



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“EL RECURSO TECNOLÓGICO (TIC) Y LA PRODUCTIVIDAD SEGÚN
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS AUDI ZENTRUM
SURQUILLO - 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

JUAN RIEGA VICENTE

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2018

DEDICATORIA

Agradezco a Dios nuestro Padre celestial quien me dio la dicha de conocer a Nieves del Rosario mi linda esposa. A quien dedico este trabajo por su amoroso apoyo y en conjunto a nuestros maravillosos hijos Stephy Rosario y Christopher Alonso quienes son la razón y motivo para ambos en seguir logrando nuestra educación y metas que ellos sabrán valorar.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Autónoma por brindarme los conocimientos para mi profesionalización.

A todos los compañeros y participantes de la Universidad en esta investigación, sin ellos no hubiera podido alcanzar la meta ansiada, mil gracias.

A todos los colaboradores de la Empresa Euroshop S.A., Audi Zentrum Surquillo quienes con su colaboración, estimación y apoyo incondicional permitieron que logre mi estudio y Licenciatura profesional.

Dios, la Virgen María y a mi familia quienes me enseñaron que siempre existe un amanecer para vivir y aprovecharlo al máximo.

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016; considerando la importancia de la generación del conocimiento en base a la implementación de la tecnología en una organización de servicios al consumidor interno o externo.

Es una investigación de diseño transversal correlacional, se tomó una muestra probabilística de 103 personas, a quienes se le solicitó su percepción respecto al uso de los recursos tecnológicos y de la productividad en la mencionada organización, para ello se aplicaron los instrumentos de recolección de datos validado a criterio de jueces y determinado su confiabilidad estadística.

El resultado de confiabilidad del instrumento, el Alpha de Cronbach, obtuvo un coeficiente de 0.901 para la variable independiente Recursos Tecnológicos, así como 0.879 para la variable dependiente Productividad. La teoría estadística (instrumento y preguntas) nos indica que, en la prueba, cuando el valor del coeficiente se aproxima a uno, más confiable será la relación entre ambas variables.

Los resultados indican que: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,662 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre los Recursos tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de los Recursos Tecnológicos están al nivel de las capacidades para la Productividad.

Palabras clave: Recursos Tecnológicos – Productividad – Servicios.

ABSTRACT

The objective of the research work was to: Determine the relationship between the Technological Resource (ICT) and Productivity according to the workers of the Zentrum Surquillo Audi Services Área - 2016; considering the importance of the generation of knowledge based on the implementation of technology in a consumer services organization.

It is a research of cross-sectional design; a probabilistic sample was taken of 103 people, who were asked for their perception regarding the use of technological resources and productivity in the aforementioned organization. For this purpose, the collection instruments of data validated at the discretion of judges and determined their statistical reliability.

The result of reliability according to our instrument, the Cronbach's Alpha, was found a coefficient of 0.901 for the independent variable Technological Resources and 0.879 for the dependent variable Productivity. The statistics' theory, both instrument and question, indicates us that, in the practice, the more closer the result of the coefficient is the one (1), more reliable will be the relation between both variables.

The results indicate that: With a correlation coefficient rho Spearman =, 662 and a value $p = 0,000$ lower than the level $\alpha = 0.05$, it is concluded that: There is a significant relationship between the Technological Resources and Productivity according to the workers of the Area of Services Audi Zentrum Surquillo - 2016. It should be noted that this relationship is of a high magnitude, which indicates that the characteristics of technological resources are at the level of capabilities for Productivity.

Keywords: Technological resources – Productivity – Services.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Realidad Problemática2
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación.....7
- 1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos 10
- 1.4. Limitaciones de la investigación 11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de la investigación 14
- 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado25
 - 2.2.1. Bases teóricas de la variable Recursos Tecnológicos25
 - 2.2.2. Bases teóricas de la variable Productividad 43
- 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada58

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

- 3.1. Tipo y diseño de investigación62
- 3.2. Población y Muestra.....63
- 3.3. Hipótesis65
- 3.4. Variables y operacionalización66
- 3.5. Método y técnicas de la investigación66
- 3.6. Descripción de los instrumentos utilizados en la recolección de datos.....70
- 3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos.....72

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- 4.1. Análisis de validez y confiabilidad.....72
- 4.2. Resultados descriptivos de las variables.....76
- 4.3. Resultados descriptivos bivariados.....78
- 4.4. Resultados de contingencia entre las dimensiones y la variable.....80
- 4.5. Resultados inferenciales,normalidad y prueba de Hipótesis...84

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Discusión.....	91
5.2.	Conclusiones.....	94
5.3.	Recomendaciones.....	95

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: Recursos Tecnológicos.....	66
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: Productividad	66
Tabla 3	Resultado de la validación de juicio de expertos	72
Tabla 4	Resultado de confiabilidad por Alpha de Cronbach.....	73
Tabla 5	Nivel de Recursos Tecnológicos según trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016	74
Tabla 6	Niveles de la Productividad según trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016.....	75
Tabla 7	Distribución de frecuencias entre Recursos tecnológicos y Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016	76
Tabla 8	Distribución de frecuencias entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016	77
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016.....	79
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016	80
Tabla 11	Resultados de la prueba de bondad de ajuste para la variable Productividad.....	81
Tabla 12	Grado de Correlación y nivel de significación entre los Recursos Tecnológicos y la Productividad según trabajadores.....	83
Tabla 13	Grado de Correlación y nivel de significación entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según trabajadores	84

Tabla 14	Grado de Correlación y nivel de significación entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores	85
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión Medios Intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes y vínculos generadores de la gestión estratégica de los recursos tecnológicos en pequeñas empresas.	33
Figura 2 Comparación porcentual de Recursos tecnológicos según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.	74
Figura 3 Comparación porcentual de la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.....	75
Figura 4 Niveles entre Recursos tecnológicos y Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016 ...	76
Figura 5 Niveles entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016. .	78
Figura 6 Niveles entre Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.	79
Figura 7 Niveles entre Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.	80

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado El Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016, tuvo como propósito: Determinar la relación que existe entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016. Las variables en estudio que intervienen son: Recurso Tecnológico y Productividad; La muestra comprendió de 103 trabajadores. Los hallazgos demuestran que hay una correlación positiva entre el Recurso Tecnológico y la Productividad según el personal elegido como muestra de investigación.

El estudio está estructurado en un resumen, introducción y cinco capítulos, adicionalmente se termina con las referencias bibliográficas y el anexo, las mismas se describen a continuación:

El Capítulo I, trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como la problemática planteada, fundamentación científica; técnica o humanística; se ha considerado la justificación desde el aspecto teórico-práctico; planteamiento del problema general y problemas específicos, de igual manera los objetivos y las limitaciones encontradas en la gestión.

El Capítulo II, comprende el marco teórico de la investigación, donde se especifican los antecedentes de estudios, el desarrollo de la temática investigada y las definiciones de las terminologías empleadas.

El Capítulo III, es el marco metodológico donde se describió el tipo y el diseño de la investigación, población y muestra; las hipótesis de la investigación general y específicos, las variables y su operacionalización, el método y técnicas e instrumentos de recolección de datos: Validación y confiabilidad.

El Capítulo IV, trata del análisis e interpretación de los resultados en donde se contrastaron con los antecedentes del estudio y verificación y cumplimiento de los métodos de análisis de datos y los aspectos técnicos que corresponde e

interpretaron la información recogida, se procesó la información y se organizaron los resultados de las pruebas estadísticas de hipótesis.

El Capítulo V, por otro lado, se menciona las conclusiones y recomendaciones a las que se arribaron.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

A decir del Fondo Monetario Internacional a través de su Directora Gerente y Presidenta del Directorio Ejecutivo Señora Christina Lange en el año 2017, menciona que en las economías de América Latina se debe mejorar la eficiencia y productividad, financiando la educación e infraestructura, agrega además la importancia de extender los conocimientos como materia prima del desarrollo, teniendo como base sólida la inversión en la educación, formación y tecnología.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) quienes tienen la misión de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas en el mundo; en un estudio para el Perú en el año 2014, indican que se pierde un gran potencial de productividad en la mano de obra debido a la falta de recursos modernos de gestión, implementación e inversión de equipamientos, educación e impulsar la competitividad laboral en la fuerza laboral, mencionan que solo el 4% del empleo productivo está concentrado en empresas mineras, finanzas, energía, agua y telecomunicaciones. Indican: “Contrariamente más del 50% de la mano de obra laboral lo encontramos en dos sectores menos productivos e informal en nuestro país, como son los minoristas, restaurantes y parte del sector agrícola” (p.124) Significando un inadecuado uso, una pérdida sustancial de la mano de obra directa que no cuenta con la formalización, innovación, estructuras y tecnología implementada acorde al siglo XXI, podemos decir que contamos con un enorme potencial para mejorar el crecimiento de la transformación de un país, en este caso nuestra nación.

En la actualidad, la dinámica de la producción frente al crecimiento constante de la ciencia y la tecnología en el marco universal, así como de la imposición de los nuevos modelos de gestión y de competencia de los integrantes de una organización a razón de la apertura global del mercado, exige que los empresarios, deban fomentar la inclusión de las herramientas modernas en la formación de las capacidades y competencias de sus trabajadores de los distintos niveles de gestión, ya sea desde el servidor de mantenimiento hasta

el gestor de la economía, esto en función de los lineamientos de la empresa en constante desarrollo hacia las metas establecidas.

Ante ello, se observa a nivel práctico que las organizaciones tienen la preocupación de incrementar el nivel de producción, para ello requieren el uso de diversos medios , resaltando la tecnología , y por esa razón, los trabajadores deben estar acorde al uso de los recursos tecnológicos , más aún cuando la modernidad empresarial se encuentra dentro de los procesos denominados gobierno electrónico, donde la comunicación es dinámica, constante lo cual conlleva a los procesos de eficiencia, para hacer bien las cosas, efectividad para el cumplimiento de las metas en el menor tiempo posible de modo que esto pueda concretarse en la satisfacción del cliente, más aún cuando se trata de una empresa prestadora de servicios.

Desde el punto de vista teórico, aquí se concatenan tres constructos fundamentales, en las cuales es materia de análisis como el de la gestión del desarrollo humano en las organizaciones y empresas, según Chiavenato (2006) refiere la condición sustantiva del saber, saber hacer y saber ser:

“Cuando los mercados cambian, las tecnologías se proliferan, las competencias se multiplican y los productos se hacen obsoletos virtualmente de la noche a la mañana. Organizaciones exitosas son aquellas que crean el nuevo conocimiento de forma consistente, esparciéndola ampliamente por las organizaciones por la organización y rápidamente lo incorpora a las nuevas tecnologías y productos” (p.522).

El tener conocimiento, el saber cómo aplicar tal conocimiento y saber ser emocionalmente, es el pedestal fundamental del individuo y organización que busca extender todas las posibilidades del horizonte laboral en busca de la eficiencia organizacional; en la misma línea de análisis, se encuentra a Porter (2015) quien refiere que: “la ventaja competitiva es la condición de saber recrear nuevos contextos y prepararse para ello de modo que pueda estar no a la vanguardia del mercado sino acorde al movimiento de la economía” (p. 476) estos aspectos definitivamente se concentran dentro de los aspectos modernos y actuales al siglo XXI donde las herramientas digitales o virtuales

han revolucionado la capacidad del intelectual del hombre donde debe adaptarse asimilando nuevas formas de conocimientos, operaciones, desarrollo de habilidades con el propósito de alcanzar una excelencia laboral y productividad. También es de considerar la postura de Medianero (2016) quien señala que: “desde una perspectiva de largo plazo, el factor de mayor importancia para el incremento de la productividad es el progreso o cambio tecnológico” (p. 25).

En consecuencia el análisis de las variables, Recursos Tecnológicos y Productividad referido en ambos casos al proceso de conocimiento de la capacidad humana determina la razón de la búsqueda de nuevos resultados con el único fin de optimizar la producción empresarial.

Lo descrito anteriormente permite la concepción de la importancia de la condición empresarial en el Perú, dado que a razón del modelo económico de mercado y dentro de la misma la concreción de los tratados internacionales sobre fomento de la apertura global, afecta a todos los niveles de la producción, en consecuencia se encuentran las empresas denominadas grandes, medianas y pequeñas tanto privadas y públicas, incluso a las empresas informales, dado que de acuerdo a la dinámica económica se ven con la obligación de implementar el conjunto de recursos de tecnología, información y comunicación en todas sus formas; en todos los campos de la sociedad, la economía, ciencia etc.

La realidad indica que en el Perú por muchos años, al no adaptarse a los cambios o innovaciones forma parte de una problemática de estado por la burocracia en los procesos, formas y sistemas que atentan contra la mejora de atención y resolución de problemáticas en todos sus ministerios. Es así que se aprecia el lento desarrollo del estado en estos últimos años, y no tomar en serio el inicio ponderado de la aplicación de la ley 27658 publicada en el año 2002, denominada “Modernización de la Gestión del Estado” , capítulo II , artículo 5to “Principales acciones” letra “f” se indica una evaluación del trabajo estatal por resultados mediante el empleo de modernos recursos tecnológicos, que en aspectos generales tiene a la fecha un rendimiento bajo

en los cambios efectuados, manifestándose como una burocracia inoperante y pesada, llámese antes y porque no hoy las instituciones del gobierno como “Los elefantes blancos en el Perú”, mientras que en las empresas privadas, podemos apreciar en estos últimos años como la tecnología se convierte en un activo genérico y necesario que está al alcance de las políticas globales que cada día exigen objetivos con eficiencia y eficacia para el logro productivo, comercial o Industrial.

Dentro del contexto local, se analiza a la Empresa Euroshop S.A. que a su vez conforma el Concesionario Audi Zentrum en el Distrito de Surquillo, la misma que no escapa a la implementación y los acontecimientos ocurridos con la productividad y la tecnología informática y comunicación implementada. Se observa una problemática en su uso, poca efectividad en los formatos tecnológicos durante los años 2014, 2015 y 2016 (Sistema de talleres : Software adaptado al rubro, Oracle : Software adaptado al rubro, Simax: Sistema de mantenimiento y control contable digital desarrollado específicamente para servicios automotrices, a la fecha) Las competencias y desenvolvimiento de los colaboradores con la influencia del Recurso Tecnológico informático y comunicación (TIC) abrió un abanico de dificultades tangibles e intangibles a pesar de contar la Organización con la capacidad tecnológica medianamente implementada, llámese redes, software, infraestructura, equipamiento, soporte sistemático y otros; ya que durante los años mencionados se observaba, baja productividad y poco involucramiento de los colaboradores del Área de Servicio del Concesionario Audi Zentrum Surquillo 2016.

Como servidor de esta organización nació la preocupación por desarrollar la capacidad humana, la optimización de la producción, así como de la verificación de los resultados de la ejecución de las capacidades tecnológicas, como lo menciona Pomares (2015) al respecto de la actividad laboral del colaborador en la organización: “No son las organizaciones las que cambian sino las personas que en ellas trabajan. Son las personas las que están modificando sus comportamientos ya que las competencias que nos ayudan a avanzar en estos nuevos entornos son diferentes” (p.110)

Concluyendo de manera exponencial la importancia de las capacidades tecnológicas en los colaboradores, Pomares (2015) indica : “Ahora necesitamos habilidades y competencias a las que antes no dábamos tanta importancia, o simplemente no existían” (p.110) Se espera que estos procesos deben ser retribuidos a la condición laboral de todos los trabajadores, al crecimiento de la organización en consecuencia ,situarse dentro de la hegemonía del mercado nacional e internacional, por ello se concuerda también con mucha importancia el tratado de William Ouchi en su Libro la “Teoría Z” (1982) quien precisa que: “El trabajo es natural y debe ser una fuente de satisfacción incentivando las necesidades psicológicas del hombre” (p. 31) de este modo se busca comprometer a la alta Dirección y Jefaturas intermedias ya que deben ser parte importante en liderar el equipo que dirige y consecuentemente la integración en el recurso tecnológico TIC; habrá éxito. Más aun cuando en la actualidad como una Organización nacional o transnacional debe actuar y asumir los fundamentos sustantivos de la Calidad y Productividad que señala Deming (1989):

“El apoyo de la alta Dirección no es suficiente. No es suficiente que la alta dirección se comprometa durante toda la vida con la calidad y la Productividad. Debe saber qué es a lo que se ha comprometido, esto es, lo que debe hacer. Estas obligaciones no se pueden delegar. El apoyo no es suficiente, hay que actuar” (p.17).

De tal forma llegó a una convicción como investigador de un pensamiento propio epistemológico donde todo proceso implementado es variable, pero cuando se obtiene colaboradores con mejores competencias, mejores desempeños, mejores compromisos intrínsecos, menor será la problemática de usar un nuevo recurso tecnológico y mayor la productividad.

Habiendo descrito la situación problemática de los colaboradores del Área de servicio del Concesionario Audi Zentrum Surquillo 2016, en las cuales se busca el conocimiento de los niveles sobre las variables, Recursos Tecnológicos (TIC) y Productividad referidos al ámbito laboral se formulan las siguientes interrogantes a ser resuelto en el estudio:

Problema general

¿Qué relación existe entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión Medios tangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?

¿Qué relación existe entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?

¿Qué relación existe entre la dimensión Medios intangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La realización del presente estudio surge con el planteamiento de la idea del problema, observado en la deficiente productividad por el bajo desenvolvimiento, competencias y conocimiento de los colaboradores en sistemas informáticos implementados, resultados en indicadores no confiables en la implementación de varios recursos tecnológicos adaptados en los procesos de la empresa para mejorar la atención y a su vez la producción del servicio Automotriz en la Empresa Euroshop S.A. a su vez Concesionario Audi Zentrum Surquillo. Como mencionamos en la tesis, aplicando el correcto recurso tecnológico acorde a mejoras en los procesos tangibles e intangibles en los colaboradores, hoy nuestra sociedad moderna, interiorizarán la importancia de pertenecer, colaborar y sentir que no se trabaja para un Jefe, Gerente o Política laboral tradicional, sino para el desarrollo

intelectual, personal, familiar y comprometido de forma natural con la organización.

De tal manera justificamos nuestro estudio en base a los siguientes académicos que mencionamos a continuación:

A nivel teórico el estudio es importante en la medida que se pretende contribuir con la difusión de los aportes teóricos de Mantulak, et al.(2016) pues pese que se trata de variables poco desarrolladas en el ámbito empresarial, es necesario conocer los aspectos que inciden en el actuar del individuo como ingrediente fundamental en el crecimiento de la organización empresarial, esto mismo es de importancia ya que en la actualidad el modelo económico en el Perú exige la respuesta de personas que puedan trabajar bajo alto nivel de exigencia para ello se requiere la formación en competencias tangibles e intangibles y capacidades tecnológicas, lo que hace necesario que se tenga que analizar el enfoque de la teoría general de sistemas de Bertalanffy (1958) pero que en la actualidad es desarrollado de manera constante por Saverana (2014) al mismo tiempo que toma los estudios de Senge (1996) en la quinta disciplina y de Porter (2015) en su tesis de Ventaja Competitiva ya que todos estos aspectos relacionan la capacidad humana, el uso de la tecnología y el crecimiento organizacional en base a la productividad laboral.

En el aspecto práctico, el propósito de la investigación ayudó a determinar la relación de los Recursos Tecnológicos y comunicación por parte de la empresa para el control de productividad en el Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo- 2016. Relación y cambios como lo menciona De Pablos et al. (2013): “La gestión del cambio se ha de iniciar determinando lo que hay que modificar. Hay que distinguir entre las personas que tienen que tomar las decisiones relativas a lo que hay que cambiar porque tienen responsabilidad en la organización” (p.216).

Tales implementaciones no ofrecieron resultados esperados en la producción, informes, desempeño y comportamiento activo de los colaboradores. También observamos en la investigación el poco interés o

desconocimiento en el uso del recurso tecnológico por parte de los colaboradores; por lo tanto empezamos un análisis basado en determinar , analizar, explicar y evaluar como los trabajadores de dicho centro de servicio mostraron poca competencia, rendimiento participativo en el desarrollo productivo, la carencia y mínima calidad objetiva de usar un Recurso Tecnológico (TIC) acorde a sus funciones y puestos, la carencia de una cultura en el compromiso organizacional de calidad, preparación y desempeño de todo el personal operativo y administrativo del área de Servicio de la sede Automotriz de Audi en Perú, llámese Concesionario Audi Zentrum Surquillo ubicada en la Avenida República de Panamá cuadra 42 Distrito de Surquillo, provincia de Lima.

Asimismo la investigación realizada servirá como un aporte para que el Concesionario Audi Zentrum Surquillo identifique y accione mecanismos de mejoras en las capacidades tecnológicas, el uso eficiente en los nuevos Recursos Tecnológicos llámese TIC; se considera y sugerirá implementar mejoras intangibles en los colaboradores a través de charlas, capacitaciones, talleres inductivos y modificaciones Psico-cognitivos en el personal titular y practicantes del Concesionario, sugerir que sirva como nuevo perfil de competencias de conocimientos informáticos en futuras contrataciones al ingresar a ser colaboradores de la Empresa Euroshop .S.A, Concesionario Automotriz Audi Zentrum Surquillo.

Finalmente, a nivel metodológico es importante el estudio ya que proporciona a la sociedad de investigadores, dos instrumentos que consisten en la reunión de datos a través de un cuestionario relacionado a la variable independiente Recurso Tecnológico, que consta en 27 preguntas procesadas en la escala de Likert, del mismo modo para la variable dependiente Productividad se empleó un cuestionario de 27 preguntas también desarrolladas en escala Likert. Los instrumentos elaborados en base a la teoría y el procedimiento metodológico de operacionalización de variables, confiabilidad estadística fueron rígidamente revisados y validados por expertos académicos para aplicarlos en las muestras.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la dimensión Medios tangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Precisar la asociación que existe entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Señalar la vinculación que existe entre la dimensión Medios intangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016

1.4. Limitaciones de la investigación

La tesis presente mantuvo limitaciones de naturaleza espacial ya que se desarrolló tomando datos, ubicación y realidad empresarial del rubro privada en Euroshop S.A. Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016; lo cual demuestra la importancia de los resultados, limitaciones y generalización con otras realidades del contexto actual en nuestro País.

Limitación institucional

Como restricción principal se tuvo oposición y recelo en los ejecutivos y personal mando medio debido a la coyuntura y desarrollo organizacional, cabe

decir encontrándose adyacentemente más debilidades en los periféricos relacionados a nuestro problema principal; los cuales podrían ser motivo para tomar muy en cuenta nuestra investigación como punto de partida para aplicar fortalezas colaterales a lo encontrado. Se realizó y expuso en dos ocasiones al ejecutivo principal y personal mando medio la importancia del desarrollo de la investigación como matriz de partida para cimentar la implementación tecnológica, información y comunicación en nuestra organización para beneficio de todos.

Limitación bibliográfica

Logramos encontrar limitaciones bibliográficas debido a que actualmente el tema de la Tecnología de información y comunicaciones está abarcando ampliamente muchos rubros y las tesis o libros encontrados tienen variables aisladas o un abanico de correlaciones no muy centradas a nuestro tema, información que se tuvo que filtrar debido a que esta variabilidad ocasionaba tomar más tiempo de investigación.

Limitación Teórica

Cabe mencionar que recurrimos adicionalmente a fuentes de internet y páginas electrónicas relacionadas a nuestro tema de forma focalizada, ya que no se cuenta con mucha información de las variables, estudios profundos de nuevas metodologías y formatos de las dimensiones de investigación; las cuales son nuevos enfoques positivista en métodos empíricos y de medición estudiadas en este tipo de empresa privada y organización moderna.

