de ello se elevará la efectividad y competitividad.

Definición operacional:

Dicha variable fue medida por las siguientes dimensiones, productividad total, productividad multifactorial y productividad parcial que se evaluará por un cuestionario, aplicándose el nivel Likert de cinco rangos.

2.3 Población y censo

2.3.1 Población

Los habitantes forman parte de un conjunto de componentes seres que presentan atributos o particularidad de ser observados. Valderrama (2013).

La población que se tomó para la presente indagación en la organización Mornese S.A.C dentro del área de operaciones conformada por 90 trabajadores en el cercado de Lima.

2.3.1 Censo

La actual investigación, se encontró identificada a la población, misma que estaba integrada por 29 personas, todos ellos forman parte de la totalidad de trabajadores del área de planificación y estadística de la Compañía Mornese S.A.C. Vale destacar que debido a que el departamento en cuestión, cuenta con población que no sobrepasa los 100 trabajadores, se

efectuó un censo donde la totalidad fue el objetivo de estudio. La cual fue obtenida en promedio de concurrencia de 4 meses seguidos los cuales fueron Marzo, Abril, Mayo y Junio. Se recopiló la información por medio de una encuesta, la cual se respetó las respuestas de forma ordenada.

Dado el conocimiento del total de individuos a estudiar, se elaboró un censo, el mismo que corresponde a un estudio descriptivo, cuya finalidad radica en realizar la medición de una serie de elementos, factores considerados importantes en un momento específico, cabe destacar que esta posición se apoyó en la teoría de autores como Urbano & Yuni (2014), mencionan que “el caso típico es el de los censos, en el que el/la censista va leyendo las preguntas que aparecen en el sistema de códigos pre-definidos. La interacción con el respondiente se limita al planteo del cuestionario, debiendo respetarse el orden de las mismas” (p.64).

Criterio de inclusión

Se incorporó aquellos colaboradores que ejerzan sus ocupaciones en el departamento de Planificación y estadística de la empresa Mornese S.A.C.

Criterio de exclusión

Se suprimieron a trabajadores que no cumplan sus funciones en el área de planificación y estadística de la empresa Mornese S.A.C.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

El método de recopilar datos, resulta más empleado como lo son las encuestas, debido que facultan conseguir información de los individuos en análisis de manera más óptima. Pino (2007)

Es por ello en la reciente tesis se utilizará como táctica en la búsqueda de aclaración por parte de los colaboradores de forma fiable y neutral.

Instrumentos

Según las afirmaciones se utilizarán para la actual investigación conformado por preguntas será el interrogatorio lo cual contribuirán a la extracción de datos necesarios para esta investigación. Por ende, se fijará en el cuestionario de 30 ítems.

Validez del instrumento

El instrumento es válido debido al nivel de medición otorgado por cada variable del temario. Sampieri (2014)

Se sostiene que la validez del instrumento en esta investigación es efectuado y evaluado por un juicio de 2 competentes profesionales, primeramente, la metodóloga Mgr. Graus Cortez Lupe y un teórico Mgr. Diana Huamani Cajellon quienes determinaron el instrumento para cada variable, verificando su utilidad del estudio, otorgando de puntaje 4 con una deducción aplicable.

Confiabilidad

Confiabilidad se determina en la condición de un instrumento que es aprovechado través del mismo aprendizaje, producto de ello son iguales. Fernández, Hernández, y Baptista (2010) En esta investigación se verifico la confiabilidad empleando el Alpha de Cronbach a la herramienta de estudio, por la siguiente formulación:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right]$$

Donde:

S_i^2 = Varianza del ítem i

S_t^2 = Valores totales.

K = N° ítems.

Tabla 3

Fiabilidad de lasTics

Estadísticas	
Alfa Cronbach	Nº E
,945	34

La información procesada en SPSS, obtuvo un 0. 945 de confiabilidad en el temario de la variable Tics, el cual se realizó a 29 cooperantes de la Empresa Mornese, consecuencia de ello se obtuvo la estabilidad de los ítems, con un grado favorable de la confiabilidad.

Tabla 4

Productividad

Fiabilidad	
Cronbach	N
,783	32

Los datos trabajados en el SPSS, se obtuvo un 0.783 de confiabilidad en el sondeo de Satisfacción laboral, el cual se efectuó a 29 colaboradores de la Empresa Mornese, lo cual permitió comprender la solidez de los ítems, esto nos muestra el grado de confiabilidad muy buena.

Se considera que: Coeficiente alfa $>.9$ es excelente, coeficiente alfa $>.8$ bueno, coeficiente alfa $>.7$ es razonable, coeficiente alfa $>.6$ es dudoso, coeficiente alfa $>.5$ carente.

2.5 Métodos de análisis de datos

El estudio de datos sucede cuando es aplicado en los objetos de investigación de las variables realizando descripciones, en donde se procesa la información de ambas variables, teniendo un solo objetivo de la indagación. Valderrama (2002)

En esta investigación se procedió aplicar el cuestionario e ingresar la base de datos recopilada en el programa SPSS ya que se evaluó con la tabla de frecuencias para finalmente proceder con las hipótesis.

2.6 Aspectos éticos

Se respetó los derechos de cada autor, por ello se citó previamente los textos utilizados por ellos, de la misma manera se aplicará en las referencias bibliográficas haciendo uso de las normas APA, así mismo se incluirá la prueba de similitud por el programa TURNITIN. La información recolectada de los colaboradores, se mantendrá confidencialmente y no se alterará ningún dato otorgado por los colaboradores.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis e interpretación de resultados

En este episodio se detalla los resultados alcanzados de la presente tesis.

3.1.1 Tablas Cruzadas

Tabla 5.

Las Tics y Productividad

Procesamiento de Datos

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
TICS * PRODUCTIVIDAD	29	80,6%	7	19,4%	36	100,0%

TICS*PRODUCTIVIDAD

		PRODUCTIVIDAD			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
TICS	Malo	R.	4	6	0	10
		% total	13,8%	20,7%	0,0%	34,5%
	Regular	R.	2	6	2	10
		% del total	6,9%	20,7%	6,9%	34,5%
	Bueno	Recuento	1	6	2	9
		% del total	3,4%	20,7%	6,9%	31,0%
Total	Recuento	7	18	4	29	
	% del total	24,1%	62,1%	13,8%	100,0%	

Interpretación:

En el gráfico N°7, se puede afirmar que las Tics es buena en un 31% y la Productividad es buena en un 13,8%.

No obstante, el objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre Las tics y Productividad en la empresa Mornese, Cercado de Lima,2018; de los resultados se puede indicar que cuando las Tics es buena, la productividad es buena con un 6.9%. Por otro lado, cuando las Tics es regular, la productividad es regular con un 20,7%. Finalmente, cuando las Tics es mala, la productividad es mala con un 13,8%.

Tabla 6
Tablas Cruzadas Control y Productividad

	Resumen de casos					
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CONTROL *	29	80,6%	7	19,4%	36	100,0%
PRODUCTIVIDAD						

CONTROL *PRODUCTIVIDAD

		Malo	Regular	Bueno	Total	
CONTROL	Malo	Recuento	4	6	1	11
		% del total	13,8%	20,7%	3,4%	37,9%
	Regular	Recuento	3	7	1	11
		% del total	10,3%	24,1%	3,4%	37,9%
	Bueno	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0,0%	17,2%	6,9%	24,1%
Total	Recuento	7	18	4	29	
	% del total	24,1%	62,1%	13,8%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla N°8, se puede afirmar que el control es bueno en un 24,1% y la Productividad es buena en un 13,8%.

Sin embargo, el objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre el control y Productividad en la empresa Mornese, Cercado de Lima, 2018; a través de los resultados se puede indicar que cuando el control es bueno, la productividad es buena con un 6,9%. Por otro lado, cuando el control es regular, la productividad es regular con un 24,1%. Finalmente, cuando el control es malo, la productividad es mala con un 13,8%.

Tabla 7

*Eficiencia Tecnología y Productividad***Resumen de procesamiento de casos**

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EFICIENCiatecnologica	29	80,6%	7	19,4%	36	100,0%
* PRODUCTIVIDAD						

EFICIENCiatecnologica*PRODUCTIVIDAD

		Malo	Regular	Bueno	Total	
EFICIENCiatecnologica	Malo	Recuento	3	5	0	8
		% del total	10,3%	17,2%	0,0%	27,6%
Regular	Recuento	2	8	1	11	
	% del total	6,9%	27,6%	3,4%	37,9%	
Bueno	Recuento	2	5	3	10	
	% del total	6,9%	17,2%	10,3%	34,5%	
Total	Recuento	7	18	4	29	
	% del total	24,1%	62,1%	13,8%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla N°9, se puede afirmar que la eficiencia tecnología es bueno en un 10,3% y la Productividad es buena en un 13,8%.