Limitaciones económicas

Tuvimos limitaciones económicas ya que sorteamos gastos personales no solo de alimentación, movilidad, vestimenta y financiamiento; concertamos algunos préstamos crediticios con instituciones bancarias para poder superar los gastos familiares colaterales que podrían retrasar nuestra investigación. Planificando, organizando y direccionando de forma eficiente el uso de

nuestros recursos económicos logramos hacer factible y ejecutar de forma oportuna la tesis.

Limitación Temporal

Las bibliotecas de las universidades cuentan con horarios restringidos siendo limitante su visita como investigador, usamos al máximo los tiempos accesibles en entidades o escuelas de Postgrado.

Las limitaciones en general fueron superadas administrando correctamente los tiempos laborales, responsabilidades familiares y por último las asesorías de docentes los cuales son soportes esenciales para nuestra investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para responder las interrogantes se analiza los estudios previos relacionados a las variables o a sus componentes de modo que se tenga base científica sobre aspectos metodológicos y conclusiones que sirvan de sostenimiento en este estudio de forma.

Conociendo la importancia y necesario realizar esta investigación y conseguir antecedentes, nos damos con la sorpresa que la implementación de los recursos tecnológicos en las Empresas (llamados actualmente TIC: Tecnología de Información y Comunicación) tiene pocos años en el mundo, como todos conocemos a inicios del año 1960 a partir de un diseño de estudio del Departamento de Defensa de los Estados Unidos denominado Arpanet (Advanced Research Projects Agency Network, es decir, la Red de la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada, organismo conocido ahora como Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados de Defensa de los Estados Unidos) querían construir una red de comunicación e información de forma remota; pero eficiente y efectiva, logrando su cometido, solicitaron luego a sus instituciones militares conectarse a esta malla tecnológica para compartir documentos y señales de aviso oportuno, más tarde entre los años 1964 y 1969 ya existían más ordenadores conectados al proyecto, lo cual obligó a crear una red alrededor del Mundo o W.W.W. (World Wide Web). Para poder identificarse y controlarlo, se codificaron logrando monitorear en el momento la comunicación y el retorno de ello, siendo esto el inicio y aporte muy importante para el intercambio de datos en el desarrollo y modernización de un país, otros países y luego en el mundo, de esta forma su implementación como medio tecnológico y de comunicación abrió un abanico de progresos en herramientas, recursos, procesos y capacidades tecnológicas en el marco comercial, industrial y social, procedemos a mencionar algunos antecedentes que enriquecen la investigación a desarrollar.

2.1.1. Antecedentes nacionales

En Lima, Palacios y Sánchez (2016) sustentaron en la Universidad Autónoma del Perú, la tesis titulada: “Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de SANNA – 2014”; el objetivo de la investigación consistió en establecer como la empresa envía la transmisión de conocimientos, habilidades y competencias hacia los colaboradores a través del plan de gestión del conocimiento faculta y posibilita la optimización de la eficiencia laboral en la empresa SANNA – 2014. El tipo de estudio es descriptivo-explicativo, el diseño de investigación es de tipo Pre- experimental. La evidencia muestral estaba compuesta por 83 colaboradores pertenecientes a las distintas secciones con participación de hombres y mujeres. Los instrumentos empleados fueron del tipo cuantitativo mediante un cuestionario tipo escala Likert, donde se incorporó 24 ítems. Se desarrolló cuatro talleres para comprobar las hipótesis de investigación; donde la Gestión del conocimiento incrementa la eficiencia de los colaboradores.

Los resultados y conclusión del cuestionario realizado, en lograr información sustancial y concreta en la eficiencia laboral, ha evidenciado el incremento técnico y competente en los trabajadores y la organización. Se contrastó la hipótesis general $H1$, en la cual se proyectó que si se aplica un programa de Gestión del Conocimiento (Medios intangibles) se mejorara la eficiencia laboral en SANNA. Desarrollado el estudio longitudinal y de muestras relacionadas, la prueba de normalidad (realizada a datos de pre y post-aplicación del instrumento) reflejó que el valor sig. es menor a 0.05, por lo cual la investigación se considera como una prueba no paramétrica. Por lo cual se aplicó la Prueba de Wilcoxon, el cual rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna al tener dentro de su rango a $p \leq 0.000$. De tal forma se puede afirmar que con un nivel de confianza del 95% el programa de gestión del conocimiento optimiza la eficiencia laboral en SANNA.

En Lima, Nolasco (2016) realizó en la Universidad César Vallejo el estudio denominado “Función administrativa y recursos organizacionales en percepción del personal de la Red de salud Lima Ciudad, 2017”; el objetivo

fue determinar la relación entre la función administrativa y recursos organizacionales según la percepción del personal de la Red de salud Lima Ciudad, 2017. El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo del paradigma positivismo en el tipo de investigación básica de diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra estuvo conformada por 101 colaboradores entre administrativos, auxiliares, técnicos y especialistas de la Red de salud Lima Ciudad dentro de la jurisdicción de Lima Metropolitana. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos escalas de percepción aplicados a los trabajadores, dichos instrumentos fueron contruidos mediante el procedimiento de operacionalización de cada variable.

En conclusión para la validez se recurrió al método de criterio de jueces y se determinó su confiabilidad con datos de una prueba piloto mediante el coeficiente alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables con la cual su aplicabilidad fue coherente. Luego del procesamiento de datos, su análisis e interpretación se arribó a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la Función administrativa y los recursos organizacionales para el colaborador (también llamados medios tangibles e intangibles). Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .722**).

En Lima, Del Solar (2016) presentó a la Universidad César Vallejo, el estudio denominado “Gestión Tecnológica y optimización de la producción según los trabajadores de las plantas procesadoras de quinua en el Perú, 2017”; la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión tecnológica y la optimización de la producción en las plantas procesadoras de quinua en Perú, 2017. El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo del paradigma positivismo en el tipo de investigación básica de diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra estuvo conformada por 114 trabajadores de las plantas procesadoras de quinua ubicados en la zona este de Lima Metropolitana. La herramienta que se empleó es la encuesta y los instrumentos de recopilación de datos a los colaboradores; con la operacionalización de las variables de estudios fueron

elaborados dichos instrumentos, para validar la investigación se usó el método de criterio de jueces y para la confiabilidad la prueba coeficiente alfa de Cronbach.

Luego del desarrollo de la información, su análisis e interpretación, se concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión tecnológica y la optimización de la producción. Lo que se evidencia con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .825**).

En Lima, Gonzales (2014), presentó a la Universidad César Vallejo la tesis titulada “La gestión de la tecnología y la innovación para la producción en la Empresa Bata SAC, Lima – 2014” presenta como objetivo: Establecer la relación entre la gestión de la tecnología y la innovación para la producción en la Empresa Bata SAC, Lima – 2014” se desarrolló en la metodología cuantitativa, en el tipo de investigación básica con el método hipotético deductivo, aplico dos instrumentos validados por expertos y con confiabilidad estadística, aplicó a una muestra intencional de 65 colaboradores de la Empresa Bata SAC.

En la conclusión indica que: La gestión de la tecnología está relacionada con la innovación para la producción en la Empresa Bata SAC, Lima – 2014” con un coeficiente de correlación $r_s = 0,813$ y un valor $p = 0,000$, del mismo modo infiere que la habilidad que tenga la organización para implantar y mantener las tecnologías modernas de manera eficiente y controlada, tendrá un gran impacto en su grado de competitividad y optimización. Los mercados se tornan muy competitivos y para poder insertarse en ellos es necesaria la constante innovación.

En Lima, Ipanaque (2013) desarrolló en la Universidad César Vallejo la tesis de licenciatura titulada “Motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre la motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A; es una investigación sustantiva, de diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional, analizó una muestra de

66 trabajadores de la mencionada empresa, recolectó datos mediante instrumentos estructurados.

El autor presenta como conclusión que: Existe relación directa y significativa ($r_s = ,765$ y $p = ,000$) entre la motivación y la productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A con la cual se infiere que la motivación de los funcionarios resulta preponderante en el mejoramiento de las capacidades intrínsecas y extrínsecas del trabajador ya que los aportes de la tecnología sirven para potenciarlos de modo que hacen el menor esfuerzo, sin embargo, producen más.

En Puno, Loza (2017) en su tesis de indagación “Evaluación de la gestión del factor tecnológico y la Productividad empresarial de las MyPEs industriales del sector Mueblería de la ciudad de Puno, periodos 2014- 2015”, consiste en una investigación cuantitativa de diseño no experimental y transaccional descriptivo, el autor tiene como objetivo determinar “Evaluar la gestión del factor tecnológico y la Productividad empresarial de las MyPEs industriales del sector Mueblería de la ciudad de Puno, periodos 2014-2015” En el desarrollo del trabajo investigativo se usó encuestas organizadas a las Jefaturas y administradores de la “las MyPEs del sector mueblería de nuestra Ciudad de Puno” y así conseguir datos que le sirvieron para la prueba no paramétrica, obteniendo la muestra focalizada en personas que laboran y están relacionadas directamente en la gestión de “MyPEs industriales”

El investigador llegó a la conclusión que la falta de la administración de recursos tecnológicos (TIC) llámese en su tesis “Gestión del factor tecnológico” tienen incidencia en la productividad, debido a una limitada implementación, formación y uso en la producción como estrategia de mejora continua, en el “Sector Mueblería de la ciudad de Puno, periodos 2014-2015” el autor menciona que es de suma urgencia la gestión, compra y estrategias con el estado para adquirir nuevas tecnologías que impacten y mejoren la productividad y el bajo desempeño. También indica que el esfuerzo individual y colectivo del talento humano (intangibles) permite la permanencia de las organizaciones en el mercado universal.

En Trujillo, Rodríguez (2016) en la tesis: “Usos de las tecnologías de información y comunicación y su efecto en el comportamiento exportador de las MYPES agroindustriales de la Libertad al año 2016” presentada en la Universidad Cesar Vallejo, aplica el tipo de investigación descriptiva y diseño no experimental indica que “las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) más utilizadas por las empresas en un 100% es el uso del ordenador, el uso de la telefonía móvil, acceso a internet y las con menos índice de uso el Cloud Computing (15%) y capacitación TIC a los colaboradores (21%)” Podemos concluir del texto que el uso de las TIC se convierten en un valor intangible y genérico de suma importancia para el desarrollo (rentabilidad) de las empresas locales, nacionales e internacionales como lo mencionamos en el planteamiento de la problemática, también indica el autor que las tecnologías de información y comunicación tienen un efecto positivo en su uso; ya que el 22% de las empresas que poseen estas tecnologías son las que desarrollan en su mayoría una mejor estrategia de exportación, ya que facilita el comercio, agiliza sus operaciones, procedimientos y mejora la infraestructura para el comercio electrónico.

Entonces; el autor también indica la importancia de dar mayor entrenamiento, talleres de capacitación a sus trabajadores para potenciar la eficiencia ,eficacia y el desarrollo de las diversas áreas sistemáticas con la productiva; en conclusión Rodríguez indica reiterativamente “El uso y adaptación de nuevos medios tecnológicos” para garantizar los procesos adecuados y de calidad que estén direccionadas a conseguir objetivos positivos exportadores con indicadores relacionados netamente a la productividad y rentabilidad, dentro del marco exportador.

2.1.2. Antecedentes internacionales

En España, De Vicente (2017) en su tesis Doctoral titulada “Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista” tesis doctoral desarrollada en la Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Departamento de organización de Empresa. La tesis usa un análisis estadístico descriptivo con variable independiente y dependiente. De Vicente cimentó profundamente su investigación Doctoral en el estudio de como las Tecnologías de la información y comunicación (llamase ahora TIC) inciden en la productividad del último eslabón del canal de distribución, llamado minorista, quienes están en contacto con el mercado, es decir son aquellas personas que ofrecen o comercializan sus productos al consumidor final. El autor menciona que el minorista, son aquellas personas que pueden variar, modificar, detener o impulsar las acciones de los que fabrican y venden al por mayor. En la tesis se hace hincapié y referencia que la tecnología e innovaciones fueron aplicadas en muchos procesos en la revolución industrial transformando la economía y sociedades europeas y luego discernirse de manera concatenada en el mundo (De Vicente,2017,p.20) Como objetivo de la investigación el autor confirma en base a sus teorías en varios capítulos como, primero, informa y analiza para los lectores la realidad y problemática de introducirse en un mercado minorista, sus implementaciones y mejoras en servicios. En el segundo tramo hace referencia a las lecturas existentes y sustentadas de la interacción de la productividad y venta minorista, consecuencias en el resultado macro económico (mayorista) y microeconómico (minorista) menciona también la mejora económica del colaborar con competencias cualitativas y sugerir la implementación de la autoridad del conocimiento, es decir apoyarnos en la época del saber y aprendizaje constante en el capital humano. En el tercer tramo, el autor refiere a las dimensiones que surgen de la relación dependiente de productividad y la independencia en “La experiencia del vendedor, el nivel educativo, la familiaridad con la tecnología y el salario medio de la tienda” (De Vicente, 2017, p.26). El autor en el cuarto tramo menciona la metodología para concluir sus teorías relacionadas y sustento tecnológico, es decir se demuestra mediante estudios de las hipótesis y contraste en qué medida el TIC incide en la productividad. Los últimos tramos cinco y seis el autor menciona el producto, rendimiento, contratiempos.

De Vicente ha llevado la investigación de manera justificada, viable y con evaluaciones de deficiencias relativas encontradas, ha llegado al

conocimiento esencial de sus variables utilizadas, como lo indica Hernández (2014) “El planteamiento del problema es el centro, el corazón de la investigación: dicta o define los métodos” (p.34) por lo tanto desde la visión purista el experto ha comprobado que el uso de las herramientas Tecnológicas de información y comunicación (TIC) incide y aumenta la productividad en el Comerciante minorista, ha constatado el efecto de sustitución en el valor agregado y el conocimiento individual, como las habilidades (capacidad, experiencia, aptitud, cualidad, ingenio, etc.) relaciones personales y los conocimientos técnicos. En la tesis determina algunas experiencias confirmadas, como, los colaboradores dentro de la organización, con más experiencia laboral y diestro en el puesto, comprobó que la aplicación de las TIC en ellos ha sido de menor resultado, concluyendo la manipulación negativa por parte de ellos en la implementación de la tecnología como contribución en información de la productividad.

Para el caso de productividad, y su ineficiencia en la sobre cualificación del capital humano en la tienda, el autor ratifica la confianza de no contratar trabajadores muy cualificados ya que nace la desmotivación y aburrimiento para labores en el uso de las TIC y la producción del área, por consiguiente, la alta rotación de personal. En la tesis se confirma de manera empírica que los colaboradores con mayor salario tienen un resultado menor en la productividad, quizás debido a la conformidad o zona de confort. En las áreas donde el sueldo es menor del promedio se aprecia mayor incidencia de las TIC en la productividad. En conclusión, el investigador indica que se debe gestar una estrategia y política empresarial relacionada a las competencias y conocimientos tecnológicos en el régimen de contrataciones, remuneraciones de acuerdo al puesto o área de empleo. Para finalizar se entiende en la tesis que los sistemas tecnológicos actuales exigen una organización sistemática, organizada, planificada y direccionada a corto y largo plazo originándonos una proclamación que resulta de nuestra experiencia “La tecnología cambia cada dos años en este siglo XX y en el siglo XXI se estima cada 6 meses, por lo tanto, el capital Humano también”.

En Venezuela, Perdomo (2015) presentó la tesis de maestría titulada “La Gestión Tecnológica y la eficacia administrativa de las Unidades de Servicios de Tecnología de Información y Comunicación en PDVSA Exploración y Producción (EyP)” el objetivo fue describir la relación entre la gestión tecnológica y la eficacia administrativa de los servicios de tecnología de información en la Unidad de Automatización, Informática y Telecomunicaciones (AIT) de Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima Exploración y Producción Occidente. El estudio abarca la comprensión de la tecnología y de la aplicación de la ciencia en los procesos de gestión de las organizaciones con la cual se prevé el desarrollo de las áreas, así como el incremento de las condiciones de desarrollo intangible de las personas. Estudio desarrollado en el enfoque positivista cuantitativo basado en la consecución del sentido de los datos, mediante la aplicación de una encuesta y un cuestionario como instrumento de investigación.

Los resultados del estudio destacan las actividades y funciones que se realizan en esta organización, están relacionadas al nivel de la capacidad organizacional en la generación y creación de competencias para promover el cambio y la innovación tecnológica en la empresa pública.

En Venezuela, Bautista (2013) en su tesis de maestría sustentada en la Universidad Politécnica Estatal Santo Domingo - Venezuela, titulada “Gestión administrativa y la optimización de sus recursos empresariales del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Morrerros”, tiene como objetivo: Determinar que la relación entre la gestión administrativa con la optimización de sus recursos empresariales del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Morrerros, con una muestra por 133 trabajadores de microempresas activas, con diseño descriptivo transversal correlacional tomo datos mediante cuestionarios con escala Likert.

El autor menciona que el proceso administrativo y financiero de las empresas tiene relación directa con el manejo del talento humano, sistema de control administrativo y financiero de las empresas; asimismo para finalizar concluyó

que el modelo de gestión administrativo se relaciona con los indicadores de eficiencia y eficacia en los procesos de gestión empresarial.

En Costa Rica, Sanabria (2013) presentó en la Universidad la tesis de maestría denominada “La gestión tecnológica de la administración pública y un nuevo proceso jurisdiccional en la sociedad del siglo XXI” es un estudio cuantitativo en la cual fundamenta que las herramientas tecnológicas que ha implementado el sector público son múltiples y reflejan serias variaciones positivas en la tramitología propia de cada institución analizada, promoviendo en mayor medida muchos de los principios y derechos constitucionales.

Luego del proceso de investigación concluye y determina que los componentes de planificación, implementación y desarrollo de la gestión tecnología en administración tienen relación directa con los procesos de delimitación jurisdiccional, análisis de datos y desarrollo de electrónico sistemático, en las instancias públicas del sistema de gobierno de Costa Rica, en consecuencia, mayor productividad administrativa.

En España, Gimeno (2010) en su tesis Doctoral, titulado “La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales. La banca Online y su aplicación en cooperativas de crédito” presentada en la Universidad de Valencia, nos hace una presentación objetiva de la influencia directa de los recursos TIC, sus características importantes y repercusiones en las nuevas estrategias del siglo XXI, identifica el uso de las tecnologías no solo se centra en la empresa como tal, sino va más allá, influye en la relación con el proveedor, en la comercialización, atención al cliente con respuestas rápidas, resultados eficientes y competitivos. Hace hincapié también, en la dificultad en que se encuentran las empresas ante la sociedad más competitiva ya que los recursos tecnológicos y comunicación virtual está al alcance de todos. Dice “Las TIC son incuestionables y se encuentran en todo nuestro entorno, formando parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían las capacidades físicas y mentales, posibilitando un mayor

desarrollo social. Así como las máquinas ampliaron nuestras capacidades físicas, las TIC amplían nuestras capacidades intelectuales”.

Gimeno también llega a la conclusión en su estudio que ante el cambio globalizado, económico y cultural difícilmente podamos prescindir de estos recursos. En la página 149 de su tesis, Gimeno menciona la relación profunda del uso tecnológico y tendencia de nuevos cambios con la comunicación al alcance de todo, acota la relación de los TIC con las 5 fuerzas de Porter: relación y conocimientos más abiertos a nuevos proveedores y nuevas empresas, información de varias alternativas de nuevos productos competidores en el mercado y disminución de costos al usar recursos tecnológicos para la satisfacción (negociación) con los clientes y obtener mayor rentabilidad, todo compenetrado en aplicar estrategias al disminuir la rivalidad en el mercado globalizado ofreciendo productos y servicios de calidad de manera eficiente.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

Presentamos un marco de teorías e información de autores importantes quienes nos guían en un juicio crítico objetivo, correlacional y analítico con sus aportes en el tema de la problemática y variables presentadas en la tesis.

2.2.1. Bases teóricas de la variable Recursos Tecnológicos

El análisis de los fundamentos se inicia por la definición y concepto de los Recursos tecnológicos que en muchos otros contextos y estudios se les denomina gestión de la tecnología, por ello partiendo de la característica particular de dicha denominación se asume el siguiente concepto.

2.2.1.1. Definición

Mantulak et al. (2016) basándose en el conjunto de aportes del estudio de la gestión estratégica define como:

El conjunto de capacidades tangibles, intangibles y dinamizantes que tiene el ser humano dentro de la organización le permite situarse en el entorno actual que le permite establecer la realidad de la organización, para a través del proceso de implementación pueda situarse en el entorno del futuro de modo que alcance sostenibilidad en la cual el pensamiento estratégico y de cambio sea el que impulse al uso de los medios, herramientas y otros aspectos que determinan la calidad de producción de la empresa (p. 32).

Siguiendo el análisis fundamental se encuentra la visión empresarial, en la cual Ventura, (2008) define que los recursos tecnológicos se refieren a: “los recursos vinculados con la tecnología resultan sumamente estratégicos para el aprovechamiento de sinergias existentes entre los diferentes componentes y medios utilizados por las empresas para alcanzar un determinado desempeño productivo” (p. 27). Resumiendo, los conocimientos de los recursos y tecnología, determina detalladamente como un grupo de formas y procedimientos intangibles y tangibles que la compañía o firma establece y/o a los que tendría potestad de permitirse para el propósito de fabricación, distribución de sus productos y/o servicios, empleo de la data, comunicación y documentación de la gestión de todos los procesos que son indispensables en la cristalización de las tareas y labores.

También Bellini (2015) citando a Boisot (1999) sostiene que: “las tecnologías, competencias y capacidades, cada una a su manera, constituyen manifestaciones de los activos de conocimiento de una empresa operando en diferentes niveles de la organización” (p. 17). A su vez, citando a Ward (2004) destaca que las competencias son las habilidades, rutinas, modos de comportamiento y técnicas organizacionales involucradas en la obtención de un objetivo específico, en tanto que las capacidades posibilitan la aplicación coordinada e integrada de manera estratégica de las competencias, con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales generales.

Bajo el enfoque del sistema de organizaciones inteligentes Jardón y Martos (2010) hacen la definición como:

El conjunto integrado de recursos tecnológicos que, gestionados de manera creativa, coordinada y sistemática, permiten aprovechar las fortalezas internas y las oportunidades externas, con el propósito de potenciar las capacidades de gestión y de producción, de manera que fortalezcan la posición competitiva de las pequeñas empresas de manufactura (p. 19).

En este respecto Amaya (2011) la concibe como “el grado de complejidad tecnológica requerida para el logro de algún objetivo estratégico de la organización y que es evidenciado a través de las competencias tecnológicas adquiridas”(p. 12) .Sin embargo, una definición de este término más pertinente con los objetivos de este trabajo puede ser establecida como aquella capaz de aprovechar de manera integrada y sistemática determinados recursos tecnológicos distintivos que permitan alcanzar algún objetivo importante para la pequeña empresa, con el propósito de elevar su desempeño productivo y responsabilidad social.

De todos los conceptos mencionados se concibe que los recursos tecnológicos están mayormente centrados en la condición de las capacidades y competencias del ser humano, tanto los que se observan (tangibles) como los que no se observan (intangibles) dado que tecnología puede establecerse como todos los elementos creados, transformados por el hombre en beneficio de mejorar su capacidad productiva y brindar un bien social.