Sin embargo, el objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre la eficiencia tecnológica y Productividad en la empresa Mornese, Cercado de Lima, 2018; a través de los resultados se puede indicar que cuando la eficiencia tecnológica es buena, la productividad es buena con un 10,3%. Por otro lado, cuando la eficiencia tecnología es regular, la productividad es regular con un 24,1%. Finalmente, cuando la eficiencia tecnológica es mala, la productividad es mala con un 10,3%.

Tabla 8

Progreso Tecnológico y Productividad

			PRODUCTIVIDAD			Total
			Malo	Regular	Bueno	
PROGRESOTECNOLOGIC O	Malo	Recuento	4	6	0	10
		% del total	13,8%	20,7%	0,0%	34,5%
	Regular	Recuento	0	6	3	9
		% del total	0,0%	20,7%	10,3%	31,0%
	Bueno	Recuento	3	6	1	10
		% del total	10,3%	20,7%	3,4%	34,5%
Total	Recuento	7	18	4	29	
	% del total	24,1%	62,1%	13,8%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla N°10, se puede afirmar que el progreso tecnológico es bueno en un 34,5% y la Productividad es buena en un 13,8%.

Sin embargo, el objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre el progreso tecnológico y Productividad en la empresa Mornese, Cercado de Lima, 2018; a través de los resultados se puede indicar que cuando el progreso tecnológico es bueno, la productividad es buena con un 3,4%. Por otro lado, cuando el progreso tecnológico es regular, la productividad es regular con un 20,7%. Finalmente, cuando el progreso tecnológico es malo, la productividad es mala con un 13,8%.

3.2 Contratación de hipótesis general

La importancia se considera en la conexión entre ambas variables y las dimensiones. Hernández y Fernández (1998). La tabla de correlación nos muestra el nivel de correlaciones establecidas de acuerdo al análisis estadístico. Tal como se podrá observar el coeficiente de correlaciones en los anexos colocados en la parte superior de la investigación.

Tabla 10

Correlaciones de las Tics – productividad

			LAS TICS	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	LAS TICS	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	LA PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

H₀: No existe relación significativa entre las Tics y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

H₁: Existe relación significativa entre las Tics y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

En cuanto a los resultados obtenidos de acuerdo al estudio estadístico, a través de la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.808^{**}$ y un Sig. (bilateral) = 0.000, El cambio del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); dicha evaluación coloca en evidencia la notable relación que existe entre ambas variables.

Por otro tanto, tenemos como hipótesis general que sí, existe relación significativa entre las TICs y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación 0.808 con un nivel de significación bilateral de 0.00; es decir, se comprueba la hipótesis de que existe correlación entre ambas variables. En los datos porcentuales el registro de correlación nos expresa que existe un 80.8% de conexión de las variables.

Tabla 11

Correlaciones de Control - productividad

			CONTROL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	CONTROL	C. de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	PRODUCTIVIDAD	C. de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

** . El nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación significativa entre el control y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre el control y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

Así mismo de acuerdo a los resultados obtenidos a través del estudio se evidencia que mediante la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.779^{**}$ y un Sig. (bilateral) = 0.000, considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación demuestra que existe una correlación fuerte o perfecta entre ambas variables.

Por otro lado, tenemos como hipótesis general que sí, existe relación significativa entre el control y la productividad en Mornese S.A.C cercado de Lima, 2018; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación 0.779 con un nivel de significación bilateral de 0.00; es decir, se confirma la hipótesis de que existe correlación entre ambas variables. En los valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 77.9 % de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación fuerte o perfecta.

Tabla 12

Correlaciones de eficiencia tecnológica - productividad

			Eficiencia tecnológica	productividad
Rho de Spearman	Eficiencia tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
productividad	productividad	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

H₀: No existe relación significativa entre la eficiencia tecnológica y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la eficiencia tecnológica y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

En cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.801^{**}$ y un Sig. (bilateral) = 0.000, considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación demuestra que existe una correlación fuerte o perfecta entre ambas variables.

Además, tenemos como hipótesis específica que sí, existe relación significativa entre la eficiencia tecnológica y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación 0,801 con un nivel de significación bilateral de 0.00; es decir, se confirma la hipótesis de que existe correlación entre ambas variables. En los valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 80.1 % de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación fuerte o perfecta.

Tabla 13

Correlaciones de progreso tecnológico - productividad.

		PROGRESO TECNOLOGICO		PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	PROG	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
	RESO	Sig. (bilateral)	.	,000
	TECNO	N	29	29
	LOGIC			
	O			
	PROD	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
	UCTIVI	Sig. (bilateral)	,000	.
	DAD	N	29	29

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

Ho: No existe relación significativa entre el progreso tecnológico y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre el progreso tecnológico y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima 2018.

En cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.777^{**}$ y un Sig. (bilateral) = 0.000, considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación demuestra que existe una correlación fuerte o perfecta entre ambas variables.

Por otro lado, tenemos como hipótesis específica que sí, existe relación significativa entre el progreso tecnológico y la productividad en Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación 0,777 con un nivel de significación bilateral de 0.00; es decir, se comprueba la conexión de ambas variables. En los datos porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 77.7 % de correlación entre las dos variables, logrando se evaluada con un grado de correlación fuerte o perfecta.

IV DISCUSIÓN

La actual investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Tics y la productividad de la empresa Mornese S.A.C en el distrito de Cercado de Lima en el año 2018, por otro lado, busca establecer la relación entre las dimensiones de la variable las Tics, como las dimensiones de control, eficiencia tecnológica y progreso tecnológico.

Validez interna

Los instrumentos ejecutados que fueron preparados teniendo en cuenta a realidad de la organización Mornese S.A.C, por ende fue presentado al juicio de cinco expertos para su respectiva evaluación entre los que destacan metodólogos y temáticos de la universidad, seguidamente se efectuó el cálculo de la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach cuyos resultados se dieron de la siguiente manera 0,945 para el cuestionario de las Tics y 0,783 y la Productividad.

Así mismo existieron algunas limitaciones que se llegaron a presentar fue el momento de existir una comunicación para el permiso de la realización de encuestas en la empresa Mornese S.A.C debido que no se estableció en el horario que los colaboradores dejaran de hacer sus labores para responder a las encuestas, por lo cual se llegó hacer una propuesta a la organización para que nos permitieran ejecutar nuestras encuestas, la propuesta fue que se realizaran en los horarios de break de los colaboradores durante toda la mañana ya que los colaboradores tienen break en distintos horarios de la mañana.

Otra limitación presentada fue al momento de realizar las encuestas, ya que los colaboradores respondieron la encuesta en su hora de break debido que el cuestionario era amplio, mismo que se requería del tiempo y respuesta sincera al responder a cada una de las interrogantes, esto se estableció debido que la encuesta estaba dirigida netamente al área operativa no se podía realizar en hora de su trabajo es por ello que fue repartido en su hora de ingreso y así con tranquilidad lograr responder el cuestionario, los resultados fueron obtenidos en la tarde después del horario de almuerzo de cada uno de los colaboradores.

Validez externa

El trabajo de investigación se determina por los objetivos secundarios la relación existente entre cada una de las dimensiones de la variable las Tics que son: control, eficiencia tecnológica, progreso tecnológico, con la variable la productividad. Los resultados obtenidos, manifiestan que los trabajadores del departamento de operaciones de Mornese S.A.C,

cercado de Lima 2018 perciben que las Tics es buena la productividad se encuentra en un 18,3% de la misma se determinó los objetivos secundarios cuando el control es bueno la productividad se encuentra en 6,9%, cuando la eficiencia tecnológica es buena la productividad es buena se encuentra con un 10.3%, de la misma manera cuando el progreso tecnológico es bueno o regular se encuentra en un 20,7% con el fin de la contratación de la hipótesis general y específicas se ejecutó la prueba de correlación Rho de Spearman, el coeficiente de correlación para la hipótesis general 0.808 con un nivel de significación bilateral de 0.000 ;que evidencia que existe relación entre las Tics y la productividad.

Tras analizar las tablas cruzadas, los resultados obtenidos dentro de la relación entre las variables y la dimensiones con la productividad posee una relación positiva entre ambas variables no obstante dentro de la variable Tics representa que es buena, con un 31,0% sin embargo también representa para la otra parte del grupo encuestado que las Tics son regulares con un 34,5% lo que significa y demuestra que las Tics presentan una ventaja como una desventaja para los colaboradores de mencionada organización debido al nuevo sistema que se viene implementado en una sola cartera Peruana perteneciente dentro de la organización Mornese S.A.C en el año 2018. Así mismo esto puede llegar a reflejar a una resistencia al nuevo cambio tecnológico que se viene presenciando, en consecuencia, de ello puede significar que ha generado algunas molestias dentro de los colaboradores que utilizan este nuevo sistema debido que la costumbre a un solo sistema les dificulta adaptarse a este cambio de manera rápida puede significar una resistencia al cambio.

Realizando un análisis de la correlación de las variables se puede determinar que el superior porcentaje obtenido de los resultados se logran ubicar en la parte principal de los datos estadísticos observado en las tablas cruzadas, teniendo como significado la conexión entre ambas variables y dimensiones, tal como se muestra en las tablas obtenidas consideran que la eficiencia tecnológica es regular y la productividad está en 34,5%, demostrando ser alta la relación , por otro lado existe otro grupo de trabajadores que manifiestan que la eficiencia tecnológica es regular y la productividad es de un 37.9%, estas lecturas nos permite afirmar lo anteriormente expresado que existe relación lineal directa entre las dos variables, resultado que es corroborado por la prueba de correlación de Spearman $Rho = 0,801$ Sig. (Bilateral) = 0,000; ($p \leq 0.05$), lo que nos posibilita afirmar que existe relación directa entre la eficiencia tecnológica y la productividad.

Asimismo, estos resultados se logra comprobar que existe una relación directa entre las dos variables, lo cual son hechos que demuestran una correlación de spearman

($Rho=0.808$, sig. (Bilateral)=0; $p \leq 0.05$), siendo menor siendo menor el nivel de significancia, en cuanto se rechazaría la hipótesis nula y se aceptaría la alterna, Vicente (2017), determino que existe correlación entre la variable las Tics y la productividad asimismo tiene un resultado positivo y estadísticamente ($\beta= 0,04132826, p < 0,01$) y con un spearman ($Rho= 0,747$), Sig (Bilateral) = 0; ($p \leq 0.05$), siendo menor al nivel de significancia nos muestra que si existe una relación entre Las tics y productividad del establecimiento comercial minorista, en cuanto se rechazaría la hipótesis nula y se aceptaría la alterna. Por lo tanto, esta investigación concuerda con los resultados obtenidos de nuestra investigación afirmando así el valor de significancia obtenido por ambas variables ,Arenas y Chaúd (2017), estudio la relación que existe entre las Tics y la productividad en las agencias de turismo en el cercado de Arequipa, 2017, en esta tesis los autores buscaron la relación de estas variables por lo cual esta investigación tiene similitud porque la variable tocada se asemeja a el presente estudio con un 83,3% del resultado obtenido a través de las técnicas e instrumentos de validación. con un spearman ($Rho= 0.867$), Sig (Bilateral) = 0; ($p \leq 0.05$), siendo también menor al nivel de significancia nos muestra que si existe una relación entre las tics y productividad en las agencias de turismo en el cercado de Lima 2017, en cuanto se rechazaría la hipótesis nula y se aceptaría la alterna. Asimismo, se concluye que los tics presentan mayores ventajas para los competidores esto demuestra el impacto que genera las Tics es bueno para la productividad de la empresa. Para Alfonso (2015), donde se evaluó la variable las Tics ,Co-Innovación, donde se recolecto la información que permite medir la productividad de las pequeñas empresa de Chile , cabe resaltar que el resultado de la investigación fue a través de modelo de Cobb-Douglas señalando bajo la expresión de (12-4) en la cual recoge el impacto de la productividad empresarial del trabajo. Los resultados obtenidos de esta investigación son de correlación moderada ya que los colaboradores consideran que estas variables son predecibles para poder medir la productividad que brinda la empresa, teniendo consigo un Spearman ($Rho= 0.675$), ,Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) , con una correlación significativa (1.000) y con un nivel de significancia del 94,5%, de acuerdo a estos resultados estadísticamente nos demuestra que concuerdan con nuestra investigación.

Por último , se confirma la existencia necesaria entre las Tics y productividad y sus dimensiones que son control, eficiencia tecnológica y progreso tecnológico.

V CONCLUSIONES

Cabe destacar que los resultados obtenidos de la presente investigación se lograron evidenciar, de acuerdo a la información recaudada de los clientes de la empresa Mornese S.A.C, se obtiene las siguientes conclusiones:

1. Se evidencio una correlación alta y significativa entre las variables las Tics y la productividad, dado el valor coeficiente de Spearman es: $Rho : 0,808^{**}$ con un valor de significancia bilateral : (0,000) siendo menor a ($p \leq 0,05$), el análisis fue basado en las Tics que fue percibida con 31,0% por parte de los trabajadores, mismos que al tiempo consideraron a la productividad con 13.8%, por consiguiente el análisis resuelve que existe correlación significativa y se acepta la hipótesis general o alterna que señala que existe relación entre las Tics y la productividad de la empresa Mornese S.A.C Dicho de otro modo cuando las tics está en 31.0% la productividad se encuentra en un 13.8%, resultado que a la vez se apoya al ser similar al resultado obtenido en la segunda dimensión. Entonces los resultados obtenidos en la tabla cruzada señalan que al darse un escenario como esta productividad del personal está por debajo de los indicadores requeridos, ya que Mornese S.A.C exige a los colaboradores del área comercial un mínimo de 31.0% de permanencia del colaborador en la empresa mostrando así los resultados que las tics son regulares para 34,5% esto simplemente demuestra que los colaboradores no se adaptarían al cambio tecnológico.
1. Respecto a la primera hipótesis específica, que es la dimensión del control y la productividad, se evidencio una correlación positiva, con un valor de coeficiente de Spearman es $Rho: 0,779^{**}$ con un valor de significancia bilateral de: (0,000) siendo menor ($p \leq 0,05$). dicho resultado está basado en torno a los datos obtenidos en la tabla cruzada en la que se observa que los trabajadores señalan que el control se da en un índice de 24.1% y la productividad en un 13.8%, otro grupo manifiesta que el control se relaciona como regular en un 37.9%, %, lo señalado deja entrever que con índices muy altos de las tics influye en el control interno propios de la compañía, esto se ve perjudicada su productividad ya que los resultados en su misma medida no son los más óptimos.
2. Se demostró que la segunda hipótesis específica, que es la dimensión de eficiencia tecnológica y productividad, se evidencio una correlación positiva, con un valor de coeficiente de Spearman es $Rho: 0,801^{**}$ con un valor de significancia bilateral:

(0,000) siendo menor a ($p \leq 0,05$). Dichos resultados nos dan un índice alto de 34,5% en la eficiencia tecnológica y la productividad con 13,8%. donde la eficiencia tecnológica demuestra ser regular para los colaboradores de la empresa con un 37,9% obtuvieron un resultado en el que un sector de los trabajadores en considera como bajo el nivel asociación con la productividad por tanto y al tener en cuenta los resultados del Rho de Spearman se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna donde señala que existe relación entre la eficiencia tecnológica y la productividad en la empresa Mornese S.A.C, Cercado de Lima 2018.

3. Se evidencia en la tercera hipótesis específica, que es la dimensión de progreso tecnológico y la productividad, demostró una correlación positiva, con un valor de coeficiente de Spearman es Rho: 0,777** con un valor de significancia bilateral: (0,000) siendo menor a ($p \leq 0,05$). Dichos resultados nos dan un índice de bueno con 34,5% ,para otro grupo es regular con 31,0% sin embargo es mala con 34,5% y la productividad con un 13,8% lo señalado deja entrever que con índices muy altos de las Tics consecuencia del progreso tecnológico propios de la compañía, esta ve perjudicada su productividad ya que los resultados en su misma medida no son los más óptimos.
4. Finalmente, y tras el análisis de lo ya señalado, se aprecia que las Tics, obtiene un porcentaje muy alto respecto al resto de resultados, esto se traduce negativamente al disminuir la productividad ya que esta no se haya en los índices esperados y más idóneos, no obstante, se debería ser constante periodo a periodo.