2.2.1.2. Enfoque de la Teoría General de Sistemas

Nuestro estudio se centra dentro de los conceptos fundamentales de la teoría general de sistemas desarrollado por Bertalanffy (1958) en la cual el fundamento principal es el desarrollo humano y el crecimiento de la ciencia en base a la inserción tecnológica social; asimismo se encuentra dentro del enfoque de la teoría sistémica de Senge (1996) en la cual se precisa que la sincronía de los elementos se complementan de manera sistemática en las funciones del ser humano como de las estructuras sociales y esto se traduce en la industria en la cual los sistemas determinan las cadenas y esto trabaja en sincronía de manera dinámica evolucionando a cada instante, por ello se

indica que nada está terminado tampoco está desfasado sino que todo tiene utilidad en el marco de los factores que intervienen de manera directa con el objeto del desarrollo humano.

Como se observa, la teoría general de sistemas, está abocada a la concepción del desarrollo humano y por consiguiente busca el bienestar social, a ello los sistemas sostenidos por Senge (1996) se unen pues el ser humano es un conjunto de sistemas y como tal busca optimizar sus competencias internas y externas, esto hace que la creación de diversos medios y herramientas tengan como propósito principal potenciarlos de modo que este proceso implique en el desarrollo organizacional y en consecuencia pueda establecer las relaciones con los mercados de consumo, de producción y ante ello, la tecnología es parte interna y externa del hombre.

Al respecto dentro de este mismo enfoque Benavente (2014) citando a Restrepo (1996) señala que es el conjunto de disciplinas como los del conocimiento, ingeniería, administración que se articulan con la finalidad de desarrollar el proceso de gestión desde la planeación, el desarrollo y la implementación de las innovaciones de emprendimiento con la presencia de la tecnología de modo que se contribuya al logro del objetivo trazado por la organización resultado observable en función al crecimiento económico, la demanda de los productos, la atención de la producción efectiva, así como del éxito organizacional de vanguardia.

A su vez Escorza y Valls (2005) refirió que:

El recurso tecnológico es la tecnología, estas comprenden los elementos las cuales se han insertado como medio de gestión en las organizaciones las mismas que han viabilizado en la forma de planificación y organización, así como de permanente comunicación, con la cual se agiliza las diversas acciones desde el punto de vista horizontal (p.35).

En la misma línea de análisis conceptual Miranda (2014) tomando el soporte informativo del Centro Interamericano de Desarrollo Andino, define que el

recurso tecnológico engloba el grupo sistemas y decisiones en la empresa sobre la manufacturación, desarrollo, perfeccionamiento, asimilación y comercialización de las tecnologías requeridas por ella. Por tanto es de preocupación de la alta dirección el proceso de mejoramiento del sistema productivo aunado a la inserción de la tecnología, el propósito es dotar de mayores condiciones a las áreas productivas, levantar el ticket promedio de comercialización y posesionarse del consumidor permanente y asiduo con tecnológica de punta.

2.2.1.3. Enfoque de la teoría Organizacional

Otro aspecto de la teoría organizacional en la vertiente de la gestión del talento humano es considerado en el presente estudio en la medida que la gestión tecnológica es desarrollada por el hombre, Chiavenato (2006) comenta: “Estamos viviendo una época de cambio, incertidumbre y perplejidad. La era de la información está trayendo nuevos desafíos a las organizaciones y, sobre todo, a la administración de estas” (p.10). Complementa: “La vida de las personas dependen íntimamente de las organizaciones y éstas dependen del trabajo de las primeras” (p.2) se refiere a la natural relación interpersonal y grupal que las personas desarrollan en las organizaciones, a medida que aumentan su capacidad como: comunicarse, de motivar, coordinar, direccionar, controlar y solucionar conflictos personales o grupales. Las habilidades del ser humano están asociadas con el nivel del desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal, por ello las empresas deben promover el desarrollo de sus capacidades de manera que se convierta en mayor productor y en consecuencia el costo es menor ya que existe baja probabilidad de errores.

Del mismo modo Gareth (2008) define la teoría de las organizaciones como: “El estudio de cómo funcionan las organizaciones y cómo afectan y se ven afectadas por el ambiente en que operan” (p.7). El autor contextualiza como las organizaciones están para producir bienes y servicios que el consumidor necesita y compra con un valor agregado en el ambiente donde operan. Agrega como las Organizaciones desarrollando mejores formas de producir,

mejor forma de distribución en bienes y servicios sobrevive. Menciona, cómo antes se aplicó formas rutinarias de la distribución, asignación de la mano de obra, el uso de moderado de tecnología para reducir costos, mejorar los procesos y eficiencia; pero hoy el uso de nuevos procesos estructurados, globalizados, interconectados, sistematizados, con innovaciones y que tan rápidamente introducen nuevas tecnologías vinculadas a las personas de su entorno, fortalecen distintivamente a la organización y la vuelve más competitiva.

La concepción básica de las organizaciones siguiendo la diversificación de los componentes y relación que la conforman, como son la estructura, diseño y cultura organizacional, tiene una acción determinada e inseparable; fomenta las condiciones de transformación, desarrollo o muerte de la entidad. Por eso es muy importante conceptualizar la gestión del conocimiento en sus colaboradores para el desempeño de sus tareas.

Los diversos recursos físicos y tecnológicos son establecidos de acuerdo a los objetivos y funciones que determina una organización como bien refiere Blázquez (2011) Es una forma estructurada de actividades destinadas a la generación de acciones positivas y desarrolladoras en la empresa (a), organización, recursos (tema del objeto de estudio), procesos, resultados, impacto y contexto (b). A través de este modelo se completa un conjunto de dimensiones claves y estratégicas para todo diagnóstico y análisis organizacional.

En la actualidad una organización hace uso de los diversos elementos disponibles en la web de manera libre y en el mercado, así como de la dinámica creativa de la industria que genera recursos físicos, manuales, virtuales cuya base esencial es la capacidad humana y ello busca potenciarlo de manera sistemática y directa, por ello al hablar de recursos debe especificarse de manera correcta y concreta las condiciones con las cuales se busca la gestación del proceso productivo.

Asimismo, Chiavenato (2006) explica:

“El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes (productos) o con la prestación de servicio (actividades especializadas) las planean, coordinan, dirigen, controlan las organizaciones; a estas las constituyen personas y recursos no humanos (físicos y materiales, financieros, tecnológicos, mercadológicos, etc.) (p.2).

En ese sentido todas las empresas establecen las características de los recursos a ser utilizados, partiendo desde los recursos humanos, materiales y económicos, en este caso se trata de gestionar el uso de los recursos tecnológicos con la cual una empresa productiva debe especificar su plan de acción optimizando el tiempo y de la comunicación de manera que pueda alcanzar mayor número de clientes con los cuales fomenta relaciones comerciales.

Chiavenato (2009) en el enfoque de las actividades organizacionales relacionadas a su comportamiento interno, menciona que todos los principios básicos y estructurados de estas, nacieron a partir de la dirección de personas con la presencia de un administrador quien debería lograr la productividad eficiente y eficaz en la faena delegada en las primeras industrias. Podemos mencionar algunos resultados de estos estudios correlacionados cómo la teoría científica con Frederick Taylor (1903) teoría clásica con Henry Fayol (1916) teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1932) teoría Motivacional de Mary Parker Follet (1941) teoría de las necesidades de Abraham Maslow (1960) teoría de Sistemas de Von Bertalanffy (1951) y muchas otras más que aportaron y aportan en la modernización de las organizaciones, a decir de Chiavenato:

“Las primeras teorías sobre las organizaciones adoptaron la forma de principios de administración, cuyo objeto era indicar a los gerentes cómo administrar las empresas con base en la ejecución de tareas. Así surgieron las primeras ideas sobre cómo manejar las organizaciones industriales, a partir de la racionalización del trabajo de los obreros en las fábricas” (p.63).

Para Navas y Guerra (2010, p.45) las Organizaciones diseñan sus necesidades a través de varios conjuntos de factores o activos disponibles para llevar a cabo sus estrategias de corto y largo plazo, es decir un resultados económicos o financieros. Concordante con ello Fowler (2013) sostiene que “los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios” (p. 45).

Desde el enfoque administrativo empresarial, Chiavenato (2009) señala que:

El uso de los recursos es aquellas que se adecuan a los niveles de gestión con la cual se busca la generación de la producción con las cual se propone las acciones con la cual se establecen las relaciones entre las diversas áreas productivas en la misma que la inserción de la tecnología es fundamental dado que la competencia se establece en la operatividad de la organización (p. 156).

Cabe precisar que la concepción de los recursos que en este caso se trata de recursos tecnológicos o virtuales aplicadas a la gestión comercial, se determina en la calidad de la información que se piensa difundir con el propósito que los usuarios puedan visualizar y concebir las condiciones de la empresa y sus factibilidades en la venta, servicio o adquisición de productos, en el caso de la comercialización de los automóviles, es muy importante el uso de las tecnologías acordes a la dinámica del tiempo, ya que una venta o gestión pueda lograrse desde sitios distantes, del mismo modo esta forma de uso facilita la atención directa de los servicios complementarios con la cual se busca la generación de clientes con amplio nivel comercial. Es por ello, que las diversas empresas así como sus instituciones descentralizadas están ubicadas en diversos contextos del mundo y a través de la forma de comunicación virtual puede atenderse en forma rápida la adquisición de repuestos, la evaluación de posibles defectos de fábrica así como de estar enterado de las diversas condiciones de comercialización de los nuevos modelos que se establecen en el mercado mundial y local.

El concepto de justo a tiempo, la tercerización son elementos de la concepción de gestión de calidad, por ello las actividades propias de planificación son desarrolladas de manera óptima en la organización como lo menciona Blázquez, (2011). De este modo se hace necesario la nueva articulación de los procedimientos de gestión con la cual se valora la comunicación de la información, así como de la respuesta a las diversas dificultades o urgencias de solicitudes de atención.

En materia de gestión, los recursos son inherentes a la competencia del gestor o de la capacidad humana, por ello, en la actualidad la importancia del uso de los diversos recursos se traduce en necesidad ya que la dinámica de la economía, la comercialización afecta a la productividad, de tal forma, la capacitación sobre el uso de los recursos es fundamental, ya que de ello se desprende el nuevo conocimiento así como la modernización permanente de la organización de manera que pueda estar el nivel de competencia requerida por el mercado tomando ventaja de la forma como el cliente desea ser atendido con lo que se busca captar los procesos de manera efectiva.

2.2.1.4. Características del uso de recursos tecnológicos y la productividad

Una de las acciones empresariales está referida a la formulación de estrategias y en la actualidad los recursos tecnológicos están vinculados con el quehacer de los servidores que en base a su competencia deben alcanzar grandes niveles de producción, por ello según Porter (2015) la estrategia o recurso tecnológico puede ser entendida como: "el enfoque de una empresa para el desarrollo y uso de la tecnología" (p.193).

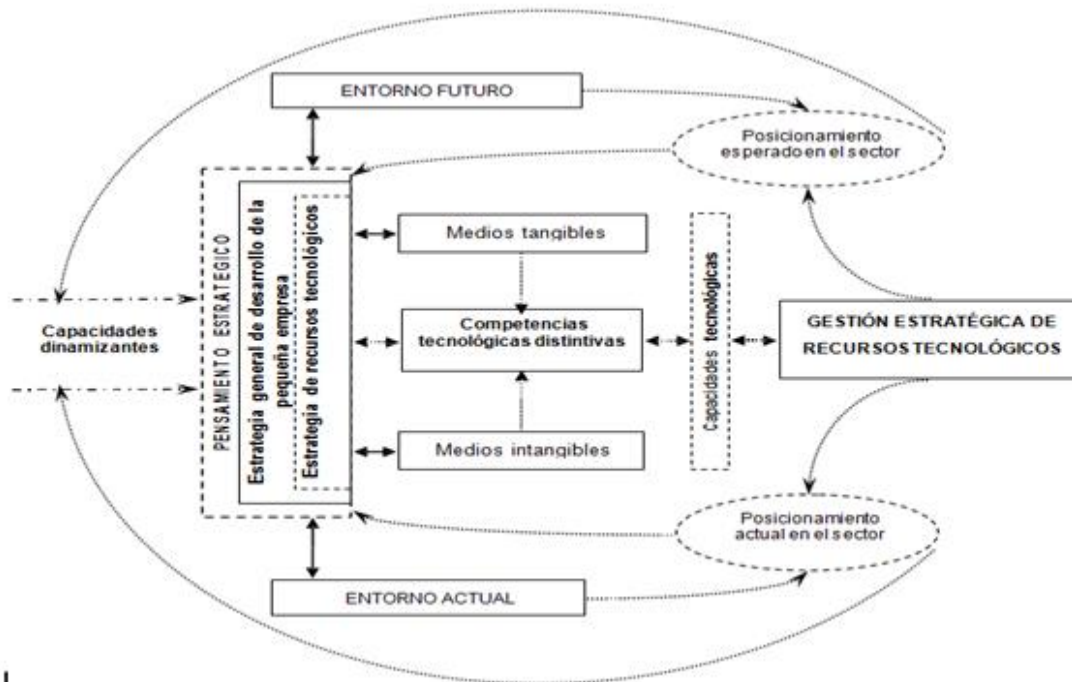


Figura 1. Componentes y vínculos generadores de la gestión estratégica de los recursos tecnológicos en pequeñas empresas.
Fuente: adaptado de Mantulak, Hernández y Michalus (2016).

Como se observa en la figura 1, la gestión estratégica de los recursos tecnológicos es un conjunto de procesos dinámicos interrelacionados entre sí que permite optimizar el trabajo del hombre, de este modo la implementación de medios, materiales y herramientas alcanza el uso máximo de su potencialidad, de este modo la empresa tendrá un crecimiento sostenido, así como tomara la iniciativa y marcara el posicionamiento en el mercado en el rubro que está destinado en base a la condición de un pensamiento divergente y cambio sustancial de la forma de ver la organización y de la misma capacidad del hombre.

Dicho concepto es asumido en distintos niveles de la empresa, en la cual prima el desarrollo de un plan en la cual la tecnología se convierte en base fundamental para maximizar la producción de este modo elevar el patrimonio además de llevar a la vanguardia de los competidores cercanos asumiendo un modelo en el cual los recursos no solo sean a nivel físico ya que se entiende que el hombre hace la tecnología, por tanto, esta debe servir como medio para fortalecer sus capacidades.

Para Lam (2015) los modelos que se pueden proponer para el desarrollo organizacional deben ser consistentes en la gestión de conocimiento dentro de la práctica dado que está relacionado con los procesos de creación, desarrollo, transferencia y uso de la tecnología, en el marco de la producción de bienes para el desarrollo humano y poner al servicio de la sociedad.

Respecto a ello, para Khalil (2015) en la National Research In Council Of The United States (NRC) actualmente la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos, determina que el modelo de ingeniería de procesos es la viabilidad de gestión estratégica ya que es producto de la Investigación más el Desarrollo (I+D) en el sistema de la empresa, que hace el análisis prospectivo de la condición de gestión estratégica para desarrollar al hombre y a la empresa en el marco de conocimientos.

Asimismo, los términos que promueve Díaz (2012) nos llevan a la comprensión de una determinada condición donde la teoría es planteada en función a la gestación de los nuevos modelos de acercamiento de la organización con los clientes, por ello, se capacita al personal en función a la estructura y las metas propuestas ya que la producción se incrementa en función a la demanda que se genera en el territorio.

Sin embargo la realidad indica que la gestión tecnológica no solo se limita al crecimiento de los equipamientos para la producción o transformación de los productos, sino que el modelo analiza la tendencia de gestión operativa la misma que debe articular, los objetivos de la sociedad, el desarrollo sostenible, la condición humana ya que el bien tecnológico debe ser de utilidad funcional dentro de todo el espectro social.

Khalil, (2015) considerando el modelo interactivo social está destinado a la sinergia de los diversos elementos que fluctúan en torno a la gestión y la producción, por ello la importancia de la especificación de los recursos que coadyuvan en el proceso de mejoramiento de los productos a fin de brindar una mejor utilidad y servicio al cliente ya que esto es un enfoque global que son valorados por sus valoraciones.

Como se reitera el marco conceptual de la gestión tecnológica articula el conjunto de las disciplinas del conocimiento así como de los procesos de gestión productiva ya que no solo se trata de utilizar los medios y recursos de alta tecnología sino también es necesario concebir el tipo de utilidad del mercado y de la tendencia de la sociedad moderna, por ello, la característica fundamental de la gestión tecnológica es adelantar los procesos de la dinámica social, ante ello se visualiza de manera continua la optimización del producto de relaciones humanas y comerciales.

2.2.1.5. Dimensiones de Recursos tecnológicos

Dimensión: Medios Tangibles

A decir de Mantulak, et al. (2016) se denomina Medios tangibles a todos los elementos físicos que componen una estructura dentro de una organización, así como del sistema de redes, equipamientos relacionados a la tecnología como recurso que estos pueden ser modificados y varían de acuerdo a la naturaleza de la función.

De acuerdo a los autores los Medios tangibles dentro de este estudio se clasifican en la existencia de equipos de cómputo de última generación, sistema de redes comunicacionales, sistema de mantenimiento del equipamiento, laboratorios, herramientas propias y directas de uso de la particularidad de la empresa así como de las formas de control de la logística y de la asistencia a las diversas áreas que son los componentes de la organización.

A decir de Chiavenato (2009) este tipo de recursos tangibles son: “necesarios para efectuar las operaciones básicas de la organización, ya sea para prestar servicios especializados o para producir bienes o productos” (p. 127).

De ello se entiende que los recursos no solo son elementos tecnológicos sino que está inmerso en las condiciones de uso e instalación de una organización,

la infraestructura es un recurso tangible que se establece la producción, la imagen es un recurso intangible pero de igual manera resulta importante ya que de ello se concibe la impregnación en la conciencia como imagen y como resultado del producto.

No obstante se debe considerar que la tecnología varía de manera constante, por ello el trabajo principal de la empresa es brindar todas las especificaciones correspondientes de tal modo que el sistema de comunicación sobre el producto que genera la empresa debe estar acorde al sistema de búsqueda de altos réditos económicos.

Según Chiavenato (2009) los recursos Materiales o tangibles también comprenden instalaciones, edificios, terrenos, oficinas, herramientas, así como materias Primas, materias auxiliares, producto en procesos que son los componentes de los activos de la empresa.

Por ello, la importancia de conocer los niveles en los cuales los servidores se encuentran desarrollando los procesos de generación de altos niveles uso de los diversos medios, dado que la sola implementación de los recursos tecnológicos traducidos en los medios de comunicación, de procesamiento de datos, de uso de redes sociales así como de marketing no podría desarrollarse sino se establece medidas adecuadas a los factores externos en los cuales se encuentra la empresa, en esto se debe concebir la necesidad del mercado, la condición social de las personas consumidoras, el nivel económico de la sociedad y del país.

Dimensión: Competencias tecnológicas distintivas

Para Mantulak, et al. (2016) Las competencias tecnológicas distintivas son los recursos tecnológicos que distinguen o la esencia de la empresa con la cual se posiciona en el mercado y espera trascender en la cual articula la calidad como servicio, la capacidad como atención, la priorización como medio y sobre todo la diversidad de la empresa que determina el nivel de propuesta de la empresa.

En ese sentido el aporte de Suárez e Ibarra (2012) partiendo del concepto de Selznick (1957), comienzan a utilizar el término competencia distintiva para describir aquellos aspectos que distinguen a una organización respecto de sus competidores. Por ello, Soto (2013) citando a Prahalad y Hamel (1990) difunde el concepto de core competences, como aquellas que se encuentran en el aprendizaje colectivo de la organización, especialmente en la forma de coordinar y sistematizar las diversas técnicas de producción e integrar múltiples líneas tecnológicas.

De ahí que los recursos tecnológicos no solo corresponden al nivel de la infraestructura medios o materiales y tampoco solo de las competencias del recurso humano con conocimiento tecnológico, sino que esta abarca a la esencia del posicionamiento de la empresa a través de los distintos medios en las cuales el uso de la tecnología sirve para dar a conocer los productos que se producen en la empresa, ya que de esta forma se busca gestar la apertura de nuevos mercados, para ello la marca o imagen que se vende es parte de la esencia de la tecnología, y del direccionamiento de los propósitos comerciales que es el fin de toda empresa.

Además, Pomares (2015) expresa el involucramiento del factor humano distintivo para ganar productividad, indica que hay que fundir el talento proyectando eficacia, fundamento que afirma en el título de su libro que la obtención productiva se logra uniendo las competencias tecnológicas y recursos humanos:

Pero las organizaciones no cambian por arte de magia, las culturas organizacionales no se transforman solas, son los profesionales que tienen que cambiar sus comportamientos, habilidades y conocimientos para provocar esos cambios en la Empresa. A los que nos ha tocado vivir estos cambios apasionantes, nos ha tocado también aprender y desaprender muchas cosas, y no hablo solo de conocimientos (que también, evidentemente), sino de comportamientos (p.111).

Indica como esencia en toda transformación conseguir un resultado basado en cambiar los recursos presentes y por ser aplicados. La autora hace

hincapié en el trabajo profundo, intangible del desarrollo de competencias incorporando el ADN del talento para conseguir productos tangibles en estos nuevos tiempos.

En tanto, Castellanos et al. (2009) cita: “La competencia tecnológica, se plantea como el recurso necesario para que una organización pueda generar y gerenciar los cambios tecnológicos en procesos productivos” (p.138). El dominio de ciertas tecnologías específicas que son relevantes para las empresas y sus necesidades, posee un carácter acumulativo y debe ser mejorada constantemente para contribuir de manera sostenible a su posición competitiva. En particular, las denominadas competencias tecnológicas distintivas resultan estratégicas en los diversos niveles organizacionales, y contribuyen a mejorar, tanto la capacidad de gestión como la de producción, lo cual impacta positivamente en el desempeño productivo y en la responsabilidad social del emprendimiento.

En función de los conocimientos explícitos, las organizacionales y las experticias individuales y colectivas, es posible identificar las competencias siguientes: fabricación de productos diferenciados en calidad, fabricación de productos exclusivos, dominio de tecnologías específicas, destrezas para la innovación incremental de procesos, destrezas para la innovación de productos, habilidades colectivas en la flexibilidad de la producción, prácticas básicas de control de calidad, utilización de tecnologías para el aprovechamiento de residuos, condiciones tecnológicas seguras en los procesos.

Dimensión: Medios Intangibles

Según Mantulak, et al. (2016) los Medios intangibles son todas aquellas condiciones que es propio de los recursos tecnológicos traducidos en la competencia de los seres humanos y de los medios que utiliza para la optimización de las respuestas propias del fin de la institución como esencia de la producción y el rédito económico que esta produce.

Los mismos autores Mantulak, et al. (2016) definen que los Medios intangibles de los recursos tecnológicos son:

Conocimientos y habilidades individuales y colectivas, rutinas organizacionales particulares, dominio de determinadas tecnologías específicas, adaptación de máquinas y/o equipos para mejorar su eficiencia productiva, respuesta a necesidades de clientes, a través de innovaciones, prácticas vinculadas con la gestión ambiental y la seguridad laboral (p. 47).

Soto (2013, p. 41) manifiesta que en el uso de los recursos tecnológicos se encuentran las principales capacidades que aportan al desarrollo o crecimiento del pensamiento estratégico que determinan la actitud empresarial, la creatividad, la síntesis, la experiencia en gestión, la resiliencia, la intuición, el liderazgo, la perspectiva integral, el discernimiento, el análisis y la reflexión.