VI RECOMENDACIONES

Sin lugar a dudas la actual investigación, se ha observado según observado según los datos e información recopilada de los clientes de la empresa Mornese S.A.C y se obtiene las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la empresa Mornese S.A.C poner mayor atención a la problemática de rotación de personal la misma que se viene suscitando continuamente en el interior de la organización considerando que al reducir los indicadores presentados en esta variable para lograr generar una mayor productividad por parte de los colaboradores del departamento, ya que en líneas generales la no atención al problema, enfrentaría consecuencias mayormente negativas especialmente cuando estas dos variables y sus indicadores con los mayores rangos de correlación, es decir esto no contribuiría a la optimización de tiempo y costos en la organización lo cual no sería muy favorable para la organización.

Considerando las dimensiones desarrolladas en el trabajo de investigación, se recomienda:

2. Considerar dentro de la dimensión el control dentro de la productividad es uno de los pilares para llevar una organización ordenada y sólida de acuerdo a los diversos procesos que pueda presentar la empresa por consiguiente se recomienda retroalimentar todas las áreas que se vean involucradas, estar alertas a los cambios que se dan dentro de la organización pueden incrementar la Tics y afectar la productividad, lo cual no debería afectar directamente a la empresa ya que la tecnología está reduciendo personal y simplificando procesos que son rutinarios dentro de las organizaciones cabe recalcar que las tecnologías no funcionan sin un buen manejo por un ser humano.
3. Se recomienda establecer la retroalimentación en los colaboradores cada vez que exista algún progreso tecnológico dentro de la empresa ; para tal efecto se debe tomar en cuenta a cada uno de los indicadores, en especial aquellos que tienen un mayor peso ponderado, debido que algunos colaboradores no aceptan el cambio o no se adaptan al cambio rápidamente y consecuencia de ello genera complicaciones con su productividad laboral reflejado en sus labores diarias y una muestra de ello es el resultado obtenido estadísticamente en las tablas cruzadas de la presente investigación.

4. Se recomienda al jefe de planificación y estadística realizar un análisis profundo entre la dedicación del tiempo por horas laborando en la empresa dentro del área de operaciones ya que esto influye en los resultados obtenidos en cuanto a la productividad, ya que existe mayor número de horas de dedicación.
5. Se recomienda a los analistas y asistentes del área de planificación y estadística llevar un control semanal en los reportes que diariamente se realizan para poder tener un análisis preciso de las diversas funciones que realizan por parte de operaciones tantas carteras peruanas y argentinas quienes son la base fundamental del ingreso económico de la organización.
6. Los resultados logrados en el mes de septiembre del 2018 se debería implementar las Tics en las demás carteras que posee la empresa, ya que el nivel de rentabilidad de esa cartera peruana fue muy bueno para la empresa como para los colaboradores debido al crecimiento económico, tal como se observa en el Anexo N°16. Las Tics no solo contribuye en la minimización del tiempo si también facilita la solución de los problemas por falta de información es por ello que se recomienda que la empresa considerar esta información con relación a las Tics y su impacto con la productividad.

VII. Referencia

- Arequipa, Perú; año 2017; *Impacto del uso de las Tics en la productividad de agencias de turismo en el mercado de Arequipa, año 2017*. Universidad Católica.
- Agustín C. (2012). *Productividad e incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. México: Camara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Barcelona, Santiago; año 2016; fue su Tesis para ser doctor en Sociedad de la información y el conocimiento; Alfonso. TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados. Universidad de Chile.
- Bernolak, L. (2009). *Productivity measurement and analysis: New issues and solutions*. (APO). Tokio.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. (3ª ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Carrasco D. (2015). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (4ª ed.). Perú, Lima, San Marcos.
- Dankhe, G. (1986). *Introducción a la metodología de la investigación*. (2ª ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- Diario La República, Perú. (3 de junio de 2017). Perú en el penúltimo lugar del mundo en innovación digital. Recuperado de: <http://larepublica.pe/impresa/economia-peru-en-el-penultimo-lugar-del-mundo-en-innovacion-digital>
- Diario El comercio, Perú (20 de diciembre del 2015). "Las TIC y su impacto en el desarrollo del Perú". Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/tic-impacto-desarrollo-peru-opinion-390202>
- Diario Perú, Perú (27 de abril del 2018). "Peruano gana premio por crear software que revoluciona la ingeniería eléctrica". Recuperado de: <https://peru.com/actualidad/mi-ciudad/peruano-gana-premio-crear-software-que-revoluciona-ingenieria-electrica-noticia-562982>
- Escurre, L. (1998). *Cuantificación de la validez de contenido por el criterio de Jueces*. Revista de Psicología, VI, 1 y 2. PUCP.

- Garrido, P. (2015). *Análisis de Estados Financieros contables: Elaboración e interpretación de la información financiera*. (5ed). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Garicano, L. Wu, Y (2012).- “*Knowledge, communications and organizational Capabilities*”. Organization Science. February. Pp.1-16.
- Galindo, Mariana & Ríos (2015) “*Productividad, en Serie de Estudios Económicos*”. México DF: México.
- Glass, G. y Hopkins, K. (1984). *Métodos Estadísticos en Educación y Psicología*. (3ª ed.). Estados Unidos: Amazon.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Méndez, S., Cuevas, A. & Mendoza, C. (2017). *Fundamentos de la investigación* España: MCGRAW-HILL
- Hernández, R. & Fernández, C. (1998) *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (2010). *Dirección de la investigación*. (4ª ed.). Caracas: Quirón Ediciones.
- Indicadores del uso de las tic en España y en Europa (2016). España. Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF) Recuperado de: http://blog.educalab.es/intef/wp-content/uploads/sites/4/2016/11/2016_1128-Indicadores_TIC_2016_INTEF.pdf
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación y ciencias sociales*. México: Mc Graw Hill
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de información Gerencial* (Octava ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Lima, Perú; año 2017; fue su tesis para ser Licenciado en International Business; María , ELIZABET. Efecto de las tecnologías de información y comunicación (tic) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en lima metropolitana y callao. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Leyla T (02 de Octubre 2017) Are robots the future of customer service? Recuperado de: <https://www.schoolbusinessservices.co.uk/are-robots-the-future-of-customer-service/>.
- Madrid, España; año 2017; fue su tesis para optar el grado de doctor. Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista. Universidad Complutense de Madrid.
- Medianero, B. (2016). *Productividad total*. Perú: Editorial Macro EIRL

Peña, J.,C., Cepeda, G., & Chin, W. W. (2016). Effect of ITC on the international competitiveness of firms. *Management Decision*, 50(6), 1045-1061. Recuperado de doi:<http://dx.doi.org/10.1108/00251741211238328>

Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Quintanilla (2017), *Tecnología: un enfoque filosófico y otro ensayo de filosofía de la tecnología*. (2ed). México: Fondo de cultura económica.

Sarmiento C. (2016). *Las Tics: Un nuevo enfoque empresarial*. (4ed).México: McGraw-Hill.

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Mexico: McGraw- Hill

VIII. ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO

El presente documento será de gran utilidad para el desarrollo de la investigación de las Tics y la productividad, por tal motivo se pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican, marcando con una “X” la respuesta que considere acertada.

CUESTIONARIO	VARIABLE 1: LAS TICS						
	DIMENSION	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
NUNCA			CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
C O N T R O L	Calidad de la operación						
		Investiga al cliente antes de realizar la llamada					
		Conoce todos los medios de pagos que le pueda ofrecer al cliente					
		Dentro de la llamada le transmite confianza y seguridad al cliente					
	Servicio de atención del cliente						
		Contesta todas llamadas entrantes que recibe					
		Si las llamadas no son para Usted ,Le llega a brindar la misma atención que los demás clientes					
	Rotación del personal						
		Esta de acuerdo con las observaciones que realiza su supervisor					
		Considera que deberían de cambiar la modalidad de contrato					
		Cree Usted que antes de un despido se realice una retroalimentación con los colaboradores un dos meses antes de un despido					
		Se debe ser medido por objetivos y no por resultados mensualmente					
	Cobertura de llamadas						
		Crees que las paginas que utilizas para realizar la búsqueda de los clientes son efectivas					
		Existe contactos que no llegan a caerle en su sistema dentro de su gestión de cobranza					
		Los telefonos enriquecidos le sirven para poder tener un mejor contacto con el cliente?					
	Existe dentro de su sistema muchos telefonos y muy poco contacto con el cliente						
E T F E I C N I O E L N O C G I F A A	Satisfacción en la entrega de la información						
		La información remitida en ocasiones no ha podido se enviada debido a la poca capacidad del sistema					
		El software de excel es limitante para almacenar base de datos					
	Capacidad de respuesta						
		La tecnología le ayudaría en su gestion de cobranza					
		Es largo para recibir una respuesta por parte de su supervisor					
	Recupero de clientes						
		Consideras necesaria la capacitación constante cada vez que existia nuevos procesos.					
		Estas de acuerdo en contestar llamadas en inglés y en frances					
		Consideras que el ingreso de los pagos ingresados diariamente se pueda ver directamente de su sistema de cobranza?					
T E P R C O G L R E G S I C O	Software-Hardware						
		Los cambios en los sistemas .Crees que han afectado directamente en los 3 últimos meses					
		Las incidencias con las llamadas son frecuentes					
		El tiempo de respuesta a tu incidencia demora demasiado tiempo					
		El sistema brindado contribuye a la gestión de cobranza					
	Sistema Operativo						
		El CRM que mantienes es facil de integrarse a otras entidades					
		Los números telefonicos que se encuentran dentro del sistema son de gran utilidad para contactar al cliente.					
		Las paginas que utilizan de benefician en tu cobranza.					
	Data mining						
		Los recordatorios de pago,se realiza con frecuencia					
		La base de datos generada internamente es eficientemente util para la toma de desiciones					
	La bases de datos enviadas por entidad generan duplicidad de tareas con convertirlo a sistema de la empresa						
	Desearías que los teléfonos se enriquecidos a través de la base de datos						

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

CUESTIONARIO	VARIABLE 1: LA PRODUCTIVIDAD					
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PRODUCTIVIDAD TOTAL	Nivel de servicio					
	Se deriva a los clientes con la persona encargada de su legajo					
	La calidad de llamada entrantes es buena					
	Se le brinda toda la información a los clientes que llaman					
	Nivel de atención					
	Las entidades financiera brinda mucho apoyo para su gestión de cobranza					
	Los trámites judiciales son más efectivo en la cobranza,					
	Los tramites de conciliación son mejores en la cobranza					
	Todas las llamadas entrantes son atendidas					
	Rendimiento Operacional					
	Sus opiniones e inquietudes son tenidas en cuenta por su supervisor					
	Mayormente es controlado en su trabajo					
	Es rentable el aumento de objetivo cada mes					
	Tipo de gestión de Cobranza					
Es contribuyente el crecimiento tecnológico en la empresa para la gestión de cobranza						
El speech brindado por la empresa es muy bueno						
PRODUCTIVIDAD MULTIFACTORIAL	Efectividad de teléfonos asignados					
	Todos los telefonos es su plataforma de llamadas son de utilidad					
	Indicadores de contactabilidad de Email					
	Es rentable para la gestión los email enviados masivamente a los clientes.					
	Conocer las respuestas de los clientes recepcionados por email contribuye al proceso de cobranza					
	Indicadores de contactabilidad de WHATSAPP					
	La contabilidad de Whatsapp es un indicador rentable					
	Es rentable los Whatsapp enviados masivamente a los clientes					
	Indicadores de contactabilidad de SMS					
	Es rentable para la gestión los mensajes enviados masivamente a los clientes					
	Repetir el sms de 3 a 4 veces a todos los clientes que no tuvieron respuesta contribuye a la contactabilidad					
	Indicadores de contactabilidad de IVRs					
	Es rentable para la gestión Ivr's enviados masivamente a los clientes					
	Indicadores de gestión de llamadas					
Los contactos directos son más eficientes que los contactos indirectos						
Las negociaciones son más eficientes que los acuerdos de pago						
PRODUCTIVIDAD PARCIAL	Análisis de resultados por clientes					
	¿Usted cree que las entidades no le dan muchas alternativas para el cliente pueda cancelar su deuda?					
	Es más eficiente la contactabilidad de sms					
	Es más eficiente la contactabilidad de Ivr's					
	Es más eficiente la contactabilidad de email					
	Es más eficiente la contactabilidad de Whatsapp					
	Análisis de clientes					
	Las carteras tempranas contribuyen más a la contactabilidad					
	Las carteras tardías contribuyen más a la contactabilidad					
	Las carteras peruanas contribuyen más a la contactabilidad					
Medición del TMO						
Siempre recepcionas 110 llamadas por hora.						
El poder de finalizar un acuerdo de pago te toma más de 20 minutos						

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Anexo 2: Validación de instrumentos de medición a través de juicio de expertos

33	La toma de decisiones La bases de datos enviadas por entidad generan duplicidad de tareas con convertirlo a sistema de la empresa	3	3	4
----	--	---	---	---

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lupe Graus Leites DNI: 07539368

Especialidad del validador: Gestión y Planificación

13 de Octubre del 2018

Firma del Experto Informante. [Firma]
Especialidad

Nota: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
El ítem es apropiado para representar al componente o específica del constructo.
Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es directo y claro.
Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión.

21	Los contactos directos son más eficientes que los indirectos								
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD PARCIAL									
22	¿Usted cree que las entidades no le dan muchas alternativas para el cliente pueda cancelar su deuda?	3	3	2					
23	Es más eficiente la contactabilidad de sms	3	3	3					
24	Es más eficiente la contactabilidad de Ivr's	3	3	3					
25	Es más eficiente la contactabilidad de email	3	3	3					
26	Es más eficiente la contactabilidad de Whatsapp	3	3	3					
27	Las carteras tempranas contribuyen más a la contactabilidad	3	3	3					
28	Las carteras tardías contribuyen más a la contactabilidad	3	3	3					
29	Las carteras peruanas contribuyen más a la contactabilidad	3	3	3					
30	Siempre recepcionas 110 llamadas por hora.	3	3	3					
31	El poder de finalizar un acuerdo de pago te toma más de 20 minutos	3	3	3					

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANI CAJALEON DNI: 43648948

Especialidad del validador: GESTION EMPRESARIAL

14 de octubre del 2018

Firma del Experto Informante. [Firma]
Especialidad

Nota: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
El ítem es apropiado para representar al componente o específica del constructo.
Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es directo y claro.
Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión.

Tabla 1

Título de la variable	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
LAS TICS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MORNESE S.A.C CERCADO DE LIMA, 2018.	LA PRODUCTIVIDAD	Según Agustín (2012) “productividad es una ratio que mide el grado de aprovechamiento, la relación existente entre la producción realizada y la cantidad de factores insumos empleados en conseguirla.” (p.10).	La productividad se evaluará por tres dimensiones: productividad total, productividad multifactorial y la productividad parcial de investigación cuantitativa	PRODUCTIVIDAD TOTAL	Nivel de atención	1-2 y 3	Ordinal (Escala de Likert)	ORDINAL
					Nivel de servicio	4-5 y 6		
					Rendimiento Operacional-RRHH	7-8		
					Tipo de gestión de cobranza	9-10 y 11		
				PRODUCTIVIDAD MULTIFACTORIAL	Efectividad de teléfonos asignados	12-13 y 14		
					Indicadores de contactabilidad de Mails	15		
					Indicadores de contactabilidad de WHATSAPP	16-17		
					Indicadores de contactabilidad de SMS	18		
					Indicadores de contactabilidad de IVRs	19		
				PRODUCTIVIDAD PARCIAL	Indicadores de gestión de llamadas	20-21 y 22		
Análisis de resultados por clientes	23-24 y 35							
Análisis de clientes	26-27							
	Medición del TMO	28-29 y 30						

Anexo 4: Matriz operacional de la variable: Productividad

Tabla 2

Título de la variable	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
LAS TICS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MORNESE S.A.C DE CERCADO DE LIMA, 2018.	LA PRODUCTIVIDAD	Según Agustín (2012) “productividad es una ratio que mide el grado de aprovechamiento, la relación existente entre la producción realizada y la cantidad de factores insumos empleados en conseguirla.” (p.10).	La productividad se evaluará por tres dimensiones productividad total, productividad multifactorial y la productividad parcial el tipo de investigación cuantitativa	PRODUCTIVIDAD TOTAL	Nivel de atención	1-2 y 3	Ordinal (Escala de Likert)	ORDINAL
					Nivel de servicio	4-5 y 6		
					Rendimiento Operacional-RRHH	7-8		
					Tipo de gestión de cobranza	9-10 y 11		
				PRODUCTIVIDAD MULTIFACTORIAL	Efectividad de teléfonos asignados	12-13 y 14		
					Indicadores de contactabilidad de Mails	15		
					Indicadores de contactabilidad de WHATSAPP	16-17		
					Indicadores de contactabilidad de SMS	18		
					Indicadores de contactabilidad de IVRs	19		
				PRODUCTIVIDAD PARCIAL	Indicadores de gestión de llamadas	20-21 y 22		
Análisis de resultados por clientes	23-24 y 35							
Análisis de clientes	26-27							
	Medición del TMO	28-29 y 30						