Según Chiavenato (2009): “En los tiempos actuales las organizaciones hacen a un lado los aspectos cuantitativos para enfocarse y enfatizar en aquellos de tipo cualitativo e intangible del capital humano necesario para llevar a la organización al éxito con su estrategia organizacional” (p.94).

De Pablos et al. (2013) mencionan que, dentro de toda transformación, gestión del cambio o desarrollo en rentabilidad, eficiencia, participación de mercado y Calidad de Servicio incorporando los TIC en la Empresa; al considerar los Medios tangibles, es de suma necesidad los Medios intangibles dentro de una gestión de cambio como las extremidades necesarias del cuerpo inmaterial organizacional:

La gestión del cambio se ha de iniciar determinando lo que hay que modificar .Hay que distinguir entre las personas que tienen que tomar las decisiones relativas a lo que hay que cambiar porque tienen responsabilidad en la organización, de los que están trabajando directamente en los procesos y de los que simplemente son consultados de una manera informal o los que no son consultados en absoluto. Una vez implantado el cambio, hay que considerar que hay personal que ha sido informado y entrenado en el cambio y personal que simplemente ha sido informado.

Estas circunstancias lógicamente van a incidir en la gestión del cambio de una forma positiva o negativa (p.216).

Mantulak, et al. (2016) consideran a los recursos tecnológicos procesados como una herramienta útil que permite concretar las acciones tendientes, por ello, citan las seis funciones de Morín (1992) clasificadas en activas (ac) y de apoyo (ap), adaptadas pertinentemente para gestionar estratégicamente los recursos tecnológicos en pequeñas empresas:

Inventariar (ap)

Posibilita el diagnóstico integral de los recursos tecnológicos y de los diversos factores internos que permiten dimensionar el patrimonio tecnológico. Esta función favorece a la construcción de una visión holística (integral) del pequeño establecimiento, mediante la identificación de sus fortalezas y debilidades.

Vigilar (ap)

Actúa como pilar del proceso de diagnóstico externo que permite el análisis del entorno tecnológico sectorial y general, con el propósito de identificar, entre otros, los diversos recursos tecnológicos disponibles en el mercado y los utilizados por los competidores, además de observar al conjunto de los factores externos y su posible evolución. Esta función aporta también al desarrollo del pensamiento estratégico del empresario y coadyuva al análisis del posicionamiento tecnológico y la influencia socio-ambiental del emprendimiento, mediante la detección de oportunidades y amenazas.

Evaluar (ap)

Viabiliza la valoración de los recursos tecnológicos y la identificación de los factores clave al interior de la empresa, así como de los factores influyentes del entorno, para posibilitar la determinación de las competencias

tecnológicas distintivas. Esta función nutre al pensamiento estratégico, a través del análisis reflexivo sobre la posición actual del emprendimiento y de lo que se pretende a futuro, a fin de posibilitar la formulación de la estrategia de recursos tecnológicos. Con lo que los resultados de una acción son determinadas por la especificación de logros alcanzados en la producción y comercialización.

Enriquecer (ac)

Permite consolidar y mejorar los activos tecnológicos (tangibles e intangibles) en función de las competencias tecnológicas distintivas. La función facilita la dinamización del pensamiento estratégico del empresario, contribuye al fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y hace posible el despliegue de la estrategia de recursos tecnológicos, a través de la aplicación de planes tecnológicos para el mejoramiento de capacidades de gestión y de producción del emprendimiento.

Optimizar (ac)

Permite la utilización eficaz y eficiente de los recursos tecnológicos. La función favorece el mejoramiento de los procesos productivos y de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, así como la posibilidad de mitigar impactos sobre el entorno, todo lo cual contribuye al mejoramiento del desempeño productivo y de la responsabilidad social del emprendimiento.

Proteger (ac)

Viabiliza el adecuado resguardo de los recursos tecnológicos y las competencias tecnológicas distintivas que le permitan a la pequeña empresa diferenciar sus productos de los de la competencia. La función posibilita la revalorización y retención de los recursos humanos, a través de prácticas de incentivos por aumento de la productividad y mejoras en la calidad de los productos.

En resumen la base de la gestión estratégica de los recursos tecnológicos en este tipo de emprendimientos se concreta en una estrategia de recursos tecnológicos (ERT), obtenida a partir de un análisis estratégico pertinente basado en sus competencias tecnológicas distintivas y sus capacidades tecnológicas, así como de un adecuado conocimiento del entorno productivo y social en el que se desempeña el pequeño establecimiento, para garantizar que esta ERT contribuya a potenciar las capacidades de gestión y de producción propias, siempre en consonancia con su estrategia general de desarrollo.

2.2.2. Bases teóricas de la variable Productividad

A decir de Delgadillo (2003, p. 23) existen dos tendencias que determinan la productividad el primero que afecta a la competencia humana y el segundo sobre las metas establecidas por la empresa, en el caso del ser humano se observa sus capacidades que llevan al conocimiento y procedimientos de las funciones que le son asignadas durante una jornada con el uso de un determinado material, en el segundo caso está el logro de las metas producidas en total optimización o producción de calidad.

Por lo tanto para alcanzar la productividad, se establecen objetivos en función a la gestación de la oferta y demanda del mercado el consumo así como de las condiciones de fluctuación económica con la cual se basa a la determinación de las fuerzas laborales.

Asimismo, para determinar la productividad de las personas y de la empresa en la organización, las personas son las responsables de llevar adelante las propuestas y estas deben apuntar al logro de las metas considerando sus comportamientos individuales y grupales, por ello, el principal reto de las organizaciones es armonizar la satisfacción de las necesidades y deseos de las personas como seres individuales y como grupos, con la satisfacción de las necesidades y expectativas organizacionales, dado que son las personas las que llevan a cabo los procesos sociales creativos que generan resultados

en las organizaciones, por lo tanto la naturaleza compleja del ser humano está presente en la organización.

2.2.2.1. Definición

En este estudio se define con el aporte de Robbins y Judge (2009) indicando que la productividad del factor humano:

Es el conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales que se plasman para alcanzar resultados óptimos sobre niveles de alto rendimiento en la cual la organización alcanza réditos superiores a lo previsto, por ello se considera que el hombre o la fuerza laboral es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo. Por esta razón los líderes de las organizaciones deben identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas (p.176).

Otra definición desde el enfoque de la teoría económica Villamil (2015) sostiene que la productividad está asociada al crecimiento de la economía y de la producción en general de una organización por ello señala que:

La productividad es el factor de aumento de la capacidad productiva con *eficiencia* con la cual se utilizan los factores de producción en los procesos productivos. La eficiencia depende, de un lado, de la calidad de los factores; el trabajo que depende de la educación, la experiencia y de los atributos innatos de las personas. De otro lado, la eficiencia depende del uso del conocimiento humano en el proceso productivo. La incorporación de nuevos métodos o de nuevos medios de producción permite aumentar la productividad del trabajo, el capital o la tierra. A este proceso se le ha denominado cambio tecnológico (p. 87).

Como se aprecia en la lectura; la productividad está asociada a las adaptaciones tecnológicas que se realizan dentro de la organización, de modo que esto pueda optimizar los procesos acorde a la necesidad de la sociedad, como es el caso de Audi Zentrum, en la cual el servicio según los propósitos de la gerencia es la de brindar un servicio plus (calidad A1), esta situación indicaría que se cuenta con técnicos, especialistas, auxiliares, servicios administrativos de alta competencia que responda a las exigencias de una

Empresa Privada como es Euromotors S.A. quien tiene la franquicia de varias marcas automotrices en Lima - Perú.

- Desde el enfoque de la organización e industrialización Moyano y Bruque (2013) definen que la producción:

Es el proceso por el cual el ser humano transforma un conjunto de entradas (materia prima, mano de obra, energía) en una o varias salidas (producto) con el propósito de cubrir las necesidades de la sociedad en el marco del desarrollo de la organización frente a las metas sociales internas y externas (p. 48).

En termino generales, Robbins y Judge (2009, p. 176) consideran que es el logro de los productos las cuales son elaboradas en el menor tiempo y con el uso de menores recursos pero que son de alta calidad, Villamil (2015) definen a la productividad como “el producto alcanzado en función a los recursos asignados así como del tiempo utilizado siendo el menor costo posible para la empresa que sin embargo alcanza grandes réditos.

Como enfoque concluyente, Medianero (2016) explica de forma Global :“En el enfoque de este libro, la productividad es tratada como una relación entre dos variables: una de producto y otra de insumo” (p.14) los cuales reconocemos que están presentes mediante indicadores y los factores que afectan directa e indirectamente esta relación; contrasta el autor como la medición productiva es la mejor manera de valorar el desarrollo eficiente y emergente de una nación ;ser competentes, así también poder concursar en el comercio internacional mejorando la vida de sus habitantes, hoy y en el futuro.

2.2.2.2. Teorías que sustentan el estudio de Productividad

Cherres (2013) señala que la teoría social de Marx definió la productividad laboral como: “El grado social de productividad del trabajo se expresa en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción de un obrero, durante un tiempo dado y la fuerza de trabajo, transformada en producto” (p. 31).

Asumiendo el enfoque de calidad se propone que productividad laboral determina la condición del trabajador que realiza todas las funciones asignadas dentro del tiempo establecidos con solvencia y sin agotamiento ya que cada acción está propuesta por las características o perfiles de la capacidad del trabajador.

Otra de las definiciones encontradas en el marco de la teoría de la calidad es del Mikusa (2009) quien citando a Juran (1986) acerca de la productividad indica la correlación entre resultados logrados y tiempo utilizado, es decir cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado (eficiencia - eficacia) más productivo es el proceso, en resumen, que si un producto se vende en una menor cantidad de tiempo al que la empresa tenía pensado, existirá mayor productividad, ya que lo que se gastó en un principio, se recuperara antes de lo previsto.

A decir de Berruezo (2010) citando a Harrison (1991) las acciones productivas están relacionadas con las características de las fuerzas laborales, las mismas que son propuestas en diversos procesos desde la adquisición de la materia prima. Su elección para la conversión o transformación en productos, por ello se establecen las condiciones de producciones uso de los elementos pertinentes y que estos pueden generarse de acuerdo a los factores de comportamiento económico del mercado.

Desde este enfoque la productividad también es un elemento o indicador de gestión operativa de la organización, ya que de ello se desprende el crecimiento o disminución de capital (ganancia o pérdida), asimismo se establecen las interacciones de las capacidades del personal.

2.2.2.3. Características de la productividad

Concibiendo que una de las características resaltantes de la productividad en la organización empresarial es la Mejora Continua, por ello, Robbins y Judge (2009, p. 198) consideran que se trata de trabajar de forma inteligente, es decir, emplear conocimientos adecuados para garantizar un servicio y trabajo

de calidad, así como el nivel deseado de cooperación, innovación y respaldo, también, implementar y hacer uso de tecnología adecuada para lo que produce, contar con condiciones físicas necesarias y apropiadas en el trabajo, y desarrollar métodos con los cuales puedan medir la productividad.

Otra de las características de la productividad de acuerdo con Khalil, (2015, p. 48) es el manejo de los recursos humanos o fuerzas laborales siendo esto un tema que en la actualidad el sistema laboral está en constante revisión ya que de ello se genera la producción de manera efectiva, del mismo modo determina el crecimiento del patrimonio así como asegura el bienestar del trabajador, ya que una organización que produce y tiene éxito asegura las funciones laborales de los trabajadores.

De estas dos concepciones es relevante precisar que la organización debe cuidar en desarrollar la identidad laboral de los trabajadores ya que debe tener el espíritu de pertenencia de saberse parte de la misma y esto siempre se manifestara en la consecución de mejores resultados de cuidar los procesos así como de generar ambientes acordes a la naturaleza de la empresa.

Siguiendo esta línea para Moyano y Bruque (2013, p.37) el término “productividad” es atendido desde diversos enfoques ya que cuando se trata de los trabajadores se busca que ellos demuestren sus habilidades de manera coherente y dinámica en el tiempo asignado, mientras que el termino varia cuando se trata de los productos en función a la demanda del mercado, la disponibilidad de los recursos es un elemento principal.

Otra de las características resaltantes es la capacidad para la producción, ante ella la empresa genera la formación de conocimientos mejora de procedimientos, por ello Miller (2014) citando a Parker (1995) considera que las técnicas para mejorar la productividad en los empleados, parte de la promoción del empleo y el cargo así como del enriquecimiento del puesto, en la cual las funciones y responsabilidades sean compartidas, ante ello se debe plasmar que la prioridad son los trabajadores internos de modo que encuentren el mejoramiento de sus habilidades mediante la capacitación

sobre las nuevas condiciones de trabajo, en materia de supervisión de las acciones, reconocimientos de los logros así como asimilación de las sanciones aunado a la flexibilidad administrativa.

Moyano y Bruque (2013, p. 83) señala que los indicadores asociados a la productividad articulan tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo a veces, se les mal interpreta, mal utiliza o se consideran sinónimos; por lo que consideramos conveniente puntualizar sus definiciones y su relación con la calidad y la productividad.

De acuerdo con los autores existen varios aspectos que se deben considerar para establecer los indicadores de la productividad y estas están asociadas al quehacer humano, así como de los principios trazados por la empresa dentro del contexto donde se desarrolla, creer que solo el hombre es capaz de generar grandes logros es bueno pero también es necesario considerar que la organización en su conjunto, la filosofía de la empresa así como de los propósitos inciden en ello, por eso medir la productividad es tarea constante.

Robbins y Judge (2009, p. 201) señala que cuando la organización esta interconectada con los objetivos institucionales así como de las relaciones con las fuerzas laborales, la propuesta de desarrollo de los mismos en base a su capacidad es una señal importante en la gestación del éxito empresarial basado en los índices económicos y de alta demanda de la producción.

Por ello, concibiendo que las particularidades son poco aceptables para lograr el desarrollo organizacional se determinan que existen aspectos en las cuales están centrados el trabajo productivo en la relación trabajador, empleador y producción, por ello Robbins y Judge (2009) consideran lo siguiente:

El proceso no es arbitrario, ni anárquico, ya que el mismo debe responder al cumplimiento de una misión específica que contribuya o aporte al cumplimiento de la misión global de toda la organización. Esto nos lleva a pensar, que para identificar

o precisar los indicadores que comprende el sistema, se hace necesario primero definir la misión global y las misiones específicas de cada proceso de manera, que permita hacer un análisis de los procesos que lo constituyen y definir, para cada caso, cuáles son los indicadores que permitirán gestionar el cumplimiento de su misión (p. 218).

De lo anterior con el enfoque basado en la calidad, las diversas empresas como es el caso de Audi Zentrum Surquillo se considera que cada caso tenga sus especificidades en base a la misión definida, podemos encontrar en todos un grupo genérico de indicadores válidos para diferentes situaciones ya que el área de servicio tiene como principio brindar una eficiente calidad de servicio donde el cliente sea el más satisfecho y se espera que este proceso pueda filiar al cliente más aun convirtiéndole en un socio estratégico.

Por ello, en Audi Zentrum se tiene como indicadores: (a) Grado de satisfacción del cliente; (b) Efectividad en el cumplimiento de los compromisos relacionados con las ofertas, el mantenimiento, el auxilio y previsión; (c) Eficiencia en el uso de los recursos, para ello se requiere el conocimiento sustantivo de los recursos tecnológicos; (d) Grado de satisfacción y motivación de los recursos humanos, es decir a mayor valoración se espera que exista mayor compromiso con la producción.

Por ello, resumiendo lo antes descrito, en las organizaciones es prestar mayor atención al segundo aspecto. Esto puede conllevar a que se cumplan a la perfección las especificaciones del producto o servicio de acuerdo al diseño de la marca; pero este producto o servicio no nos garantiza tener clientes satisfechos, hay que conectarse a todos ellos; lo indica Pomares (2015) en el título de su libro: "Conectar talento, proyectar eficiencia. Ganar productividad uniendo recursos humanos y tecnológicos" (p.1).

2.2.2.4. Dimensiones de la productividad

Considerando que la productividad laboral resulta muy genérico, se trata de encontrar especificaciones especialmente en el mundo comercial, ya que es distinto a la productividad de servicios o de generación de productos de comercialización o de consumo, por ello en la concepción de ventas, la productividad está asociada directamente a la cantidad de elementos vendidos así como en el crecimiento de la cartera de clientes.

Al respecto, García y Leal (2008) en el área comercial establecen el conjunto de acciones de conocimiento y de procedimientos que son utilizados para la generación de espacios de comercialización de productos, de ello se genera la interacción con los clientes en función a la comunicación y difusión de los recursos y servicios complementarios. En la misma línea de análisis se considera que el propósito de la competencia del mercado determina la condición humana para realizar los procesos de comercialización.

Cabe señalar que los refuerzos que se utilizan en la comercialización determinan la calidad de atención, el cumplimiento de ofrecimientos así como el aseguramiento de los procesos dinámicos. Por ello se consideran los siguientes aspectos como elementos clave de la productividad.

Dimensión: Factores de la Productividad

Robbins y Judge (2009) Consideran que existen factores internos y externos que condicionan la capacidad humana, por eso la confianza en sí mismo determina la condición de relacionarse y de brindar óptima calidad de servicio con una firme base de relaciones con la jerarquía entre ellos; los autores describen lo siguiente:

- (a) Ambiente: Hablamos del clima laboral que se vive en el trabajo, los medios o equipos con los cuales se realizan las actividades o tareas;
- (b) Períodos de descanso: Tiempos permitidos para descansar, socializar, salir de la tensión o estrés, despejar la mente;
- (c) Integración de los empleados: Proceso para cubrir

necesidades del recurso humano de la empresa, es decir, pronosticar necesidades futuras, reclutamiento y selección de personal e inducción, en pocas palabras, contratación del personal. Aquí, hablamos de contratar personas que se sientan identificadas con los valores de la empresa, que sientan orgullo de pertenecer en ella, por lo que es importante hacer una investigación acerca de su identidad, es decir, de su personalidad e intereses; (d) Calidad: Velocidad en la que los bienes y servicios se producen; (e) Entradas: Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía y capital; (f) Salidas: Productos finales (p.213).

Klein (2005) citando a Hellriegel, Slocum, Woodman (1998) señala que todas las organizaciones buscan la obtención de importantes resultados. Una de las metas principales de muchas de ellas es ser las más productivas. Es así que la Productividad involucra a un conjunto de actores desde la alta dirección hasta el último trabajador, del mismo modo se considera la importancia del capital así como de la dotación de recursos de las distintas áreas con la misma que facilita el trabajo del operador en las acciones de gestión esto asegura que los resultados sean positivos, pues un trabajador contento o satisfecho entrega sus habilidades para lograr metas conjuntas desprendiéndose de las metas personales y con esto la productividad es compleja y genérica.

En la empresa concesionaria Audi Zentrum se tiene en claro que la Productividad es el nivel de contribución remunerada en función a las asignaciones en servicio, atención y comercialización de los automóviles y sus componentes con los clientes fidelizándolos y alcanzando metas individuales y conjuntas, con todos estos elementos en la empresa se busca el desarrollo de las personas que tienen accesos a repotenciarse y hasta convertirse en gestores según la visión de desarrollo y aporte que realizan.

Desde ese enfoque considerando que se trata del área de servicios al cliente en toda su magnitud que incluye, trato, servicio administrativo, mantenimiento, facilidad y flexibilidad de los sistemas de monitoreo al cliente, se describe que se debe desarrollar los siguientes aspectos como factores de productividad:

Eficiencia

Para García y Leal (2008) Se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como la “relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados”; la segunda, como “grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos” (p.55).

Cómo se puede observar ambas definiciones están vinculados a la vertiente de la productividad más difundida en la literatura; pero si sólo utilizáramos este indicador como medición de la productividad únicamente asociaríamos la productividad al uso de los recursos; sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, pondríamos un énfasis mayor “hacia adentro” de la organización, buscando a toda costa ser más eficiente y pudiendo obtener un estilo eficiente para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles, etc.

En este caso se propone en el mantenimiento brindar los repuestos originales y acordes a la naturaleza del vehículo, concordar con el usuario sobre el tipo de mantenimiento y el proceso de conservación, así como de las condiciones de auxilio rápido frente a una avería o accidente vehicular, del mismo modo también se brinda asesoría jurídica en caso de problemas de orden de tránsito vehicular, entre otros aspectos sin descuidar que el mantenimiento y servicio general debe cuidar los procesos “bien hechos”.

Efectividad

García y Leal (2008, p. 59) sostiene que es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Una condición de los efectivistas es la consecución de los resultados esperados, dado que un aspecto se traduce a la forma como se realiza las tareas en función a los procesos de cumplimiento de metas. Ante ello se determina que la efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo); sin embargo, adolece de la noción del uso de recursos. Por ello, es importante conocer de manera sustantiva en la cual se precisa determinar los logros establecidos por la empresa y esto debe darse en función a los índices de crecimiento económico, así como de los índices de competencia frente a las demás empresas.

La efectividad también está centrada con los procesos de cumplimiento en función al tiempo y a la necesidad de completar el servicio del usuario o del cliente lo que lleva a considerar los informes de los procesos, de los insumos y de la calidad de los especialistas dentro del grupo de recursos humanos. Con la misma están alineados de manera sincrónica en función al trabajo cooperativo.

Eficacia

García y Leal (2008) citan la valoración del impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos: “No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado” (p.55) constituyen que se debe lograr satisfacer al cliente o impactar en el mercado con el producto.

La eficacia está asociado al conocimiento y pleno procedimiento operacional de los procesos de gestión en una organización, de ello se establecen que el cliente obtiene lo necesario, se soluciona inconvenientes sin la proliferación del conflicto así como de la producción dentro del plazo establecido y con el mínimo gasto y uso de recursos destinados para su producción.

Dimensión: Desarrollo de la Productividad.

Robbins y Judge (2009, p. 213) el desarrollo de la productividad es un plan de gestión que esta fomentado al cumplimiento de los procesos hasta alcanzar la meta deseada, con ello la organización cumple el proceso de aseguramiento de la calidad, así como del cumplimiento de los compromisos alcanzados con los clientes y los futuros clientes aperturando y ampliando el mercado para la comercialización del producto generado.

Klein (2005, p. 190) señala que existe factores que inciden en la productividad, primero la infraestructura, los equipos y herramientas, el ambiente conformado por las relaciones interpersonales y del don de mando ante la toma de decisiones con la cual el liderazgo es del proceso de convencimiento de las diversas actividades propuestas.

Frankl, (2012, p. 40) señala que la productividad es la condición en la cual los procesos de la capacidad humana están destinadas a la concepción de las metas institucionales, con ello se fomenta la calidad de la producción frente a la demanda del mercado y la misma busca el posicionamiento y liderazgo para generar espacios de producción lo que hace el crecimiento en función a la calidad del producto y de la necesidad de la sociedad de consumo.

Es así que cuando el trabajador está dispuesto al óptimo cumplimiento de sus funciones se traduce en la alta productividad pues está determinado a la satisfacción de los procesos así como su identificación con la organización ya que se considera parte de ello, con la misma que establece sus condiciones de productividad.

Castro (2009, p. 31) señala que dentro de las actividades que pueden realizarse para desarrollar la productividad, se pueden mencionar: contratar colaboradores con talento, personas que se identifiquen con los valores, misión y metas de la empresa, remunerar de manera fija y variable de acuerdo al mercado, dar estímulos por iniciativas proporcionadas por los trabajadores y por resultados, evaluar el desempeño, crear un plan de vida y carrera.