TABLA DE ESPECIFICACIONES DEL INSTRUMENTO

Anexo 05: Tabla de Especificaciones de la variable: Las Tics

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Las Tics	CONTROL	30%	Calidad de la operación	1-2-3	Ordinal (Escala de Likert)
			Servicio de atención del cliente	3-4-5	
			Rotación del personal	6-7-8	
			Cobertura de llamadas	9-10-11-12	
	EFICIENCIA TECNOLÓGICA	45%	Satisfacción en la entrega de la información	13-14	
			Capacidad de respuesta	15-16	
			Recupero de clientes	17-18-19	
			Canales de telefonía	20-21-22	
	PROGRESO TECNOLÓGICO	25%	Software-Hardware	23-24-25-26	
			Sistema Operativo	27-28-29	
Data mining			30-31-32		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 06: Tabla de Especificaciones de la variable: La Productividad

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
LA PRODUCTIVIDAD	PRODUCTIVIDAD TOTAL	25%	Nivel de servicio	1-2-3	Ordinal (Escala de Likert)
			Nivel de atención	4-5-6-7	
			Rendimiento Operacional-RRHH	8- 9-10	
			Tipo de gestión de cobranza	11-12	
	PRODUCTIVIDAD MULTIFACTORIAL	35%	Efectividad de teléfonos asignados	13	
			Indicadores de contactabilidad de Mails	14- 15	
			Indicadores de contactabilidad de WHATSAPP	16-17	
			Indicadores de contactabilidad de SMS	18-19	
			Indicadores de contactabilidad de IVRs	20	
	PRODUCTIVIDAD PARCIAL	40%	Indicadores de gestión de llamadas	21 y 22	
			Análisis de resultados por clientes	23-24-25-26-27	
			Análisis de clientes	28-29-30	
			Medición del TMO	31-32	

Anexo 07: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable Las Tics

		<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
	<i>Claridad</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
	<i>Claridad</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.6	0.89	0.87	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
	<i>Claridad</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido

	<i>Pertinencia</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
	<i>Claridad</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	3.6	0.89	0.87	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.2	0.45	0.73	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 20	<i>Pertinencia</i>	3.2	0.84	0.73	Valido
	<i>Claridad</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 22	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 23	<i>Pertinencia</i>	3.6	0.89	0.87	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 25	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
ITEM 26	<i>Pertinencia</i>	3.6	0.55	0.87	Valido
	<i>Claridad</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.6	0.89	0.87	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.55	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 28	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.8	0.45	0.93	Valido
	<i>Relevancia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	3.4	0.89	0.80	Valido
	<i>Claridad</i>	3.8	0.45	0.93	Valido

Anexo 08: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable la productividad

		Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73	Valido
	Claridad	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73	Valido
	Claridad	3.4	0.55	0.80	Valido
ITEM 3	Relevancia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93	Valido
	Claridad	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 4	Relevancia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Pertinencia	3.2	0.84	0.73	Valido
	Claridad	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 5	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Claridad	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 6	Relevancia	3.8	0.45	0.93	Valido
	Pertinencia	3.2	0.84	0.73	Valido
	Claridad	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	3.2	0.84	0.73	Valido
	Claridad	3.2	0.84	0.73	Valido
ITEM 8	Relevancia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73	Valido
	Claridad	3.4	0.55	0.80	Valido
ITEM 9	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
	Pertinencia	3.2	0.84	0.73	Valido
	Claridad	3.4	0.55	0.80	Valido
ITEM 10	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
	Pertinencia	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 11	Relevancia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Claridad	3.2	0.45	0.73	Valido
ITEM 12	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Claridad	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 13	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
	Pertinencia	3.2	0.84	0.73	Valido
	Claridad	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	3.2	0.84	0.73	Valido
	Claridad	3.2	0.84	0.73	Valido
ITEM 15	Relevancia	3.4	0.55	0.80	Valido

	Pertinencia	3.2	0.45	0.73	Valido
	Claridad	3.6	0.55	0.87	Valido
	Relevancia	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 16	Pertinencia	3.6	0.89	0.87	Valido
	Claridad	3.4	0.55	0.80	Valido
	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 17	Pertinencia	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	3.2	0.45	0.73	Valido
	Relevancia	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 18	Pertinencia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Claridad	3.2	0.45	0.73	Valido
	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 19	Pertinencia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Claridad	3.4	0.89	0.80	Valido
	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 20	Pertinencia	3.2	0.84	0.73	Valido
	Claridad	3.6	0.55	0.87	Valido
	Relevancia	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	Pertinencia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Claridad	3.4	0.89	0.80	Valido
	Relevancia	3.6	0.55	0.87	Valido
ITEM 22	Pertinencia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Claridad	3.6	0.55	0.87	Valido
	Relevancia	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 23	Pertinencia	3.6	0.89	0.87	Valido
	Claridad	3.4	0.55	0.80	Valido
	Relevancia	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 24	Pertinencia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Claridad	3.4	0.89	0.80	Valido
	Relevancia	3.8	0.45	0.93	Valido
ITEM 25	Pertinencia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Claridad	3.6	0.55	0.87	Valido
	Relevancia	3.4	0.55	0.80	Valido
ITEM 26	Pertinencia	3.6	0.55	0.87	Valido
	Claridad	3.8	0.45	0.93	Valido
	Relevancia	3.6	0.89	0.87	Valido
ITEM 27	Pertinencia	3.4	0.55	0.80	Valido
	Claridad	3.8	0.45	0.93	Valido
	Relevancia	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 28	Pertinencia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Claridad	3.8	0.45	0.93	Valido
	Relevancia	3.4	0.89	0.80	Valido
ITEM 29	Pertinencia	3.4	0.89	0.80	Valido
	Claridad	3.8	0.45	0.93	Valido

Anexo 09: Datos de Excel

VARIABLE 1 LAS TICs																							
DIMENSION CONTROL													DIMENSION EFICIENCIA TECNOLOGIA										
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	PP	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	61	5	4	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	54	5	4	5	5	5	4	5	4	3
5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	55	5	3	5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	63	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	58	4	4	4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	51	3	3	5	5	5	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	57	3	3	5	4	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	58	3	5	5	5	5	5	5	5	3
5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	52	3	5	5	4	4	4	5	5	4
5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	5	3	3	3	4	3	4
5	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	51	5	5	5	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	53	5	5	4	5	5	5	4	4	3
4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	51	4	4	4	5	5	5	3	4	3
4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	58	5	5	4	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	49	4	3	4	3	3	3	5	4	3
3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	52	5	5	3	3	3	3	5	5	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	3	3	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	50	3	3	3	4	4	4	4	5	5
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	43	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	48	4	3	3	4	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	43	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	50	4	3	4	3	3	3	5	4	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	43	5	5	3	3	3	3	5	5	3
3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	48	4	4	3	3	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	3	3	3	4	4	4	4	5	5

VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD																						
DIMENSION PRODUCTIVIDAD TOTAL													DIMENSION PRODUCTIVIDAD MULTIFACTORIAL									
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	PP	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20		
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	57	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	54	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	55	4	3	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	4	5	5	4	4	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	49	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	55	4	5	5	5	5	3	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	53	5	4	5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	50	5	4	4	4	4	4	4	5
5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	46	4	4	4	5	5	5	5	4
5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	50	5	3	5	5	4	5	4	4
4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	51	5	4	4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	52	5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	47	5	3	5	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	47	3	4	5	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	50	3	4	4	4	5	5	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	43	5	5	3	5	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	45	3	5	4	5	5	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	41	4	5	4	5	3	5	5	5
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	45	5	4	5	5	5	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	40	5	4	5	3	3	5	4	4
5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	49	4	4	4	5	5	5	4	4

Anexo 10: Base de datos en Spss

variable 1 - Seleny.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	
3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	
8	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	
10	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	
11	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
14	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	
15	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
16	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	
19	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	
20	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

variable 1 - Seleny.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 11: Aceptación de la empresa

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Lima 14 de junio de 2018

Sres.:
Universidad Cesar Vallejo
Av. El Parque N°640 – Urbanización Canto Grande
San Juan de Lurigancho
Presente. -

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

De mi mayor consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de saludarlo y a la vez mencionar que luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada **"Las Tics y su impacto en la productividad de la empresa Mornese S.A.C Cercado de Lima, 2018."** Por la Srta. Castillo Jibaja Seleny Fabiola, la empresa autoriza la ejecución de la investigación, así mismo nos comprometemos a brindar información necesaria para su previo desarrollo.

Atentamente,

DEPARTAMENTO
RECURSOS HUMANOS
BELFORTE S.A.C.

BELFORTE S.A.C

ANEXO 12: Análisis de resultados



Análisis de Resultados - Total Empresa 2018-Mayo

1. Contactabilidad Total

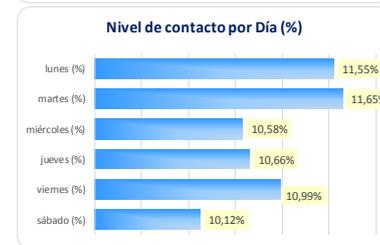
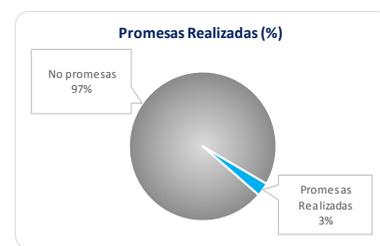
Tipo de Contacto	Total Mes	Indicadores (%)
Contacto Directo	419.623	10,99%
No Contacto	3.397.127	89,01%
Total Gestiones	3.816.750	100,00%

2. Penetración Total

Tipo de Contacto	Total Mes	Indicadores (%)
Promesas Realizadas	113.198	2,97%
No promesas	3.703.552	97,03%
Total Gestiones	3.816.750	100,00%

3. Nivel de Contacto por Turno

Turno	Contacto Directo	No Contacto	Total Día
Mañana	229.076	1.716.709	1.945.785
Tarde	190.547	1.680.418	1.870.965
Total Día	419.623	3.397.127	3.816.750
Mañana (%)	11,77%	88,23%	100,00%
Tarde (%)	10,18%	89,82%	100,00%
Total (%)	10,99%	89,01%	100,00%



Fuente: Mornese

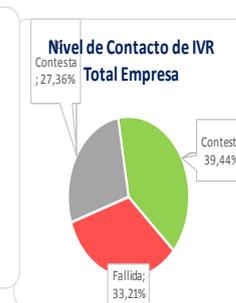
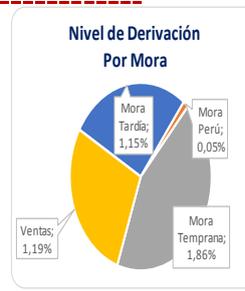
ANEXO 13: Análisis de Ivr's



Análisis IVR's Total Empresa - Mayo 2018

1. Contactabilidad Total Empresa

Tipo de Contacto	Total Set	Indicadores (%)
Contesta	189.969	39,44%
Fallida	159.952	33,21%
No Contesta	131.782	27,36%
Total IVR Enviados	481.703	100,00%
Derivado a Call Center	5.646	1,17%
No Derivado a Call Center	476.057	98,83%
Total IVR Enviados	481.703	100,00%
Efectividad del Contesta		2,97%

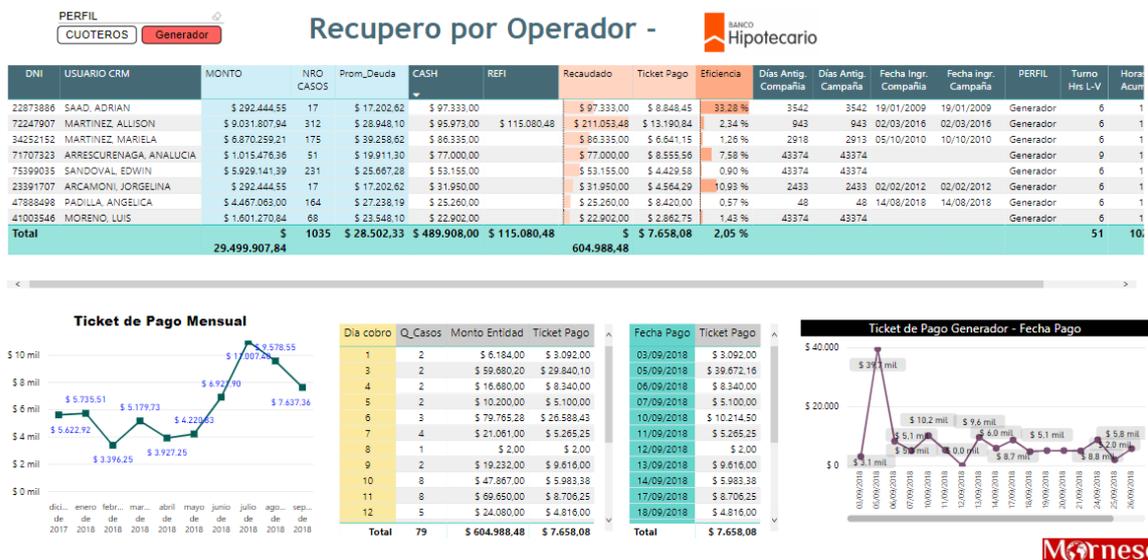


2. Contactabilidad por Mora

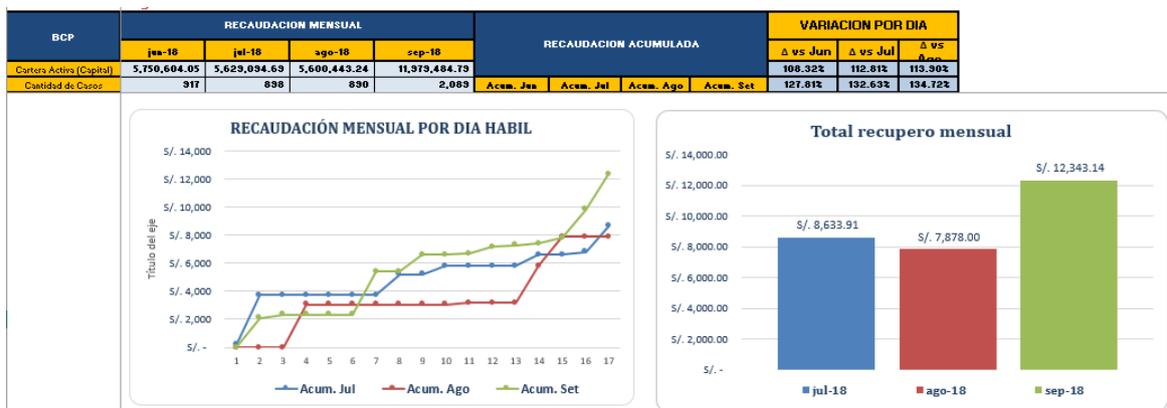
Mora de Gestión	Contesta	Fallida	No Conte	Total	Contesta	Fallida	Contesta	Total
Mora Tardía	122.360	52.421	70.792	245.573	49,83%	21,35%	28,83%	100,00%
Mora Perú	1.135	80.376	2.286	83.797	1,35%	95,92%	2,73%	100,00%
Mora Temprana	60.147	26.551	56.385	143.083	42,04%	18,56%	39,41%	100,00%
Ventas	6.327	604	2.319	9.250	68,40%	6,53%	25,07%	100,00%
Total IVR Enviados	189.969	159.952	131.782	481.703	39,44%	33,21%	27,36%	400,00%