En consecuencia, las organizaciones que buscan la hegemonía lo primero que hacen es fortalecer a los trabajadores, dotar de todas las necesidades y de creación de un ambiente adecuado, con la cual se sienta feliz por hacer bien su trabajo de una forma natural.

Jiménez, Castro y Brenes (2006, p. 22), determinan que productividad (también conocido como eficiencia) tiene dos conceptos básicos: como productividad laboral y como productividad total de los factores (PTF). Productividad es la medida de rendimiento que incluye eficiencia y eficacia esto lleva directamente al nivel del desarrollo de la productividad ya sea del ser humano o de la organización.

De este modo se establece que las relaciones entre los elementos organizacionales y los elementos de productividad dependen del tipo de liderazgo y de interacción de las relaciones entre las personas así como de la organización con los clientes entre los recursos utilizados para tal actividad, como bien lo percibe la sociedad en consecuencia los niveles alcanzados son determinantes por el índice de consumo y esto a su vez por el índice de demanda del producto.

Robbins y Judge (2009, p. 333) manifiesta que en cuestión de materias primas es sencillo, pero cuando hablamos de que el producto es la atención y el servicio, para medir la productividad está debe relacionarse con la satisfacción del cliente y del empleado.

En general, en Audi Zentrum se puede hablar de dos formas de medir la productividad: (a) Unidades producidas entre insumos utilizados; depende también de la tecnología utilizada por la empresa para poder producir; (b) Productividad en función del valor comercial de los productos; es decir, dependiendo de la venta total que haga cada colaborador, será el salario que se le pagará y así, en base a ello, se podrá medir la productividad. Un producto debe ser bien fabricado desde la primera vez y satisfacer las necesidades del cliente, un error implica un costo adicional y baja productividad, por tiempo invertido.

Dimensión: Desempeño en la Productividad.

García y Leal (2008, p. 55) considera que el mejoramiento de la productividad es el motor que está detrás del progreso económico, de las utilidades de cualquier corporación, empresa o entidad, y del incremento de los salarios y el ingreso personal, ya que un país que no mejora su productividad pronto reducirá su estándar de vida.

En las organizaciones, la evaluación del desempeño, cumple varios fines. Es así que, la administración evalúa para tomar decisiones generales de recursos humanos, que ayuden en los ascensos, transferencias y despidos. Como menciona Robbins y Judge (2013): “Compromiso en el puesto de trabajo. Grado en que un empleado invierte su energía física, cognitiva y emocional en su desempeño laboral” (p.211).

Podemos mencionar que existe una relación profunda del colaborador al tener un compromiso intrínseco con la organización de manera natural, este compromiso lleva a desarrollar un desempeño positivo, involucramiento profundo y concordante al puesto de trabajo con entera satisfacción, Robbins y Judge (2013): “Compromiso, involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza” (p.77).

Podemos agregar también la importancia de medir el desempeño laboral en la productividad, implica la evaluación del desempeño como herramienta y criterio de validación en programas de selección y desarrollo, identificando los empleados recién contratados que pudieran presentar un mal desempeño. Determinando así de forma conjunta la eficacia de los programas de capacitación para mejorar el desempeño, refiere Robbins y Judge (2013):

Los individuos que están más expuestos a capacitación y códigos de ética organizacional tienden a sentirse más satisfechos y a considerar que sus compañías son más responsables a nivel Social, por lo que la capacitación en la ética si tiene algunos efectos positivos (p.553).

En síntesis, la productividad no es más que la utilización óptima de los recursos invertidos por la empresa al producir bienes y/o servicios. Dicho de otra manera, es la relación entre los recursos obtenidos y los recursos invertidos.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Productividad

La productividad siempre será la relación a través de los insumos y productos; obtenidos comparativamente en una operación física o dinero, la productividad nos entrega el factor de eficiencia como resultado importante en sus operaciones empleadas (Medianero, 2016, p. 24).

Competitividad empresarial

David Medianero nos enseña e indica que la competitividad empresarial es la capacidad de la empresa, la cual busca con innovaciones, estrategias y/o factores positivos colocarse en el mercado con sus obras, servicios, artículos o productos con precios rentables pero menores al de la competencia utilizando costos menores que le den rentabilidad (Medianero, 2016, p. 190).

Sistemas

La Real academia española RAE (2017) definen "Sistema": "Al conjunto Global e integral de cosas ordenadas entre sí y cumplen una función determinada para conseguir o desarrollar un objetivo" entonces la TGS (Teoría General de Sistemas o enfoque sistemático) es el principal impulsor ordenado en una organización para el desarrollo consecuente de objetivos trazados.

De Pablos et al. (2013) concuerda, la teoría general de sistemas es: "Es un conjunto de elementos en interacción dinámica organizados para la

consecución de un objetivo” (p.20) Ahora bien, en general la TGS organiza el sendero de entradas y salidas hacia una mejora de la productividad.

Desarrollo tecnológico

Es la capacidad que se ha producido recientemente al propiciar lo que algunos autores denominan la nueva “revolución” social, con el desarrollo de "la sociedad de la información". Con ello, se desea hacer referencia a que la materia prima "la información" será el motor de esta nueva sociedad, y en torno a ella, surgirán profesiones y trabajos nuevos, o se readaptarán las profesiones existentes (Navas y Guerra, 2010).

Tecnología

La Real Academia Española (2017) tiene la siguiente definición: “Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”. Se refiere a la suma total de conocimientos de los que disponemos sobre la manera de hacer cosas. Incluye inventos, técnicas y la gran acumulación de conocimientos organizados. Sin embargo, su mayor influencia se dirige al modo de hacer cosas, a la manera en que diseñamos, producimos, distribuimos y vendemos bienes o servicios

Recursos

Chiavenato, I. (2009) Los recursos son medios que las empresas poseen para lograr sus objetivos y realizar sus tareas; son bienes o servicios consumidos en la realización de las actividades empresariales y constituyen los insumos o entradas necesarios para elaborar el producto final o el servicio prestado por la empresa.

Proceso

La Real Academia Española (2017) define proceso como: “Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”.

Procesar

La Real Academia Española (2017) define procesar como: “Someter datos o materiales a una serie de operaciones programadas”.

Tangible

La real Academia Española (2017) lo define como: “Que se puede tocar”.

Intangible

La real Academia Española (2017) lo define como: “Que no puede tocarse”.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño transversal correlacional porque se recolecta datos en un tiempo o momento único.

Hernández, et al. (2010): “El estudio transversal es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).

3.1.2. Tipo de investigación

El planteamiento de nuestro tipo de investigación es descriptivo correlacional.

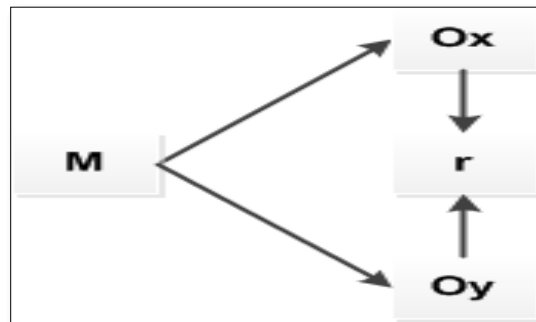
Se considera descriptivo porque estudia e interpreta los hechos como son. En nuestro estudio se describe las dimensiones y los variables.

Hernández, et al. (2010): “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (p.80).

Correlacional, Hernández, et al. (2010): “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).

En este caso se busca establecer las relaciones entre el uso de los recursos virtuales, humanos, físicos con los niveles de productividad dentro de una organización dedicada a brindar servicios de mantenimiento y la comercialización de vehículos, así como de clientes potenciales dentro del mercado peruano siendo una filial extranjera.

Gráficamente se denota:



Dónde:

M : unidades de análisis o muestra de estudios.

Ox: Observación de la variable Recursos tecnológicos

Oy: Observación a la variable Productividad

r : coeficiente de correlación

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación que existe entre dos variables que son Recursos tecnológicos (TIC) y Productividad.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población considerada para este tema de investigación es el listado de todos los trabajadores del área de servicios del Concesionario Audi Zentrum Surquillo, quienes vienen laborando durante el primer trimestre del año 2016 que en su totalidad son 140 trabajadores según el registro de la empresa distribuido en todos sus centros de atención al cliente.

3.2.2. Muestra

Se define como muestra a una parte de la población a investigar “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto

de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, 2010, p.175).

Para la muestra se empleará la fórmula de cálculo de tamaño de muestras de la población, la cual su número de personas es disponible y manipulable. Entonces conociendo nuestra población de investigación y estudio podremos utilizar la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	140
Error Alfa (Se acostumbra: 5%)	α	0.05
Nivel de Confianza	1- α	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.96
Atributo Estudio Previo. / Prob.	p	0.50
Complemento de p	q	0.50
Precisión	d	0.05
Tamaño de la muestra	n	103

3.2.3. Muestreo

Los participantes para el análisis se escogieron en coordinación con la Gerencia Audi y Gerencia de recursos humanos de la empresa. El muestreo será probabilístico ya que cualquiera de los trabajadores podría ser incluido en la muestra, esta fue constituida por 103 trabajadores de la empresa Audi Zentrum.

En resumen, el estudio y muestras se llevarán a cabo mediante el procedimiento de rifa donde todos los integrantes tendrán la misma posibilidad de pertenecer a la muestra de estudios.

Criterios de exclusión

Para el estudio se seleccionará a los trabajadores que tienen más de tres años de trabajo en la empresa. Se consideró a los trabajadores que están directamente vinculados con la Productividad en el área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

No existe relación directa y significativa entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

3.3.2. Hipótesis Específicas

Existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios tangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

No existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios tangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

No existe relación directa y significativa entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios intangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

No existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios intangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

3.4. Variables y operacionalización

Para este estudio, se tomaron dos variables denominados independientes por las mismas formas de análisis en un contexto, señala Hernández et al. (2014): “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y observarse” (p.105) en la cual se busca la relación; las mismas que son:

3.4.1. Variable 1: Recurso Tecnológico (TIC)

Mantulak, et al. (2016) sostiene que los Recursos tecnológicos son el conjunto de herramientas virtuales que facilitan la integración de la comunicación, traducidos en los que son observables, así como de los medios que implican el manejo de las herramientas de todo el proceso o sistematización de las condiciones de generación de difusión y control de actividades de una organización.

3.4.2. Variable 2: Productividad

La Productividad según Robbins y Judge (2009, p. 176) son las habilidades traducidas en los saberes del trabajador en función al desarrollo organizacional, con la cual cumple funciones y alcanza metas establecidas

que se encuentran dentro de la empresa con la cual se inserta a la dinámica del mercado situándose dentro de la oferta y la demanda tomando posición dentro del mundo laboral productivo de manera competitiva, en la cual los trabajadores involucran sus saberes cognitivos, procedimentales y actitudinales con la cual se identifican con la empresa. Aspecto que le facilita asumir roles y tomar decisiones positivas hacia el encaminamiento de la filosofía institucional de servicio.

Son dos variables denominados de medición ordinal ya que, de acuerdo a Hernández, et al. (2010) son variables ordinales aquellas que representan ideas dentro de una escala, es decir se distribuye en opciones de respuesta estructurada de nivel perceptivo, las mismas que se traducen en variables cualitativas.

3.4.3. Operacionalización de las variables

Hernández et al. (2014) citando a Reynolds (1986) afirma que: “Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para percibir las impresiones sensoriales. Las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p.120). En ese sentido partiendo de los conceptos establecidos de cada variable se busca descomponer la teoría en sus componentes de esta manera poder evaluar a profundidad.

Definición operacional de la variable 1: Recursos tecnológicos

Tomando los conceptos de Mantulak, et al. (2016) la variable se descompuso en tres dimensiones que son: Medios Tangibles, Competencias tecnológicas y Medios Intangibles, de ello se establecieron los indicadores, así como el conjunto de ítems que se estructuraron en una escala con cinco índices que determinan tres niveles de efectividad que van desde Regular, Bueno y Excelente. En dicha estructura se observa que la medición recae en la captación perceptiva del trabajador sobre la disponibilidad, así como del uso efectivo de los recursos con el propósito de optimizar su producción.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Recursos tecnológicos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Medios Tangibles	Incorporación sistemática de equipos	1, 2, 3	Nunca (1)	Excelente: 101 - 136
	Implementación de herramientas	4, 5, 6	Casi nunca (2)	
	Implementación y mejoramiento	7, 8, 9	A veces (3)	Buena: 64 - 100
Competencias tecnológicas distintivas	Habilitar tecnología	10, 11, 12	Casi siempre (4)	
	Implantar tecnología	13, 14, 15	Siempre (5)	Regular 27 - 63
Medios Intangibles	Alinear al mercado	16, 17, 18		
	Conocimientos transdisciplinario	19, 20, 21		
	Competencia tecnológica	22, 23, 24		
	Manejo de nuevas tecnologías	25, 26, 27		

Elaboración propia

Definición operacional de la variable 2: Productividad

En este estudio se define con el aporte de Robbins y Judge (2009, p. 176) indicando que la productividad del factor humano es el conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales por ello se considera que están concatenados y se analiza a través de las dimensiones Factores de la Productividad; Desarrollo de la Productividad y Desempeño de la Productividad, las mismas que están articuladas a los indicadores de eficiencia traducido en ítems para recolectar datos perceptivos de la muestra de estudio. En la misma se capta la condición en la cual se encuentra el trabajador respecto a la condición de producción directa de la organización.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Factores de la productividad	Tiempo de producción	1, 2, 3	Nunca (1)	Excelente: 101 – 136
	Recursos para la producción	4, 5, 6	Casi nunca (2)	
	Equipamiento de producción	7, 8, 9	A veces (3)	Buena: 64 – 100
Desarrollo de la producción	Sistema de manejo del producto	10, 11, 12	Casi siempre (4)	
	Uso de medios adecuados	13, 14, 15	Siempre (5)	Regular 27 – 63
Desempeño de la productividad	Disponibilidad de recursos	16, 17, 18		
	Uso de herramientas tecnológicas	19, 20, 21		
	Usos de Medios tecnológicos productivos	22, 23, 24		
	Optimización de organización tecnológica	25, 26, 27		

Elaboración propia

3.5. Método y técnicas de la investigación

3.5.1. Metodología

El método de investigación es el hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo.

Hipotético deductivo porque en el caso específico planteamos hipótesis de lo general a lo particular en función a las variables y emitimos deducciones como parte de la formulación del problema que lleva el estudio de las variables Recursos tecnológicos y la Productividad.

Según Hernández et al. (2014) fundamenta que el enfoque cuantitativo: “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p.4). Consiste en emitir hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas.

3.5.2. Técnicas

Nuestra técnica usada en la investigación está estructurada en base a:

La Observación; como indica Hernández, et al. (2014): “Como en este enfoque se pretende *medir* los fenómenos estudiados, deben observarse o *referirse* al Mundo real” (p.5).

El análisis; como indica Hernández, et al. (2014): “Debido a que los datos son producto de mediciones, se presentan mediante números (cantidades) y se deben *analizar* con métodos estadísticos” (p.5).

Y recolección final de información mediante la encuesta, coaccionándonos en levantar datos de la fuente original y primaria sobre una muestra de sujetos de estudio.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados en la recolección de datos

El instrumento equivale a un cuestionario, elaborado en la modalidad del Tipo Escala de Likert, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores.

Hernández et al. (2010): “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una a más variables a medir” (p.217).

Variable 1: Recursos tecnológicos

Instrumento: Se construyó una Escala de los Recursos tecnológicos

Datos generales:

Título:	Escala de percepción de los recursos Tecnológicos
Autor:	Riega Vicente, Juan
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de los Recursos tecnológicos
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre los Recursos Tecnológicos y Productividad.
Estructura:	La escala consta de 27 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Recursos tecnológicos.

Variable 2: Productividad

Instrumento: Se aplicará una Escala de la Productividad

Datos generales:

Título:	Escala de percepción de la productividad.
---------	---

Autor:	Riega Vicente, Juan
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable Productividad.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Gestión tecnológica y la optimización de la producción.
Estructura:	La escala consta de 27 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la Productividad

3.7 Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos se recolectaron y organizaron haciendo uso del software Excel 2010, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.

Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de la información, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.

Se realizó el análisis estadístico de la base de datos haciendo uso del software SPSS en su versión 22,0; así obtener su correlación a partir de los datos registrados.

El análisis e interpretación se sometió a validez a través del juicio de expertos en base a la relevancia del contenido con claridad, coherencia y pertinencia.

La confiabilidad se determinó por el coeficiente de Cronbach la cual nos produce valores que oscilan entre cero y uno. Siendo uno alta confiabilidad.

En los análisis descriptivos de las variables, sus dimensiones en tablas - figuras, pruebas e interpretación de las relaciones; nos llevaron a la contrastación de hipótesis general y específicas, mediante la prueba de Rho Spearman.

Valores considerados en la Prueba de Spearman:

Coefficiente de Correlación (Rho): indica la fuerza y dirección de la relación entre variables, según los siguientes valores considerados:

Relación muy débil: $< 0,2$

Relación débil: $0,2$ y $0,4$

Relación moderada: $> 0,4$ a $0,6$

Relación fuerte: $> 0,6$ a $0,8$

Relación muy fuerte: $> 0,8$ a 1

Significancia (p valor): indica si existe significancia estadística, es decir si los resultados obtenidos se deben al azar o a la relación entre variables:

Si p valor $\geq \alpha$ (significancia = $0,05$), entonces se acepta la H_0 (nula)

Si p valor $< \alpha$ (significancia = $0,05$), entonces se rechaza la H_0 (nula)

Para finalizar se debatió los resultados y se elaboró conclusiones y recomendaciones para el conocimiento científico epistemológico.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Análisis de validez y confiabilidad

Validez

Cabe precisarse que el instrumento se sometió a juicio de expertos de la Universidad Autónoma del Perú para determinar su validez. La participación de expertos en la evaluación de los instrumentos correspondió especialistas en el tema de modo intencional, por sus conocimientos y experiencia, en investigación para que juzguen en forma independientemente la bondad de los ítems del instrumento, en base a la relevancia o congruencia de contenido, la claridad de la redacción y su sesgo. Dicho resultado se expone a continuación. Cabe precisarse que el instrumento fue evaluado en tres indicadores como son Claridad, Coherencia y Pertinencia en la cual se presenta los valores de deficiente, aceptable, bueno y excelente; cuyo resultado es:

Tabla 3

Resultado de la validación de juicio de expertos

Expertos	Dictamen
Dr. Jaime Pio Sueldo Mesones	Bueno
Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Excelente
Ing. Segundo Zoilo Vázquez Ruiz	Excelente
Consolidado	Excelente
Validez de contenido = al nivel de 98.0%	

Fuente: Informe de opinión de expertos.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Siendo:

- No es confiable: -1 a 0
- Baja confiabilidad: 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad: 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad: 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad: 0.9 a 1.0

Tabla 4

Resultado de confiabilidad por Alpha de Cronbach

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach
Recursos tecnológicos	,901
Productividad	,879

Fuente: Reporte del SPSS 22.0

El coeficiente Alfa del Test en su versión de 27 ítems para la variable Recursos Tecnológicos es de 0,901, siendo de Alta confiabilidad.

El coeficiente Alfa del Test en su versión de 27 ítems para la variable Productividad es de 0,879, siendo de Fuerte confiabilidad

Conclusiones sobre los instrumentos; se puede afirmar que son aplicables, además presentan alta consistencia interna a la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Para el análisis, se asumirán las puntuaciones de la variable Recursos tecnológicos y Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

4.2.1. Resultados descriptivos de la variable 1

Tabla 5

Nivel de Recursos tecnológicos según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	22,3	22,3	22,3
	Bueno	49	47,6	47,6	69,9
	Excelente	31	30,1	30,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

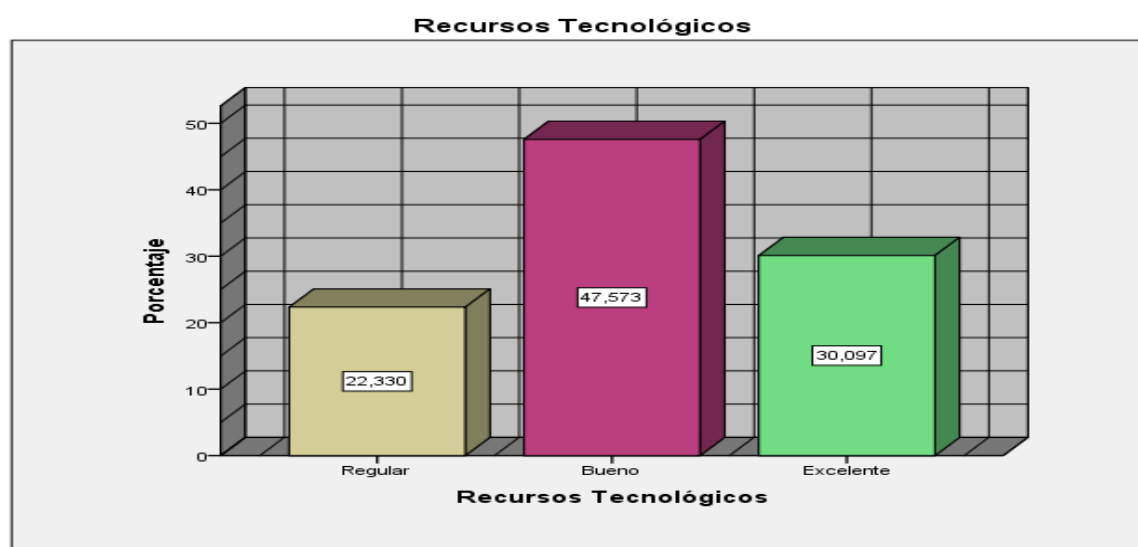


Figura 2 Comparación porcentual de Recursos tecnológicos según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

De los resultados que se aprecia en cuanto al niveles de los Recursos tecnológicos según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016, se tiene que el 47,6% de los encuestados perciben que el nivel es Bueno, mientras que el 30,1% de los encuestados perciben que el nivel es Excelente y el 22,3% perciben que el nivel es Regular en uso de los Recursos tecnológicos según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

4.2.2. Resultados descriptivos de la variable 2

Tabla 6

Niveles de la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo, Año 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	33	32,0	32,0	32,0
	Bueno	49	47,6	47,6	79,6
	Excelente	21	20,4	20,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

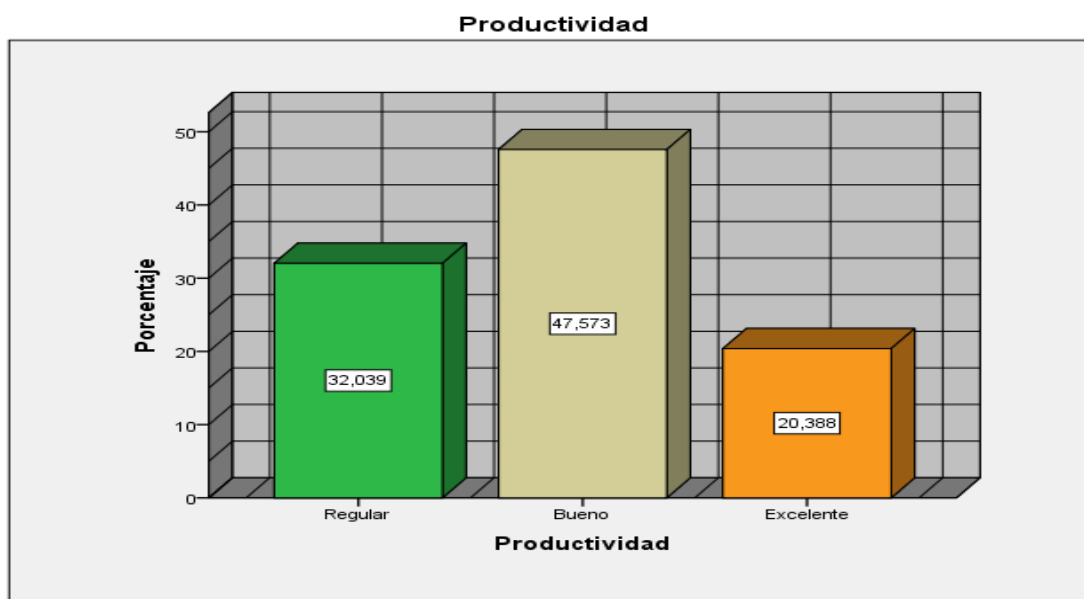


Figura 3 Comparación porcentual de la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016

Así mismo se tiene los niveles de comparación de la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016; de ellos se tiene al 47,5% de los encuestados se encuentran en el nivel Bueno; y el 20,3% alcanzaron el nivel Excelente, y un 32,03% se ubicó en el nivel Regular en el Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

4.3. Resultados descriptivos bivariados

Niveles comparativos entre los Recursos Tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Resultado general de la investigación

Tabla 7

Distribución de frecuencias entre Recursos Tecnológicos y Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

		Productividad			Total	
		Regular	Bueno	Excelente		
Recursos Tecnológicos	Regular	Recuento	21	2	0	23
		% del total	20,4%	1,9%	0,0%	22,3%
	Bueno	Recuento	5	44	0	49
		% del total	4,9%	42,7%	0,0%	47,6%
	Excelente	Recuento	7	3	21	31
		% del total	6,8%	2,9%	20,4%	30,1%
Total	Recuento	33	49	21	103	
	% del total	32,0%	47,6%	20,4%	100,0%	

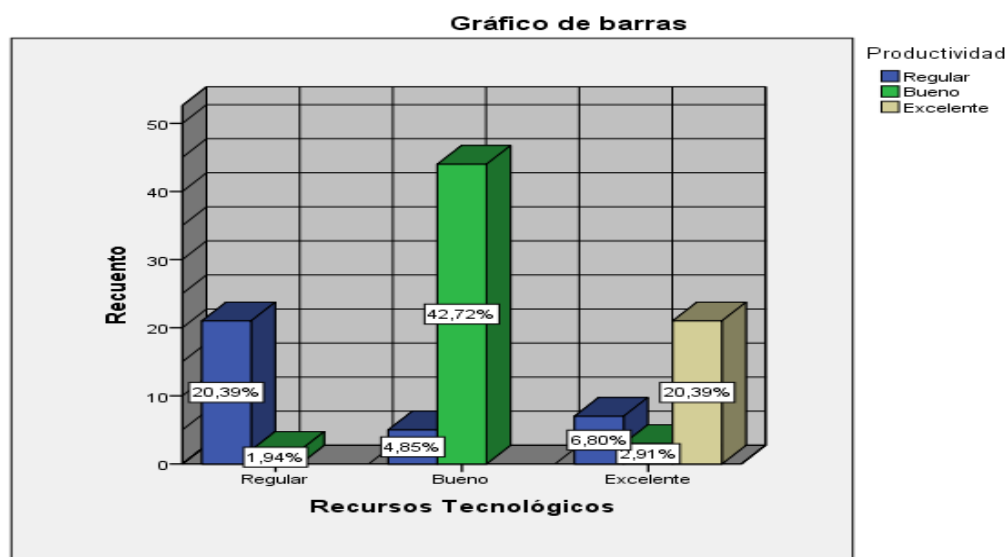


Figura 4 Niveles entre Recursos tecnológicos y Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de uso de Recursos Tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016, de los cuales se tiene que el 42.7% de los encuestados perciben que el nivel de Recursos Tecnológicos es Bueno por lo que el nivel de Productividad es de nivel Bueno, mientras que el 20.3% perciben que el nivel de los Recursos Tecnológicos es de nivel Excelente por lo que los trabajadores alcanzan el nivel de Excelente y otro 20.39% manifiesta que nivel de uso de Recursos Tecnológicos es Regular por lo que ellos alcanzan el nivel Regular en la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

4.4. Resultados de contingencia entre las dimensiones y la variable

Niveles comparativos entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Resultado específico 1 de la investigación

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

		Tabla de contingencia Medios tangibles * Productividad				
		Productividad			Total	
		Regular	Bueno	Excelente		
Medios Tangibles	Regular	Recuento	30	2	2	34
		% del total	29,1%	1,9%	1,9%	33,0%
	Bueno	Recuento	3	47	0	50
		% del total	2,9%	45,6%	0,0%	48,5%
	Excelente	Recuento	0	0	19	19
		% del total	0,0%	0,0%	18,4%	18,4%
Total	Recuento	33	49	21	103	
	% del total	32,0%	47,6%	20,4%	100,0%	

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016, de los cuales se tiene

que el 45,6% de los encuestados perciben que el nivel de la dimensión Medios tangibles es Bueno por lo que el nivel de Productividad es de nivel Bueno, mientras que el 18,4% perciben que el nivel de la dimensión Medios tangibles es Excelente por lo que los trabajadores alcanzan el nivel Excelente y el 29,1% manifiesta que nivel de la dimensión Medios tangibles es Regular ellos alcanzan el nivel Regular en la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

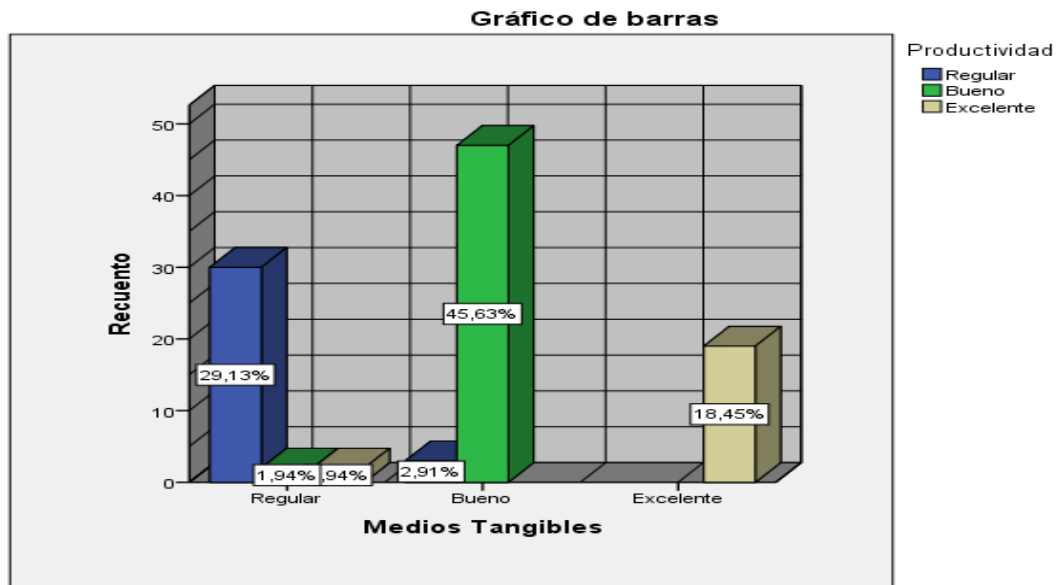


Figura 5 Niveles entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

Niveles comparativos entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Resultado específico 2 de la investigación

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

		Productividad			Total	
		Regular	Bueno	Excelente		
Capacidades tecnológicas distintivas	Regular	Recuento	16	6	0	22
		% del total	15,5%	5,8%	0,0%	21,4%
	Bueno	Recuento	8	39	4	51
		% del total	7,8%	37,9%	3,9%	49,5%
	Excelente	Recuento	9	4	17	30
		% del total	8,7%	3,9%	16,5%	29,1%
Total	Recuento	33	49	21	103	
	% del total	32,0%	47,6%	20,4%	100,0%	

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016, de los cuales se tiene que el 37,9% de los encuestados perciben que el nivel de Capacidades tecnológicas distintivas es Bueno por lo que el nivel de Productividad es de nivel Bueno, mientras que el 16,5% perciben que el nivel de Capacidades tecnológicas distintivas es Excelente por lo que los trabajadores alcanzan el nivel de Excelente y el 15,5% manifiesta que nivel de Capacidades tecnológicas distintivas es Regular ellos alcanzan el nivel de Regular en la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

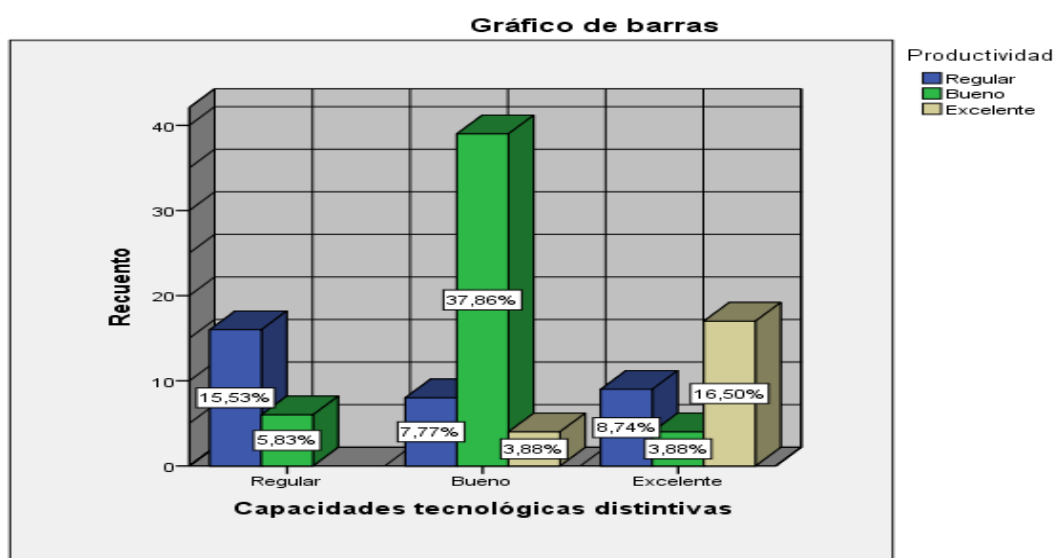


Figura 6 Niveles entre Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

Niveles comparativos entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Resultado específico 3 de la investigación

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

		Tabla de contingencia Medios intangibles * Productividad			Total	
		Productividad				
Medios Intangibles	Regular	Recuento	Regular	Bueno	Excelente	25
			% del total	14,6%	8,7%	
Bueno		Recuento	8	34	5	47
		% del total	7,8%	33,0%	4,9%	45,6%
Excelente		Recuento	10	6	15	31
		% del total	9,7%	5,8%	14,6%	30,1%
Total		Recuento	33	49	21	103
		% del total	32,0%	47,6%	20,4%	100,0%

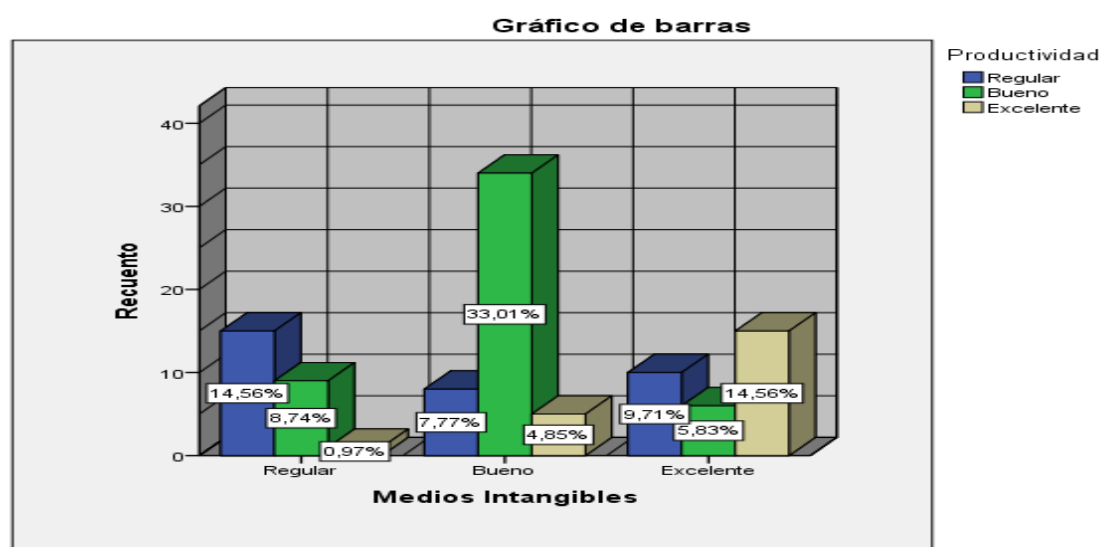


Figura 7 Niveles entre Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016, de los cuales se tiene que el 33,0% de los encuestados perciben que el nivel de Medios intangibles es Bueno por lo que el nivel de Productividad es de Nivel Bueno, mientras que el

14,6% perciben que el nivel de Medios intangibles es Excelente dichos trabajadores alcanzan el nivel de Excelente y otro 14,6% manifiesta que nivel de Medios intangibles es Regular ellos alcanzan el nivel de Regular en la Productividad en el Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

4.5. Resultados inferenciales, normalidad y prueba de Hipótesis

4.5.1. Prueba de normalidad para la variable de estudio: Productividad

La verificación de normalidad nos indicará conocer qué tipo de prueba estadística se deberá seleccionar para realizar el contraste de hipótesis.

Planteamos la siguiente hipótesis en base a la normalidad de la variable Productividad:

Ho: La variable Productividad tiene distribución normal.

Ha: La variable Productividad no tiene distribución normal.

Tabla 11

Resultados de la prueba de bondad de ajuste para la variable Productividad

Variable	K-S	P
Productividad del área de servicios	,217	,000
Factores de la productividad	,317	,000
Desarrollo de la producción	,232	,000
Desempeño en la productividad	,218	,000
n.s.	No significativo ($p > .05$)	
****	Muy significativo ($p < .01$)	
	Altamente significativo ($p <$	

Como los resultados del análisis de bondad de ajuste con los valores de Kolmogorov Smirnov oscilan entre, 217 y ,317 con un valor de significancia de ,000 menor al nivel de ,05 indican que no se aproxima a una distribución normal, se rechaza la hipótesis nula Ho (de trabajo) y se acepta la hipótesis del investigador Ha; indica que no tiene distribución normal.

Por lo tanto, se determina que para el análisis se utiliza la prueba no paramétrica y prueba de correlación Rho Spearman.

4.5.2. Procedimientos correlacionales

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

4.5.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe relación directa y significativa entre los Recursos Tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

H_a : Existe relación directa y significativa entre los Recursos Tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 12

Grado de Correlación y nivel de significación entre los Recursos Tecnológicos y la Productividad según trabajadores

			Recursos tecnológicos	Productividad
Rho de Spearman	Recursos tecnológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Productividad	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Los resultados de la tabla adjunta presentan el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,662 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre los Recursos Tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016.

Tabla 13

Grado de Correlación y nivel de significación entre la dimensión Medios Tangibles y la Productividad según trabajadores

			Medios tangibles	Productividad
Rho de Spearman	Medios tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Productividad	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

En cuanto al resultado específico 1, se aprecian en la tabla adjunta los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,669 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre los Medios tangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa y significativa entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016

Ha: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016

Tabla 14

Grado de Correlación y nivel de significación entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores.

			Capacidades tecnológicas distintivas	Productividad
Rho de Spearman	Capacidades tecnológicas distintivas	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Productividad	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

En cuanto al resultado específico 2, se aprecian en la tabla adjunta los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,561 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo -2016.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo -2016.

Tabla 15

Grado de Correlación y nivel de significación entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016

			Medios intangibles	Productividad
Rho de Spearman	Medios intangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Productividad	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

En cuanto al resultado específico 3, se aprecian en la tabla adjunta los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,549 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

De acuerdo a la teoría el incremento del uso de la tecnología facilita los niveles de producción de toda organización, por ello la implementación de los equipos busca que el trabajador pueda optimizar su labor del mismo modo que ésta se realice dentro de los tiempos establecidos asimismo, la imposición de la dinámica del mercado y el flujo del movimiento ha exigido que los trabajadores renueven sus habilidades se vuelvan más competentes con lo que también se convierte en un factor predominante de la hegemonía de la empresa en el proceso de la producción.

Asimismo, los diversos estudios relacionadas a las variables en investigaciones descriptivas de alcance correlacional han mostrado que se encuentran dentro de una linealidad con lo que el flujo y la dinámica se movilizan dentro de los aspectos predominantes del uso de los recursos tecnológicos así como esta repercute en el mismo nivel de la productividad de los trabajadores lo que se puede sintetizar es a mayor tecnológica utilizada mejor nivel de productividad del trabajador en cualquier organización.

Estas inferencias se relacionan con los resultados de la investigación en la cual los Recursos tecnológicos tienen relación con el nivel de Productividad, por ello, con un valor rho Spearman de $Rho = ,662$ y un valor $p = .000$ menor al nivel de $p = ,05$ se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, en este sentido, dichos resultados se sustentan con los trabajos de Palacios y Sánchez (2016) quien demostró que si se aplica el programa de gestión del conocimiento se optimizara la eficiencia laboral en SANNA – Lima – 2014 esto indica que la tecnología si influye en las capacidades del trabajador, coincidiendo con lo encontrado por Ipanaque (2013) quien demostró que existe relación directa y significativa ($Rho = ,765$ y $p = ,000$) entre la Motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A resaltando que la tecnología facilita el ordenamiento, procesamiento y transferencia de la información de manera oportuna, asimismo Nolasco (2016) demostró que existe relación directa y significativa entre la Función administrativa y los recursos organizacionales. Lo que se demuestra con el

estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .722). Con lo que el sustento a nivel empírico se enriquece ya que el nivel de correlación moderada implica que la tecnología se ha convertido en la herramienta de mayor trascendencia en toda organización.

Una de las condiciones es el uso de los Medios tangibles por ello, en este trabajo se encontró relación alta Rho ,669 entre los Medios tangibles y la Productividad con un valor $p=$,000 menor al nivel de ,05 indicando que es estadísticamente significativa, es decir los Medios tangibles es un factor que crece cuando la Productividad mejora de ahí que, desde este futuro se indica, por un lado, la presencia de una nueva fuerza de trabajo planificado intercambiable en cuanto al uso de los equipos, sistemas de comunicación, medios automatizados, así como de distintas formas de dispositivos móviles y no móviles de la organización, dicho trabajo se explica a razón de las conclusiones de Del Solar (2016) quien encontró que existe relación directa y significativa entre la gestión tecnológica y la optimización de la producción. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .825**). Asimismo, es concordante con la conclusión de Gonzales (2014), quien determino que la gestión de la tecnología está relacionada con la innovación para la producción en la Empresa Bata SAC, Lima – 2014” con un coeficiente de correlación $Rh0=$ 0,813 y un valor $p=$ 0,000. También Loza (2017) concluyo que la falta de los recursos tecnológicos (TIC) tienen poca incidencia en la productividad, debido a una limitada información y uso en la producción como estrategia de mejora continua, en el “Sector Mueblería de la ciudad de Puno, periodos 2014-2015”.

Respecto al análisis de las relaciones entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas y la Productividad se encontró un coeficiente de correlación Rho Spearman ,561; con un valor $p=$,000 menor al nivel de 0,05 planteado para este estudio esto indica que el trabajador actualizado en el manejo de los equipos y sistemas de tecnología de punta tendrá mayor ventaja sobre los niveles de producción normal, por ello, se coincide con el hallazgo de Sanabria (2013) para quien los componentes de planificación, implementación y desarrollo de la gestión tecnología en administración tienen

relación directa con los procesos de delimitación jurisdiccional, análisis de datos y desarrollo electrónico sistemático, en las instancias públicas del sistema de gobierno de Costa Rica.

En general, los Medios intangibles es un elemento principal que está relacionado al nivel de la Productividad, por ello con un valor $Rho = ,549$ y un valor $p = ,000$ se determinó que está relacionada positivamente los Medios intangibles con la Productividad lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores se sienten parte, al respecto dicho resultado se sustenta en concordancia con lo encontrado por Bautista (2013) para quien el modelo de gestión administrativa se relaciona con los indicadores de eficiencia y eficacia en los procesos de gestión empresarial.

5.2. Conclusiones

De la tabla 13, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,662 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre los Recursos tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016. Cabe precisarse que esta relación es fuerte y positiva.

De la tabla 14, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,669 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la dimensión Medios tangibles de los Recursos tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016. Cabe resaltar que existe relación fuerte y positiva.

De la tabla 15, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,561 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas de los Recursos tecnológicos y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016. Cabe precisarse que esta relación es moderada positiva.

De la tabla 16, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,549 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la dimensión Medios intangibles y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016. Cabe precisarse que esta correlación es moderada positiva.

5.3. Recomendaciones

A las Empresas, Industrias y afines, sugerimos implementar talleres con programas de sensibilización al colectivo organizacional de forma Mensual, que permita educar a la gente para que internalicen la productividad, como ventaja competitiva en la gestión Gerencial y Organizacional. Este programa de desarrollo cultural debe estar basado en los principios y control de valores de las capacidades tecnológicas distintivas (TIC) creencias, mitos, ceremonias, símbolos, lenguaje, comportamientos, liderazgo, comunicación; clima organizacional; estilo gerencial, etc., ver anexo 8.

A las Áreas de Recursos Humanos o Gestión de personal, sugerimos actualizar las evaluaciones de contrato en las competencias intangibles como : habilidades y procesos disciplinados sistemáticos relacionadas a la formación en las tecnologías de información y comunicación en mayor grado, actualmente los conocimientos operativos, técnicos y motivacionales se aprenden, inducen y se acceden con mayor facilidad. La dimensión cognitiva y natural humana puede ser orientada por la empresa o contratante en obtener una ventaja competitiva – productiva necesaria en las personas; como lo relaciona William Ouchi (1982) en la página 4 de nuestra investigación.

A los funcionarios o Gerentes, implementar con su liderazgo; un cronograma de diagnóstico del trabajo organizacional de forma Anual. Si los resultados no son las favorables o no cubren las expectativas los resultados, se debe realizar una reingeniería. La reingeniería ofrece un importante cambio en la cultura de las capacidades tecnológicas, tangibles e intangibles. Ésta exige que los empleados asuman el compromiso de trabajar para sus usuarios, no para sus jefes. El cambiar los valores culturales organizacionales es parte tan importante de la reingeniería como cambiar los procesos. Se recomienda como ejemplo validado la Encuesta Anual Great Place to Work (quizás alguna similar digital) anexo 7.

A los colaboradores de las empresas de servicio y a las relacionadas al rubro productivo en la implementación de las TIC, sugerimos un cambio de actitud

y asumir responsablemente su participación en talleres de inducción de Cultura organizacional (mensual) en el acompañamiento y control de los sistemas informáticos (trimestral) para su desarrollo personal y consolidación en las organizaciones como “TIC-man” ; en este estudio se ha demostrado que la participación de una manera comprometida y disciplinada de los trabajadores se relaciona con la productividad, para este fin se recomienda el uso de plantillas de Talleres ,control de usos de las TIC, en el anexo 8.

También recomendamos la implementación de un analista de calidad o supervisor para el acompañamiento, dirección y control de los procesos sistemáticos mencionados en forma semanal o mensual, con la descripción del puesto mencionado en el anexo 9.

A todos los estudiantes de post grado, se recomienda ampliar la investigación en otras aristas de esta tesis que es de suma importancia; hoy las tecnologías informáticas del siglo XXI cambian cada 6 meses (Cuarta revolución Industrial o Industrias 4.0) de manera que los hallazgos sirvan para incrementar los conocimientos de la sociedad sobre el compromiso laboral y la productividad aplicando las TIC que hoy en día son ingredientes principales en el menú de la vida cotidiana y en el mundo globalizado.

REFERENCIAS

Artículos

Benavente, G. (2014). *Innovación, tecnología y gestión tecnológica*. ACIMED 2014.

Recuperado de:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_4_07/aci081007.html.

Berruezo, R. (2010). Revista Articuluz. Recuperado de:

http://www.articulosinformativos.com.mx/Satisfaccion_en_el_Trabajo_Productividad

Blázquez, J. (2011). Análisis Metodológico y Empírico de la Medición de Productividad en Colombia”, en: *El Crecimiento de la Productividad en Colombia*, Compilador: Ricardo Chica, DNP-Colciencias-Fonade.

Castellanos, et al. (ABRIL DE 2009) Competencias tecnológicas: bases conceptuales para el desarrollo tecnológico en Colombia. *REVISTA INGENIERIA E INVESTIGACIÓN VOL.29 N°1 (133-139)*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/iei/v29n1/v29n1a17.pdf>

Cherres, J. (2013). Competencias distintivas en las PyMEs: un aporte desde la gestión humana. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 16(27). pp. 57-72.

Deming, E. (1989). *The Future of Productivity* OCDE, Paris.

Delgadillo, V. (2003). Modelo de gestión tecnológica frente a los cambios del mercado globalizado en las PyMEs de Bogotá (Segunda parte). *Revista AVANCES, Investigación en Ingeniería*. (6). pp. 30-39.

Escorza, V., y Valls, R. (2005). *La Innovación Tecnológica como interfase tecnología. Economía en el Perfeccionamiento de la Empresa Estatal*. (Primera parte) / A. Barreiro N. Centro de Información y Gestión Tecnológica y Ambiental. CITMA. Las Tunas.

- Frankl, N. (2012). Research on Productivity Growth and Productivity Differences: Dead Ends and New Departures”, en: *Journal en Economic Literature*, Vol. XIX.
- Fowler, G. (2013). Basic Research and Productivity Increase in Manufacturing, en: *American Economic Review*, Vol. 70.
- Jardón, D., y Martos, T. (2010). Extensión de los postulados de la teoría de los recursos y las capacidades de la firma a campos psicológicos. *Revista Economía y Administración*. (68). pp. 35-56.
- Lang, C. *Impulsar innovación y comercio para aumentar la productividad*, Recuperado de: <http://www.emol.com/noticias/Economia/2017/04/12/853951/Lagarde-pide-impulsar-innovacion-y-comercio-para-aumentar-la-productividad.html>
- La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2016). *IMPULSANDO LA PRODUCTIVIDAD Y EL CRECIMIENTO INCLUSIVO EN LATINOAMERICA*. Recuperado de: http://www.oecd.org/latin/america/Impulsando_Productividad_Crecimiento_Inclusivo.pdf
- Khalil, H. (2015). *El paquete tecnológico y la innovación*. National Research Council (NRC). New York: BID-SECAB-CINDA (editors).
- Klein, A. (2005). Openness and Growth, A time Series Cross-Country Analysis in Developing Countries”, en *Working Papers World Bank*, Nov.
- Mantulak, M., Hernández, J., y Michaels, S. (2016). *Gestión Estratégica de Recursos Tecnológicos en Pequeñas Empresas de Manufactura: Estudio de caso en Argentina*. Recuperado de: http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=422&Itemid=90

Mikusa, B. (2009). Determinación de competencias distintivas en PyMEs: el caso de Vigo y su área de influencia (España). *Revista Visión de Futuro*. 14(2). pp. 91

Miller, K. (2014). The fall and rise of strategic planning. *Harvard Business Review*. 72(1).

Navas, O., y Guerra, E. (2010). *Gestión de los recursos tecnológicos*. Fundación COTEC para la innovación tecnológica. Madrid.

Saverana, N. (2014). *Las aportaciones de las nuevas tecnologías a las instituciones de formación continuas*: Reflexiones para comenzar el debate. Recuperado de: <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/85.pdf>. Consultado el 10-01-2000

Soto, K. (2013). El concepto y alcance de la Gestión Tecnológica. Disponible en: <http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo-r/concepto.html> consultado en noviembre 2016

Suárez, J., e Ibarra S. (2012). La teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial. *Anales de estudios económicos y empresariales*. (15). pp. 63-89.

Leyes

Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Recuperado de <http://www.inicam.org.pe/normativa/legislacion/Ley27658.pdf>

Libros

Amaya, B. (2011). *La productividad*. 2ª. ed. Bogotá: Editorial McGraw Hill. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4301/1/822033.2011.pdf>

Bellini, N. (2015). *Administración de producción y operaciones*. México: International Thomson Editores.

Bertalanffy, L. (1958). *Teoría general de sistemas*. México DF: Fondo de desarrollo y cultura. Recuperado de: <https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas--fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf>

Castro, P. (2009). *Ergonomía y productividad*. 4ta. Edición; México: Editorial Limusa

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Administración de Empresas*, 3ª ed., Madrid: Civitas. Recuperado de: (1, 2007) <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-de-empresas-3a-edicion-ibn-chiavenato.pdf>

De Pablos, López, Martín-Romo y Medina (2013). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. (2ª ed.). México, D.F.: 2013 ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S. A .de C.V.

Díaz, L. (2012). *Estrategias, planificación y gestión de ciencia y tecnología*. Lima: Editorial Nueva Sociedad.

García, H., y Leal, F. (2008). *Tecnología e innovación en la empresa*. México D. F., México, Alfaomega Grupo Editor S.A. 341 p.

Garet, J. (2008). *Teoría Organizacional, Diseño y cambio en las organizaciones*. Quinta edición Recuperado de: <https://luisvaldiviesomerino.files.wordpress.com/2016/08/teoria-organizacional-5ta-ed-jones-1.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana. Recuperado de:

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana.

Jiménez, A., Castro, U., y Brenes, L. (2006). *Pensar estratégicamente: modelos, conceptos y reflexiones*. Barcelona, España, Ediciones Deusto.

Lam, B. (2015). *Conceptos generales de gestión tecnológica*. Santiago de Chile: Ventura Editores.

Medianero, D. (2016). *Productividad Total. Teoría y métodos de medición*. Lima - Perú: Primera Edición: junio 2016, Empresa Editora Macro EIRL.

Miranda, B. (2014) *Administración estratégica. Un enfoque integral*. Distrito México D. F., México, Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. 904 p.

Moyano, J., y Bruque. M. (2013). *Administración de Empresas y Organización de la producción*. Linares: Escuela Universitaria Politécnica de Linares, Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/116659643/Administracion-de-Empresas-y-Organizacion-de-La-Produccion>

Ouchi, V. (1982). *La mente del estratega*. Madrid, España, McGraw Hill/Interamericana de España S.A. U. 202

Pomares, A. (2015). *Conectar talento, proyectar eficacia. Ganar productividad uniendo recursos humanos y tecnológicos*. España: Profit Editorial, 2015.

Porter, M. (2015). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor S.A.

Real Academia Española (2017) Diccionario de la lengua española. Recuperado de. <http://dle.rae.es/?id=XbTu91V>

Robbins, S. y Judge, M. (2009). *Administración*. México D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. Recuperado de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

Robbins, S. y Judge (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15ª. ed. México D.F.: PERSON.

Senge, P. (1996). *La Quinta Disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Barcelona – España: Editorial Granica (Grupo Editorial Norma), Colección Management y contexto.

Ventura, R. (2008). *Innovación empresarial. Arte y ciencia en la creación de empresas*. Bogotá, Colombia, Pearson Educación de Colombia.

Villamil, J. (2015): *Estrategia en la práctica: la guía profesional para el pensamiento estratégico*. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica S.A.

Tesis

Bautista, P. (2013). *Gestión administrativa y la optimización de sus recursos empresariales del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Morrocos*. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Estatal Santo Domingo – Venezuela. Recuperado de <https://documents.tips/documents/tesispdfbau.autosaved-librepdf.html>.

Del Solar, P. (2016). *Gestión Tecnológica y optimización de la producción según los trabajadores de las plantas procesadoras de quinua en el Perú, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

- De Vicente, D. (2017). Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/40852/1/T38264.pdf>
- Gimeno, V. (2010). La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales. La banca Online y su aplicación en cooperativas de crédito. Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/52170>
- Gonzales, L. (2014). *La gestión de la tecnología y la innovación para la producción en la Empresa Bata SAC, Lima – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Ipanaque, P. (2013). *Motivación y productividad laboral del personal administrativo de la empresa VF Perú S.A.* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Loza, N. (2017). *Evaluación de la gestión del factor tecnológico y la Productividad empresarial de las MyPEs industriales del sector Mueblería de la ciudad de Puno, periodos 2014- 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/378/rodriguez_td.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nolazco, R. (2016). *Función administrativa y recursos organizacionales en percepción del personal de la Red de salud Lima Ciudad, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Palacios, M., y Sánchez, B. (2016). *Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de SANNA – 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú.
- Perdomo, L. (2015). *La Gestión Tecnológica y la eficacia administrativa de las Unidades de Servicios de Tecnología de Información y Comunicación en*

PDVSA Exploración y Producción (EyP). (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta. Venezuela. Recuperado de. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7409.pdf>

Rodríguez, D. (2016). Usos de las tecnologías de información y comunicación y su efecto en el comportamiento exportador de las MYPES agroindustriales de la Libertad al año 2016". Tesis, Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/378/rodriguez_td.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanabria, F. (2013). *La gestión tecnológica de la administración pública y un nuevo proceso jurisdiccional en la sociedad del siglo XXI*. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL RECURSO TECNOLÓGICO (TIC) Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE SERVICIOS AUDI ZENTRUM SURQUILLO - 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES																
<p>1.2.1. Problema general ¿Qué relación existe entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?</p>	<p>1.4.1. Objetivo general Determinar la relación que existe entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>	<p>2.4.1. Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre el Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>	<p>Variable 1: Recurso Tecnológico (TIC)</p> <hr/> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">Dimensiones</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Medios Tangibles</td> <td>Incorporación sistemática de equipos Implementación de herramientas Implementación y mejoramiento</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Competencias tecnológicas distintivas</td> <td>Habilitar tecnología Implantar tecnología Alinear al mercado</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Medios Intangibles</td> <td>Conocimientos transdisciplinario Competencia tecnológica Manejo de nuevas tecnologías</td> </tr> </tbody> </table> <hr/> <p>Variable 2: Productividad</p> <hr/> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">Dimensiones</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Factores de la productividad</td> <td>Tiempo de producción Recursos para la producción Equipamiento de producción</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Desarrollo de la producción</td> <td>Sistema de manejo del producto Uso de medios adecuados Disponibilidad de recursos</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Desempeño de la productividad</td> <td>Uso de herramientas tecnológicas Usos de Medios tecnológicos productivos Optimización de organización tecnológica</td> </tr> </tbody> </table> <hr/>	Dimensiones	Indicadores	Medios Tangibles	Incorporación sistemática de equipos Implementación de herramientas Implementación y mejoramiento	Competencias tecnológicas distintivas	Habilitar tecnología Implantar tecnología Alinear al mercado	Medios Intangibles	Conocimientos transdisciplinario Competencia tecnológica Manejo de nuevas tecnologías	Dimensiones	Indicadores	Factores de la productividad	Tiempo de producción Recursos para la producción Equipamiento de producción	Desarrollo de la producción	Sistema de manejo del producto Uso de medios adecuados Disponibilidad de recursos	Desempeño de la productividad	Uso de herramientas tecnológicas Usos de Medios tecnológicos productivos Optimización de organización tecnológica
Dimensiones	Indicadores																		
Medios Tangibles	Incorporación sistemática de equipos Implementación de herramientas Implementación y mejoramiento																		
Competencias tecnológicas distintivas	Habilitar tecnología Implantar tecnología Alinear al mercado																		
Medios Intangibles	Conocimientos transdisciplinario Competencia tecnológica Manejo de nuevas tecnologías																		
Dimensiones	Indicadores																		
Factores de la productividad	Tiempo de producción Recursos para la producción Equipamiento de producción																		
Desarrollo de la producción	Sistema de manejo del producto Uso de medios adecuados Disponibilidad de recursos																		
Desempeño de la productividad	Uso de herramientas tecnológicas Usos de Medios tecnológicos productivos Optimización de organización tecnológica																		
<p>1.2.2. Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la dimensión Medios tangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?</p>	<p>1.4.2. Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la dimensión Medios tangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>	<p>2.4.2. Hipótesis Específicas Existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios tangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>																	
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?</p>	<p>Precisar la asociación que existe entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión Capacidades tecnológicas distintivas del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>																	
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Medios intangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016?</p>	<p>Señalar la vinculación que existe entre la dimensión Medios intangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión Medios intangibles del Recurso Tecnológico (TIC) y la Productividad según los trabajadores del Área de Servicios Audi Zentrum Surquillo - 2016</p>																	

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la variable 1: Recurso Tecnológico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	
Medios Tangibles	Incorporación sistemática de equipos	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Excelente: 101 - 136	
	Implementación de herramientas	4, 5, 6			Buena: 64 - 100
	Implementación y mejoramiento	7, 8, 9			
Competencias tecnológicas distintivas	Habilitar tecnología	10, 11, 12		Regular 27 - 63	
	Implantar tecnología	13, 14, 15			
	Alinear al mercado	16, 17, 18			
Medios Intangibles	Conocimientos transdisciplinario	19, 20, 21			
	Competencia tecnológica	22, 23, 24			
	Manejo de nuevas tecnologías	25, 26, 27			

Operacionalización de la variable 2: Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	
Factores de la productividad	Tiempo de producción	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) .	Excelente: 101 - 136	
	Recursos para la producción	4, 5, 6			Buena: 64 - 100
	Equipamiento de producción	7, 8, 9			
Desarrollo de la producción	Sistema de manejo del producto	10, 11, 12		Regular 27 - 63	
	Uso de medios adecuados	13, 14, 15			
	Disponibilidad de recursos	16, 17, 18			
Desempeño en la productividad	Uso de herramientas tecnológicas	19, 20, 21			
	Usos de Medios tecnológicos productivos	22, 23, 24			
	Optimización de organización tecnológica	25, 26, 27			

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

RECURSOS TECNOLÓGICOS Y PRODUCTIVIDAD

Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de captar datos respecto al uso de los recursos tecnológicos (TIC) así como de la percepción de la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento del colaborador, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

BLOQUE I: RECURSOS TECNOLÓGICOS

N°	DIMENSIÓN: MEDIOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	La empresa promueve el conocimiento del Benchmarking como medio de gestión de enlace de negocios internacionales					
2	La empresa gestiona el conocimiento de la modernización de los equipos de alta tecnología					
3	La empresa financia las relaciones internacionales como medio de apertura del mercado de exportación del producto					
4	El personal maneja los conceptos de la tecnología como forma de gestión en la producción					
5	La Empresa promueve la formación del manejo de la tecnología moderna de manera permanente					
6	El conocimiento del personal está asignado con el nivel de gestión de los procesos de producción con alta tecnología					
7	La Empresa realiza convenios con instituciones especializadas para el proceso de implementación de la tecnología para la producción de calidad					
8	La Empresa genera espacios de promoción del empleo en base a los resultados de capacitación en manejo tecnológico del equipamiento					
9	La Empresa genera espacios de adquisición de conocimientos sobre nuevas formas del uso de los equipamientos de producción					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD TECNOLÓGICA DISTINTIVA					
10	La Empresa difunde el Plan de mejoramiento e innovación tecnológica para incrementar la producción					
11	La Empresa difunde los estudios estratégicos de mercados en función a los nuevos clientes en el uso de los medios tecnológicos					
12	La Empresa difunde la incorporación de la tecnología a las diversas áreas productivas					
13	La Empresa promueve la integración de la gestión básica con la tecnología de punta					
14	La Empresa difunde los procesos de gestión de la tecnología en el área de marketing, ventas y negocios internacionales.					
15	La Empresa difunde en el personal la adquisición de tecnología en alianza con otras empresas en base a la investigación y desarrollo					

16	La Empresa promueve el uso tecnológico en el modelo de escalamiento de funciones					
17	La Empresa realiza el proceso de transferencia de tecnología a todas las unidades productivas					
18	La Empresa realiza la asimilación de la dinámica de implementación de herramientas y potenciación de la tecnología					
DIMENSIÓN: MEDIOS INTANGIBLES						
19	La Empresa difunde la gestión de la cartera de proyectos comerciales con el uso de nueva tecnología					
20	La Empresa difunde los planes relacionados a la inserción de la tecnología productiva					
21	En la Empresa se visualiza las proporciones de comercialización de la producción resaltando las áreas productivas					
22	La Empresa se preocupa por generar las competencias del personal responsable de la producción y evaluación del producto final					
23	La Empresa sistematiza los procesos de productividad en base a la optimización del producto para la exportación					
24	La Empresa genera la competencia de alta tecnología para aplicar los estándares de exportación					
25	La Empresa presenta los planes de desarrollo así como de la dinámica con el mercado internacional					
26	La Empresa genera espacios para fomentar la calidad del uso de alta tecnología asociada a las ventas					
27	La Empresa genera la competencia en base a la dinámica del mercado internacional para la exportación del producto.					

BLOQUE II: PRODUCTIVIDAD

DIMENSIÓN: FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
3	Es leal con sus superiores.					
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
5	Le gusta participar en actividades en grupo					
6	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad					
8	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.					
DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN						
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.					
11	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.					
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					

13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.					
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.					
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA PRODUCTIVIDAD					
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.					
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.					
21	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.					
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.					
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.					
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.					
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.					
26	Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible					
27	Brinda servicio en el menor tiempo posible a satisfacción del usuario					

ANEXO 4: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS RECURSOS TECNOLOGICOS																																		
N o	MEDIOS TANGIBLES									CAPACIDAD TECNOLÓGICA DISTINTIVA									MEDIOS INTANGIBLES									TOT AL						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S T	1 0	1 1	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	S T	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	2 5		2 6	2 7	S T			
1	4	2	3	3	4	5	3	3	2	2	9	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	4	5	2	8	81	
2	4	1	4	3	4	3	4	3	2	2	8	3	3	3	2	2	4	5	2	3	2	7	1	3	1	4	1	4	3	4	3	2	4	79
3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	2	4	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	5	1	4	1	3	1	3	3	4	3	2	3	72
4	5	5	3	4	5	4	3	4	2	3	5	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	1	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	8	104
5	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	8	5	2	3	2	3	1	3	2	5	2	6	2	3	2	3	2	3	3	5	3	2	6	80
6	4	3	4	4	5	4	4	4	1	3	3	4	4	1	1	3	5	4	3	2	9	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	5	97	
7	4	1	3	5	4	4	3	5	1	3	0	4	3	5	3	1	4	5	2	3	0	1	5	1	3	1	3	5	4	4	2	7	87	
8	5	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	5	2	3	1	1	3	3	1	2	1	1	5	1	3	1	3	2	2	2	0	62	
9	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	9	3	1	3	2	2	2	4	1	3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	0	80
10	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	0	4	3	3	3	3	2	5	4	5	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	2	7	89
11	3	1	3	3	2	4	3	3	1	2	3	4	3	3	2	1	3	5	3	3	2	7	1	4	1	3	1	3	3	2	4	2	2	72
12	3	2	3	3	4	5	3	3	3	2	9	4	5	3	2	3	2	5	2	2	8	2	4	2	3	2	3	3	4	5	2	8	85	
13	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	7	4	3	4	1	4	3	3	3	3	8	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	8	103	
14	3	2	5	4	5	3	5	4	1	3	2	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	5	4	5	3	1	86
15	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5	73
16	5	2	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	7	2	4	2	3	2	3	5	4	4	2	9	100
17	5	3	2	5	3	4	2	5	3	3	2	3	5	5	3	3	3	5	3	1	3	1	3	5	3	2	3	2	5	3	4	3	0	93
18	5	2	3	4	3	4	3	4	1	2	9	2	2	4	3	1	3	2	1	2	0	2	4	2	3	2	3	4	3	4	2	7	76	
19	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	1	4	3	4	1	5	1	4	1	4	4	4	2	8	96	
20	4	1	3	4	4	4	3	4	1	2	8	2	4	4	3	1	3	4	3	1	5	1	4	1	3	1	3	4	4	4	2	5	78	
21	4	4	2	2	5	4	2	2	2	2	7	3	2	2	2	2	3	4	1	1	0	4	2	4	2	4	2	2	5	4	2	9	76	
22	4	2	4	3	2	1	4	3	2	2	5	2	3	3	3	2	3	4	1	3	4	2	5	2	4	2	4	3	2	1	2	5	74	
23	5	4	3	3	3	2	3	3	1	2	7	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	9	79	
24	5	2	5	4	5	4	5	4	3	3	7	1	4	4	2	3	1	4	3	2	4	2	4	2	5	2	5	4	5	4	3	3	94	
25	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	4	2	2	3	2	4	1	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	5	5	3	91	
26	4	3	2	2	1	5	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	0	3	5	3	2	3	2	2	1	5	2	6	68	
27	4	2	2	3	1	4	2	3	1	2	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	2	3	2	2	2	2	3	1	4	2	1	68	

93	5	1	3	4	5	3	3	4	1	29	3	4	4	1	1	3	5	1	1	23	1	5	1	3	1	3	4	5	3	26	78
94	5	1	5	4	5	4	5	4	1	34	4	4	4	4	1	1	3	1	1	23	1	5	1	5	1	5	4	5	4	31	88
95	5	4	4	4	5	5	4	4	1	36	3	4	4	1	1	2	5	3	4	27	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39	102
96	4	4	4	4	3	3	4	4	1	31	4	3	4	4	1	3	3	3	5	30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	95
97	4	5	3	3	5	3	3	3	1	30	4	4	3	3	1	1	4	4	1	25	5	3	5	3	5	3	3	5	3	35	90
98	4	5	2	3	5	3	2	3	1	28	5	3	3	3	1	1	4	3	1	24	5	3	5	2	5	2	3	5	3	33	85
99	4	5	3	4	4	4	3	4	2	33	3	3	4	1	2	3	5	2	3	26	5	4	5	3	5	3	4	4	4	37	96
100	3	3	3	3	4	3	3	3	2	27	4	3	3	1	2	2	4	4	3	26	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29	82
101	3	1	2	3	5	1	2	3	3	23	2	3	3	1	3	1	1	1	1	16	1	3	1	2	1	2	3	5	1	19	58
102	5	5	5	4	3	4	5	4	4	39	5	5	4	3	4	5	4	5	3	38	5	5	5	5	5	5	4	3	4	41	118
103	4	4	4	3	2	3	4	3	1	28	4	3	3	4	1	4	5	2	3	29	4	3	4	4	4	4	3	2	3	31	88

BASE DE DATOS PRODUCTIVIDAD																																			
Nº	FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD									DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN									DESEMPEÑO EN LA PRODUCCIÓN					TOTAL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S	T	10	11	12	13	14	15	16	17	18	S	T	19		20	21	22	23	24	25	26	27	S	T	
1	1	2	1	3	5	1	3	2	4	2	2	5	4	5	2	3	4	5	1	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	88	
2	2	1	1	5	5	2	3	3	4	2	6	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	0	5	5	4	5	4	5	3	2	2	3	5	91	
3	3	1	2	4	5	3	3	3	4	2	8	4	4	5	2	3	4	5	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	94	
4	1	1	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	86	
5	2	1	1	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	82	
6	3	2	1	5	4	2	3	2	4	2	6	4	3	4	3	4	3	4	1	3	2	9	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	6	91	
7	2	2	2	5	5	2	3	2	5	2	8	5	3	5	2	4	3	5	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	7	96	
8	1	2	2	5	5	3	4	2	4	2	8	4	4	5	2	4	4	5	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	2	3	5	96	
9	1	2	1	5	4	1	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	1	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	6	91	
10	2	2	1	4	4	1	1	2	4	2	1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	87	
11	2	1	1	4	4	2	2	4	5	2	5	5	4	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	3	4	91
12	3	1	1	4	5	2	2	2	5	2	5	5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	1	5	5	5	4	5	4	3	2	2	3	5	91	
13	3	1	1	5	5	3	3	2	3	5	4	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	7	113	
14	1	2	2	5	4	3	3	3	5	2	8	5	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	93	
15	1	1	2	5	4	3	2	2	5	2	5	5	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	89	
16	1	2	1	5	5	3	4	2	5	2	8	5	3	5	3	4	3	5	1	3	3	2	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	94	
17	2	1	1	4	5	2	4	3	5	2	7	5	3	5	3	4	3	5	1	3	3	2	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	94	
18	1	2	1	4	5	2	3	3	4	2	5	4	3	5	3	3	3	5	2	3	3	1	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	90	
19	1	1	1	5	5	1	2	3	4	2	3	4	3	5	3	4	3	5	2	3	3	2	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	88
20	1	1	1	4	5	2	2	3	5	2	4	5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	1	4	4	4	5	4	5	4	2	2	3	4	89	
21	2	1	1	5	5	2	2	2	5	2	5	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	0	4	4	4	5	4	5	4	2	2	3	4	89	
22	3	1	2	4	5	2	1	4	4	2	6	4	3	5	3	3	3	5	1	3	3	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	90	
23	1	2	2	5	5	2	1	4	4	2	6	4	3	5	3	3	3	5	2	3	3	1	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	6	93	
24	1	2	1	4	5	2	2	3	5	2	5	5	3	5	3	3	3	5	1	3	3	1	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	91	
25	2	1	1	5	5	3	2	2	5	2	6	5	3	5	3	3	3	5	1	3	3	1	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	89	
26	1	1	1	4	5	1	3	2	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	1	3	3	1	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	8	91	
27	1	1	1	5	5	1	3	2	4	2	3	4	5	5	3	4	5	5	2	5	3	8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	0	91	
28	1	1	2	4	5	2	2	2	5	2	4	5	3	5	2	4	3	5	2	3	3	2	4	3	4	5	4	4	3	2	2	3	1	87	
29	2	2	1	5	5	1	2	3	5	2	6	5	3	5	2	4	3	5	1	3	3	1	4	4	4	3	4	5	4	2	2	3	2	89	

30	1	2	2	4	5	2	4	4	4	2	4	3	5	2	3	3	5	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	89		
31	1	2	1	5	5	2	2	3	4	2	4	3	5	2	3	3	5	1	3	2	4	4	5	4	3	4	4	2	2	3	86		
32	2	1	1	4	5	2	2	3	5	2	5	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	5	5	5	4	5	4	5	2	2	3	92	
33	3	1	1	5	5	2	2	2	5	2	6	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	5	4	3	3	3	3	5	2	2	3	86	
34	1	1	2	4	5	1	3	2	5	2	4	5	4	5	2	3	4	5	2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	2	2	3	89	
35	1	2	2	4	5	1	3	2	5	2	5	5	4	5	2	3	4	5	2	4	3	4	5	5	4	5	4	4	2	2	3	94	
36	2	4	2	4	5	2	4	3	4	3	0	4	4	5	2	3	4	5	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	2	2	3	94	
37	2	3	2	4	4	2	3	2	4	2	6	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	9	5	4	4	4	4	4	5	2	2	3	89
38	1	3	1	5	4	3	3	3	4	2	7	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	0	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3	93
39	2	3	1	4	4	3	2	3	4	2	6	4	3	4	3	3	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	89
40	1	3	1	5	5	1	3	3	5	2	7	5	3	5	3	3	3	5	1	3	3	1	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	90
41	1	3	2	5	5	1	3	3	5	2	8	5	3	5	3	3	3	5	2	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	93
42	2	3	2	5	5	2	3	3	5	3	0	5	4	5	2	4	4	5	2	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	2	2	3	97
43	1	3	1	4	4	2	2	3	5	2	5	5	4	4	2	4	4	4	1	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	87
44	1	4	1	4	4	2	2	4	4	2	6	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	90
45	1	4	1	4	4	2	2	4	4	2	6	4	4	4	2	4	4	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	89
46	1	2	1	3	5	1	3	2	4	2	2	5	4	5	2	3	4	5	1	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	88
47	2	1	1	5	5	2	3	3	4	2	6	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	0	5	5	4	5	4	5	3	2	2	3	91
48	3	1	2	4	5	3	3	3	4	2	8	4	4	5	2	3	4	5	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	94
49	1	1	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	86
50	2	1	1	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	82
51	3	2	1	5	4	2	3	2	4	2	6	4	3	4	3	4	3	4	1	3	2	9	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	91
52	2	2	2	5	5	2	3	2	5	2	8	5	3	5	2	4	3	5	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	96
53	1	2	2	5	5	3	4	2	4	2	8	4	4	5	2	4	4	5	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	2	3	96
54	1	2	1	5	4	1	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	1	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	91
55	2	2	1	4	4	1	1	2	4	2	1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	87
56	2	1	1	4	4	2	2	4	5	2	5	5	4	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	2	2	3	91
57	3	1	1	4	5	2	2	2	5	2	5	5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	1	5	5	5	4	5	4	3	2	2	3	91
58	3	1	1	5	5	3	3	2	3	5	4	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	113
59	1	2	2	5	4	3	3	3	5	2	8	5	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	93
60	1	1	2	5	4	3	2	2	5	2	5	5	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	89
61	1	2	1	5	5	3	4	2	5	2	8	5	3	5	3	4	3	5	1	3	3	2	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	94

62	2	1	1	4	5	2	4	3	5	2	7	5	3	5	3	4	3	5	1	3	3	2	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	94		
63	1	2	1	4	5	2	3	3	4	2	5	4	3	5	3	3	3	5	2	3	3	1	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	90	
64	1	1	1	5	5	1	2	3	4	2	3	4	3	5	3	4	3	5	2	3	3	2	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	88	
65	1	1	1	4	5	2	2	3	5	2	4	5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	1	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	3	4	89	
66	2	1	1	5	5	2	2	2	5	2	5	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	0	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	3	4	89	
67	3	1	2	4	5	2	1	4	4	2	6	4	3	5	3	3	3	5	1	3	3	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	90	
68	1	2	2	5	5	2	1	4	4	2	6	4	3	5	3	3	3	5	2	3	3	1	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	6	93	
69	1	2	1	4	5	2	2	3	5	2	5	5	3	5	3	3	3	5	1	3	3	1	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	91	
70	2	1	1	5	5	3	2	2	5	2	6	5	3	5	3	3	3	5	1	3	3	1	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	89	
71	1	1	1	4	5	1	3	2	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	1	3	3	1	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	8	91	
72	1	1	1	5	5	1	3	2	4	2	3	4	5	5	3	4	5	5	2	5	3	8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	0	91
73	1	1	2	4	5	2	2	2	5	2	4	5	3	5	2	4	3	5	2	3	3	2	4	3	4	5	4	4	3	2	2	2	3	1	87	
74	2	2	1	5	5	1	2	3	5	2	6	5	3	5	2	4	3	5	1	3	3	1	4	4	4	3	4	5	4	2	2	2	3	2	89	
75	1	2	2	4	5	2	4	4	4	2	8	4	3	5	2	3	3	5	1	3	2	9	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	89	
76	1	2	1	5	5	2	2	3	4	2	5	4	3	5	2	3	3	5	1	3	2	9	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	3	2	86	
77	2	1	1	4	5	2	2	3	5	2	5	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	0	5	5	5	4	5	4	5	2	2	2	3	7	92	
78	3	1	1	5	5	2	2	2	5	2	6	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	0	5	4	3	3	3	3	5	2	2	2	3	0	86	
79	1	1	2	4	5	1	3	2	5	2	4	5	4	5	2	3	4	5	2	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	2	2	2	3	1	89	
80	1	2	2	4	5	1	3	2	5	2	5	5	4	5	2	3	4	5	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	2	2	2	3	5	94	
82	2	4	2	4	5	2	4	3	4	3	0	4	4	5	2	3	4	5	2	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	2	2	2	3	1	94	
83	2	3	2	4	4	2	3	2	4	2	6	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	9	5	4	4	4	4	4	5	2	2	2	3	4	89	
84	1	3	1	5	4	3	3	3	4	2	7	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	0	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	6	93	
85	2	3	1	4	4	3	2	3	4	2	6	4	3	4	3	3	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	89	
86	1	3	1	5	5	1	3	3	5	2	7	5	3	5	3	3	3	5	1	3	3	1	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	90	
87	1	3	2	5	5	1	3	3	5	2	8	5	3	5	3	3	3	5	2	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	93
88	2	3	2	5	5	2	3	3	5	3	0	5	4	5	2	4	4	5	2	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	2	2	2	3	2	97	
89	1	3	1	4	4	2	2	3	5	2	5	5	4	4	2	4	4	4	1	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	0	87	
90	1	4	1	4	4	2	2	4	4	2	6	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	90	
91	1	4	1	4	4	2	2	4	4	2	6	4	4	4	2	4	4	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	89	
92	1	2	1	3	5	1	3	2	4	2	2	5	4	5	2	3	4	5	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	3	88
93	2	1	1	5	5	2	3	3	4	2	6	5	3	5	2	3	3	5	1	3	3	0	5	5	4	5	4	5	3	2	2	2	3	5	91	
94	3	1	2	4	5	3	3	3	4	2	8	4	4	5	2	3	4	5	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	94	

95	1	1	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	86		
96	2	1	1	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	1	3	2	8	5	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	82	
97	3	2	1	5	4	2	3	2	4	2	6	4	3	4	3	4	3	4	1	3	2	9	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	6	91	
98	2	2	2	5	5	2	3	2	5	2	8	5	3	5	2	4	3	5	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	7	96	
99	1	2	2	5	5	3	4	2	4	2	8	4	4	5	2	4	4	5	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	3	5	96	
100	1	2	1	5	4	1	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	1	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	6	91	
101	2	2	1	4	4	1	1	2	4	2	1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	87
102	2	1	1	4	4	2	2	4	5	2	5	5	4	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	2	3	4	91
103	3	1	1	4	5	2	2	2	5	2	5	5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	1	5	5	5	4	5	4	3	2	2	2	3	5	91	

ANEXO 5: CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE ESTUDIO

Sr.

Ing. Renzo Capanni Orams

Gerente de la marca Audi A.G. en Perú

Euroshop S.A.

Yo Juan RIEGA VICENTE, identificado con DNI número 09177080 con código de estudiante 2141893870 y domiciliado en Jirón JULIAN SANDOVAL 165, departamento 203 del Distrito de SURQUILLO, en mi condición de Alumno del 10° Ciclo de la carrera de Administración, ante usted me presento y expongo:

Que encontrándome en el último año de estudio de mi formación profesional en la carrera de Administración en la Universidad Autónoma del Perú SAC me encuentro en la imperiosa necesidad de realizar una investigación académica como requisito de informe de tesis sobre "EL RECURSO TECNOLÓGICO (TIC) Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE SERVICIOS AUDI ZENTRUM SURQUILLO, AÑO 2016" a fin de concluir el periodo académico en los estudios superiores en mención.

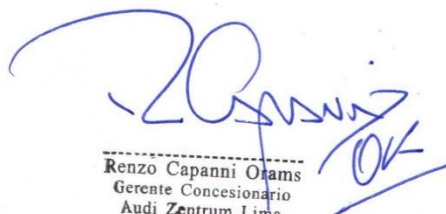
Por lo expuesto y conocedor de su trabajo profesional, ruego a usted acceder a mi petición con la finalidad de poder ostentar al finalizar el periodo de mi formación profesional el grado académico de bachiller.

Lima, Surquillo - Junio 2017



Juan Riega Vicente

DNI número 09177080



Renzo Capanni Orams
Gerente Concesionario
Audi Zentrum Lima

ANEXO 5: CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE ESTUDIO

Sr.

Gerardo Velarde Salazar

Gerente de Gestión y Desarrollo Humano

Euromotors S.A.

Yo Juan RIEGA VICENTE, identificado con DNI número 09177080 con código de estudiante 2141893870 y domiciliado en Jirón JULIAN SANDOVAL 165, departamento 203 del Distrito de SURQUILLO, en mi condición de Alumno del 10° Ciclo de la carrera de Administración, ante usted me presento y expongo:

Que encontrándome en el último año de estudio de mi formación profesional en la carrera de Administración en la Universidad Autónoma del Perú SAC me encuentro en la imperiosa necesidad de realizar una investigación académica como requisito de informe de tesis sobre "EL RECURSO TECNOLÓGICO (TIC) Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE SERVICIOS AUDI ZENTRUM SURQUILLO, AÑO 2016" a fin de concluir el periodo académico en los estudios superiores en mención.

Por lo expuesto y conocedor de su trabajo profesional, ruego a usted acceder a mi petición con la finalidad de poder ostentar al finalizar el periodo de mi formación profesional el grado académico de bachiller.

Lima, Surquillo - Junio 2017



Juan Riega Vicente

DNI número 09177080



GERARDO VELARDE SALAZAR
Gerente de Gestión y Desarrollo Humano

Aprobado!

ANEXO 6: INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=101&u=1071697173&lang=es&o=941839433&s=1>

feedback studio | tesiss

Resumen de coincidencias

13 %

Rango	Fuente	Porcentaje
1	ojuanyekun.blogspot.es Fuente de Internet	2 %
2	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uladech.edu... Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
7	www.fuac.edu.co Fuente de Internet	1 %
8	www.oecd.org Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 68 | Número de palabras: 17698 | Text-only Report

19:39 | 03/04/2018

ANEXO 7: PLANTILLA PARA ENCUESTA ORGANIZACIONAL

Great Pleace to word

Item	Escala de llenado
1	No se cumple
2	Muy rara vez se cumple
3	A veces se cumple a veces no
4	Se cumple en la mayoría de ocasiones
5	Se cumple totalmente siempre

		1	2	3	4	5
1	Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo.					
2	Mi jefe me comunica de forma clara lo que espera de mi trabajo.					
3	Puedo hacer cualquier pregunta razonable a mi jefe sobre el trabajo y recibir una respuesta directa.					
4	Mi jefe es accesible y es fácil hablar con él.					
5	Mi jefe conduce el área o departamento de forma competente.					
6	Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación de tareas y coordinación de personas.					
7	Mi jefe confía en que la gente hace un buen trabajo sin tener que supervisarla de forma continua.					
8	A las personas aquí se les da bastante responsabilidad.					
9	Mi jefe tiene una visión clara de hacia donde debe ir la organización y cómo lograr que así sea.					
10	Mi jefe cumple sus promesas					
11	Mi jefe hace lo que dice					
12	Creo que aquí habría un despido masivo sólo como última opción.					
13	Mi jefe realiza su trabajo y conduce nuestro departamento de una forma honesta y ética.					
14	Aquí me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente.					
15	Aquí me dan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo.					
16	Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional que yo realizo.					
17	Mi jefe entiende que puedo cometer "errores involuntarios" al hacer mi trabajo.					
18	Mi jefe incentiva, considera y responde de forma sincera a nuestras sugerencias e ideas.					
19	Mi jefe nos involucra en las decisiones que afectan sus actividades o su ambiente de trabajo.					
20	Este es un lugar físicamente seguro para trabajar					
21	Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar.					
22	Nuestras instalaciones contribuyen a que haya buen ambiente de trabajo					
23	Puedo tomarme tiempo libre de forma coordinada, cuando debo atender una necesidad personal.					
24	A las personas se les anima a que equilibren el trabajo con su vida personal					
25	Mi jefe demuestra interés en mí como persona y no tan solo como trabajador.					
26	Aquí tenemos beneficios especiales, que no son comunes.					
27	A las personas se les paga de forma adecuada por su trabajo.					
28	Siento que participo de los beneficios que la empresa recibe.					
29	Aquí todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial.					
30	Recibo un buen trato independientemente de mi posición en la empresa.					
31	Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen.					
32	Mi jefe evita el favoritismo.					
33	Las personas evitan los rumores o politiquería para conseguir las cosas					
34	Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad					
35	Las personas son tratadas con justicia independientemente de su raza					
36	Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo					

Recopilado de: <https://es.scribd.com/document/283873256/Encuesta-GPtW-formato>

ANEXO 8: PLANTILLA DE TALLERES , CONTROL DE USO DE LAS TIC Y PRESUPUESTO TENTATIVO PARTICIPATIVO

Taller : Actividades a desarrollar		Meses											
		En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di
1	Cultura organizacional	X											
2	Reunión de confraternidad		X										
3	Relaciones publicas			X									
	Acompañamiento y Auditoria de procesos TICs			X									
4	Administración por valores				X								
5	Clima laboral					X							
6	Auditorias de control de Marca						X						
	Acompañamiento y Auditoria de procesos TICs						X						
7	Normas y control ambiental							X					
8	Seguridad e higiene laboral								X				
9	Control patrimonial									X			
	Acompañamiento y Auditoria de procesos TICs									X			
10	Relaciones Humanas										X		
11	Cultura organizacional											X	
12	Encuesta Great Place to Word												X

Elaboración propia

Presupuesto tentativo por mes					
	Descripción	Unid.	Cant.	Costo Unit.	Costo Total
1	Papel A4 - 80 gramos				
2	Lapiceros				
3	Alquiler proyector				
4	Refrigerios				
5	Fotocopias				
6	Folders				
7	Plumones				
8	Separatas				
9	Honorarios expositor				
10	Otros				

Elaboración propia

ANEXO 9: FORMATO DEL PUESTO DE ANALISTA DE PROCESOS DE CALIDAD

PUESTO:		FECHA
ANALISTA DE PROCESOS DE CALIDAD		
		CODIGO
		APROBADO
		PAGINA

1. DATOS DEL PUESTO

- Área a la que pertenece : Gerencia
- Reporte directo : Gerencia o Jefatura
- Reemplazado por : Supervisor Administrativo
- Reporte Matricial : Analista de Procesos de Calidad
- Personal a cargo : ---
- Reemplaza a : ---

2. OBJETIVOS

- Implementar los procesos relacionados con el sistema de gestión de calidad; así como analizar y supervisar el debido desempeño de los procesos de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Empresa, marca y orientados a la satisfacción del cliente.

3. ORGANIGRAMA

```

graph TD
    Gerente[Gerente] --- Line(( ))
    Line --- Jefatura[Jefatura]
    Line --- Analista[Analista de Procesos]
    
```

4. FUNCIONES

- Controlar la operatividad de todos los procesos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) lo que incluye su continua revisión, análisis y validación.
- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y presentarlos a los responsables de cada área, identificando las causas raíces a los problemas; orientando y proponiendo acciones concretas que erradiquen el problema principal.
- Monitorear el cumplimiento de los objetivos de calidad e informar a la Gerencia y a la Jefatura sobre cualquier necesidad y oportunidad de mejora.
- Desarrollar procedimientos e implementar normas, estableciendo un sistema permanente de actualización de manuales, procedimientos e instructivos.
- Realizar el continuo seguimiento de los acuerdos al cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas orientadas a la mejora de los procesos y con esto al SGC, asegurándose de la efectividad de las medidas y comunicar oportunamente aquellas que no se llegaron a resolver o no son efectivas en su aplicación.
- Revisar las estructuras organizativas en coordinación con el área de gestión y desarrollo humano.
- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- Realizar auditorías internas a fin de verificar el cumplimiento de los procesos y sistemas de trabajo.
- Elaborar planes de acción concretos con los involucrados, ante cualquier necesidad de mejora de procesos y presentar los avances cuando estos sean solicitados.
- Asegurar la continuidad, monitoreo, análisis y mejora de los sistemas de trabajos implementados
- Velar por el cumplimiento de los estándares demandados por la marca reportando a la Gerencia y Jefatura, ante cualquier brecha existente en dichos requisitos (Checklist).
- Realizar auditorías internas en el concesionarios para evaluar el desempeño del SGC

5. INDICADORES

- Desempeño de auditorías
- Cumplimiento al plan de acciones correctivas y preventivas
- Entrega oportuna de informes y reportes

6. CONOCIMIENTOS Y SOFTWARE

- Sistemas informáticos – Nivel Administrador
- Lista de verificación ISO - Nivel Auditor Interno
- Excel Intermedio
- Word Básico
- Inglés básico
- Visio

7. PERFIL ACADÉMICO

Educación	Necesario	Deseado	Especialidad
Educación Superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bachiller en Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines.

8. EXPERIENCIA

Experiencia	01 año de experiencia en mejora de procesos.
-------------	--

Elaboración propia

ANEXO 10: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DR. JAIME SUELDO ESPINEL, titular del DNI. Nro. 43703437 natural de: LIMA, de profesión: LICENCIADO EN CIENCIAS, desempeñándome actualmente como: DOCENTE en la Institución educativa: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Por intermedio del presente, hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las personas, sujetos del trabajo de investigación realizado en: RECURSO TECNOLÓGICO Y LA PRODUCTIVIDAD

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Items			X	
Claridad y presión			X	
Pertinencia			X	

En la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de Diciembre de 2017

Dr. Jaime Sueldo E.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, URSOLA RUIZ SEBASTIÁN 20110, titular del DNI. Nro. 17858481, natural de: TRUSILLO, de profesión: ING. INDUSTRIAL, desempeñándome actualmente como: DOCENTE, en la Institución educativa: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Por intermedio del presente, hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las personas, sujetos del trabajo de investigación realizado en: AREA DE SERVICIOS AUDI-CENTRUM SURULLO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Items				✓
Claridad y presión				✓
Pertinencia				✓

En la ciudad de Lima, a los 02, días del mes de NOVIEMBRE, de 2018

Siguan

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

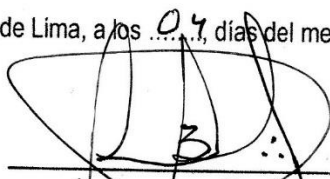
Yo, BONILLA Ferreyra Jorge Luis, titular del DNI. Nro. 04641381, natural de: Pisco - Ica, de profesión: Administrador de Empresas, desempeñándome actualmente como: Docente a Tiempo Parcial, en la Institución educativa: Universidad Autónoma

Por intermedio del presente, hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las personas, sujetos del trabajo de investigación realizado en: Proc. de Servicio - Audi Zentrum - Surquillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Items				X
Claridad y presión				X
Pertinencia				X

En la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de Marzo, de 2018


J. Bonilla F.
04641381