Fuente: Mornese

Anexo 14: Recupero por Operador



Anexo 15: Recaudación Mensual Cartera Peruana



Fuente: Mornese

Anexo 16: Comparativo de carteras peruanas

COMPARATIVO GENERAL PERUANAS		RECAUDACION MENSUAL EN S/.							VARIACION POR DIA HABIL				
ENTIDAD	CARTERA	DIA HABIL ACTUAL	abril-18	mayo-18	junio-18	julio-18	agosto-18	septiembre-18	Δ vs Abril	Δ vs May	Δ vs Jun	Δ vs Jul	Δ vs Ago
AVON	AVON COLLECTION	19	43,325.9	26,058.1	25,688.0	27,723.2	27,836.4	62,946.3	45.29%	141.56%	145.04%	127.05%	126.13%
BCP	BCP DIRECTO	17	1,692,783.6	1,497,182.2	980,459.1	878,672.3	677,712.1	898,073.2	-46.95%	-40.02%	-8.40%	2.21%	32.52%
INTERBANK	CREDITIA	1	400.0	2,000.0	708.0	508.0	180.0	0.0	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%
EDELNOR	EDELNOR BELFORTE	1	674.0	0.0	0.0	0.0	380.0	0.0	-100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-100.00%
BBVA	BBVA	19				117,697.0	69,319.0	20,142.0	100.00%	100.00%	100.00%	-82.89%	-70.94%
LAPORA SAC	BCP TC MASTERCARD	19	59,078.6	34,657.0	41,598.0	40,937.7	43,526.5	32,704.9	-44.64%	-5.63%	-21.38%	-20.11%	-24.86%
	TARJETA NARANJA	19	11,544.0	4,542.5	9,042.5	6,721.5	6,342.0	9,244.0	-19.92%	103.50%	2.23%	37.53%	45.76%
	CITIBANK	19	14,187.0	2,280.5	1,916.0	1,070.0	140.0	100.0	-99.30%	-95.61%	-94.78%	-90.65%	-28.57%
LAPORA SAC-TOTALES			84,809.6	41,480.0	52,556.5	48,729.2	50,008.5	42,048.9	-50.42%	1.37%	-19.99%	-13.71%	-15.92%
SCI - CSF_141	141 Castigo	19	71,443.7	92,145.4	95,669.4	107,505.0	103,763.4	75,659.3	5.90%	-17.89%	-20.92%	-29.62%	-27.08%
	Silver Castigo	19	46,859.7	39,068.1	43,678.2	30,568.9	32,200.5	28,135.3	-39.96%	-27.98%	-35.59%	-7.96%	-12.62%
	Mornese_DV Castigo	19	21,225.2	45,350.6	18,923.2	37,586.3	36,942.5	24,360.5	14.77%	-46.28%	28.73%	-35.19%	-34.06%
	Mornese_GOLD Castigo	19			7,419.0	8,633.9	7,878.0	12,343.1	100.00%	100.00%	66.37%	42.96%	56.68%
	Mornese_PLATINIUM Castigo	19			52,882.1	47,383.3	47,820.0	15,589.5	100.00%	100.00%	-70.52%	-67.10%	-67.40%
SCI - CSF 141 TOTALES			139,528.6	176,564.1	218,572.0	231,677.4	228,604.5	156,087.7	11.87%	-11.60%	-28.59%	-32.63%	-31.72%
SCI - CSF 241	241 Castigo	19	67,011.9	73,338.0	52,901.4	100,349.6	79,719.2	120,496.4	79.81%	64.30%	127.78%	20.08%	51.15%
	241-M Castigo	19	58,263.0	72,098.7	120,288.3	84,791.4	83,939.9	76,954.4	32.08%	6.73%	-36.03%	-9.24%	-8.32%
SCI - 241 TOTALES			125,274.9	145,436.8	173,189.7	185,141.0	163,659.1	197,450.8	57.61%	35.76%	14.01%	6.65%	20.65%
	Silver Propia	19	77,745.1	33,306.4	26,021.0	52,824.2	33,874.6	17,322.9	-77.72%	-47.99%	-33.43%	-67.21%	-48.86%
	Mornese_R Propia	19	62,110.5	36,799.1	23,377.1	25,526.7	22,353.0	22,270.0	-64.14%	-39.48%	-4.74%	-12.76%	-0.37%
	Mornese ACP	19	24,811.2	25,579.5	27,381.6	38,978.0	36,452.4	29,277.0	18.00%	14.45%	6.92%	-24.89%	-19.68%

Anexo 17: Comparativo de cartera

Resumen por Cartera											
Mornese											
Fecha Gestion											
<input type="checkbox"/> 7/12/2018 <input type="checkbox"/> 6/12/2018 <input type="checkbox"/> 5/12/2018 <input type="checkbox"/> 4/12/2018 <input type="checkbox"/> 3/12/2018 <input type="checkbox"/> 1/12/2018											
MES											
<input type="button" value="12.Diciembre"/> <input type="button" value="11.Noviembre"/> <input type="button" value="10.Octubre"/> <input type="button" value="09.Setiembre"/>											
MORA GESTION											
<input type="button" value="MORA PERU"/> <input type="button" value="MORA TEMPRANAS"/>											
CLIENTE											
<input type="button" value="BBVA"/> <input type="button" value="BCP"/> <input type="button" value="BST"/> <input type="button" value="CFA TC"/> <input type="button" value="COMAFI"/> <input type="button" value="CORDIAL"/> <input type="button" value="CREDIAL TEMPRANAS"/> <input type="button" value="CREDICUOTA"/> <input type="button" value="CREDITO DIRECTO"/> <input type="button" value="CUOTA YA TEMPRANAS"/> <input type="button" value="Dante Alighieri"/> <input type="button" value="LA ANONIMA"/>											
Q de Carteras	Total de Agentes	Promedio de Hora Ideal	Promedio de Total Llamadas Diario	Promedio de Llamadas con Contacto	Promedio de T_talking Time	PROMEDIO ACW	Promedio de Talking Time/Hora Ideal	Promedio de Llamadas/Hr Ideal	Promedio de Llamadas Contactadas/Hora Ideal	Promedio de Talking Time/Hora Neta	
18	178	6,13	235	32	1:48:33	8:06:51	0:17:47	38	5	0:19:13	
Cliente	Agentes	Promedio de Hora Ideal Diario	Promedio de Total de Llamadas Diario	Promedio de Llamadas con Contacto Diario	Promedio de T_Talking Time Diario	Promedio ACW	% de ACW (ACW / H. Ideal)	Promedio de Talking Time/Hora Ideal Diario	Promedio de Llamadas/Hora Ideal Diario	Promedio de Llamadas Contactadas/Hora Ideal	Promedio de Talking Time/Hora Neta
BBVA	7	6,3	238	20	1:33:10	1:10:43	18,7 %	0:14:49	38	3	0:16:13
BCP	15	6,5	326	33	2:10:59	1:00:16	15,5 %	0:20:21	49	5	0:22:26
BST	39	6,2	225	10	2:01:43	0:55:47	14,9 %	0:19:18	36	2	0:21:03
CFA TC	7	6,2	175	14	2:35:11	0:47:35	12,8 %	0:24:52	28	2	0:26:45
COMAFI	3	5,7	171	86	2:01:07			0:21:07	30	15	0:22:09
CORDIAL	8	6,0	227	22	2:07:32	0:47:09	13,1 %	0:21:15	38	4	0:22:58
CREDIAL TEMPRANAS	3	6,7	653	36	2:19:05	0:34:12	8,5 %	0:20:38	98	6	0:22:37
CREDICUOTA	3	6,0	247	28	2:02:33	0:33:18	9,3 %	0:20:26	41	5	0:22:14
CREDITO DIRECTO	22	5,9	292	21	2:07:15			0:21:56	50	4	0:23:13
CUOTA YA TEMPRANAS	19	6,2	200	14	2:41:09	0:35:46	9,6 %	0:25:58	32	2	0:28:03
Dante Alighieri	1	6,0	212	27	0:37:22	0:22:32	6,3 %	0:06:14	35	4	0:06:33
LA ANONIMA	3	6,0	166	21	1:17:08	0:26:43	7,4 %	0:12:51	28	3	0:13:44
LAPORA	5	6,4	148	30	2:05:04	1:00:19	15,6 %	0:19:47	23	5	0:23:46
DANTE ALIGHIERI	2	6,0	220	47	2:01:30	1:21:25	22,6 %	0:20:15	38	8	0:21:38

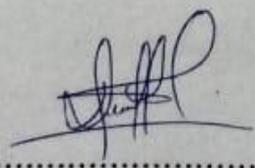
Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

"..... Las TICs y su impacto en la productividad
de la empresa Marnese S.A.C Cerudo
de Lima, 2018....."

del (de la) estudiante Castillo Jibaja Seleny Fabida
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... Lima 11 de Octubre del 2019.....



Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universidad... 18 %
Trabajo de estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 5 %
Fuente de internet
- 3 Entregado a Universidad... 1 %
Trabajo de estudiante
- 4 repositorio.usil.edu.pe 1 %
Fuente de internet
- 5 repositorio.uesp.edu.pe <1 %
Fuente de internet

- 6 Entregado a Universidad... <1 %

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Las Tics y su impacto en la productividad de la empresa Mornese S.A.C.
Cercado de Lima, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Seleny Taboada Castillo-Pujá

ASISTENTE

Mg. Federico Aléxio Susaáñez Ugaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Laura Pujá



[Handwritten signature]

Año 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Mba Diana Humari Cajalón

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CASTILLO SIBASA SELENY FABIOLA

INFORME TITULADO:

LAS TICS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA
EMPRESA MORNESE S.A.C CERCAPO DE LIMA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 11-12-18

NOTA O MENCIÓN: 17



[Handwritten signature]

DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN