



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“USO DE HERRAMIENTAS TIC EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SIERRA CENTRO LATACUNGA”**

**Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del
Título de Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial**

Autoras:

Lema Quishpe Daysi Maribel
Suárez Chiguano Sonia Jeaneth

Tutor:

Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia

Latacunga – Ecuador

Agosto 2023


DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras Daysi Maribel Lema Quishpe y Sonia Jeaneth Suarez Chiguano declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “Uso de herramientas TIC en el área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro Latacunga”, siendo la Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....
Daysi Maribel Lema Quishpe
1727453639



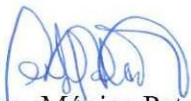
.....
Sonia Jeaneth Suárez Chiguano
0550549901

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Uso de herramientas TIC en el área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro Latacunga”, de **Lema Quishpe Daysi Maribel y Suárez Chiguano Sonia Jeaneth**, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 10 de agosto de 2023



Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia

C.I 0502138191

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, los postulantes: Lema Quishpe Daysi Maribel y Suárez Chiguano Sonia Jeaneth con el título de Proyecto de Investigación: “Uso de herramientas TIC en el área administrativa de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

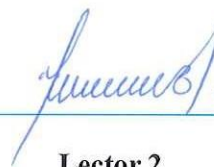
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 9 de agosto de 2023

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Nombre: ING. GALO FLORES
CC: 0501857213



Lector 2
Nombre: PHD. GERMANIA SALGUERO.
CC: 1713065405



Lector 3
Nombre: MBA. ANGELITA FALCONI.
CC: 0502037674

AGRADECIMIENTO 1

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría necesaria para culminar una meta más en mi vida.

A mis padres por apoyarme durante toda mi vida universitaria sin esperar nada a cambio, sin ellos nada de esto hubiera sido posible, a mi hermana quien ha sabido entenderme y brindarme ese apoyo moral que me ha servido para no rendirme, a mi novio quien me acompañó durante todo el proceso y me ha motivado día con día.

Por último, a mis docentes, compañeros y amigos quienes hicieron que mi paso por la universidad sea inolvidable.

Daysi Maribel Lema Quishpe

AGRADECIMIENTO 2

Agradezco principalmente a Dios por haberme permitido alcanzar una meta y darme fuerzas para continuar en este camino tan anhelado.

A mis padres por todo el apoyo y sacrificio que me dieron todos estos años, ustedes han sido el motor que impulsa mis sueños y esperanzas a ser una mejor persona.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por brindarme la oportunidad de poder estudiar una carrera y ahora me permite obtener el título de licenciada en Gestión de la Información Gerencial.

Suarez Chiguano Sonia Jeaneth

DEDICATORIA 1

El presente trabajo se lo dedico a mis padres Juan Lema y Doris Quishpe quienes con esfuerzo y dedicación han sabido guiarme por buen camino, con sus consejos y enseñanzas han hecho de mí una persona honrada y dedicada, a mi hermana Esthela Lema quien ha sido mi ejemplo durante muchos años.

Daysi Maribel Lema Quishpe

DEDICATORIA 2

El siguiente trabajo de investigación se lo dedico en especial a mis padres Estuardo Suarez y Hortencia Chiguano, por confiar en mí y por impulsarme a ser una mejor persona, gracias a su gran amor he podido cumplir un sueño más.

A mis hermanos Edwin y Kevin, que forman parte esencial en mi vida, que siempre han sido el motivo para ser ejemplo de superación y constancia. Finalmente, a mis tíos quienes me han apoyado con sus consejos y palabras de aliento para ser mejor cada día.

Suarez Chiguano Sonia Jeaneth

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “USO DE HERRAMIENTAS TIC EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LATACUNGA”

Autor/es: Lema Quishpe Daysi Maribel, Suarez Chiguano Sonia Jeaneth

RESUMEN

En la actualidad el uso de las TIC es importante dentro de las organizaciones porque permite generar mayor productividad y ayuda en el desempeño laboral. El presente trabajo investigativo se desarrolló en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Latacunga”, tiene como objetivo proponer herramientas TIC que ayuden a fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores enfocándose en el nivel táctico y operativo, se aplicó una metodología cuantitativa, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental con un estudio transversal o transeccional, la recolección de datos se lo realizó mediante la aplicación de un cuestionario validado por 3 docentes especializados en el tema, consta de 6 dimensiones que son: tecnología, equipamiento e infraestructura, comunicación, planificación, almacenamiento, desempeño laboral y tiene 23 ítems con una escala de valoración del 1 al 5. Dicho cuestionario fue aplicado de forma presencial a 25 colaboradores de la institución. Mediante los resultados obtenidos tomando en consideración las 6 dimensiones del cuestionario aplicado se pudo evidenciar que existen opiniones compartidas de los trabajadores, aproximadamente más de la mitad de trabajadores se sienten conformes con las herramientas que le proporciona la institución, no obstante, alrededor de un 40% de colaboradores manifestaron que en la cooperativa no cuentan con las tecnologías de la información y comunicación suficientes para realizar las actividades diarias, motivo por el cual se procedió a analizar varias herramientas tecnológicas para proponer las que mejor se adapten a las necesidades del personal con la finalidad de alcanzar el 100% de satisfacción.

Palabras clave: Colaboradores, desempeño laboral, herramientas tecnológicas, TIC.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

THEME: "USE OF TIC TOOLS IN THE WORK PERFORMANCE IN THE ADMINISTRATIVE AREA OF THE SIERRA CENTRO LATACUNGA SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE".

Authors: Lema Quishpe Daysi Maribel, Suárez Chiguano Sonia Jeaneth

ABSTRACT

Currently, the use of TIC is important within organizations because it allows to generate greater productivity and help in work performance. This research work was developed in the Savings and Credit Cooperative "Sierra Centro Latacunga", aims to propose TIC tools to help strengthen the work performance of collaborators focusing on the tactical and operational level, a quantitative methodology was applied, with a descriptive level and a non-experimental design with a cross-sectional or transactional study, data collection was done through the application of a questionnaire validated by 3 teachers specialized in the subject, consists of 6 dimensions that are: technology, equipment and infrastructure, communication, planning, storage, work performance and has 23 items with a rating scale from 1 to 5 This questionnaire was applied in person to 25 collaborators of the institution. The results obtained by taking into consideration the 6 dimensions of the questionnaire showed that there are shared opinions of the workers, approximately more than half of the workers are satisfied with the tools provided by the institution, however, about 40% of the collaborators stated that the cooperative does not have sufficient information and communication technologies to carry out daily activities, for this reason, several technological tools were analyzed in order to propose those that best meet the needs of the personnel in order to achieve 100% satisfaction.

Key words: collaborators, work performance, technological tools, TIC.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**USO DE HERRAMIENTAS TIC EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LATACUNGA**” presentado por: **Lema Quishpe Daysi Maribel y Suarez Chiguano Sonia Jeaneth**, egresadas de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, pertenecientes a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,



firmado electrónicamente por:
**BLANCA GLADYS
SANCHEZ AVILA**



CENTRO
DE IDIOMAS

MSc. Blanca Gladys Sánchez Avila
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 2100275375

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO 1	v
AGRADECIMIENTO 2	vi
DEDICATORIA 1	vii
DEDICATORIA 2	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1 Formulación del problema.....	4
2.3 Objetivos	4
2.3.1 Objetivo General.....	4
2.3.2 Objetivos específicos	4
2.4 Actividades y sistemas de actividades con relación a los objetivos planteados.....	5
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	8
3.1 Beneficiarios directos	8
3.2 Beneficiarios indirectos	8
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA	8
4.1 Antecedentes investigativos	8
4.2 Fundamentos teóricos.....	10
4.2.1 Conceptos de las TIC.....	10
4.2.2 Importancia de las TIC	11
4.2.3 Características de las TIC	12
4.2.4 Evolución de las TIC	13
4.2.5 Ventajas de las TIC.....	14
4.2.6 Desventajas de las TIC	15
4.3 Concepto del desempeño laboral.....	16
4.3.1 Importancia del desempeño laboral	16

4.3.2 Factores que influyen en el desempeño laboral	17
4.3.3 Características del desempeño laboral	18
4.3.4 Impacto de las Tic en el desempeño laboral	19
4.3.5 Evaluación del Desempeño laboral.....	20
4.3.6 Ventajas del desempeño laboral	20
4.4 Marco metodológico.....	20
4.4.1 Cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro	20
4.4.2 Organigrama estructural de la cooperativo	21
5. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	23
5.1 Enfoque de investigación	23
5.2 Nivel de investigación	23
5.3 Diseño de investigación.....	23
5.4 Técnicas e instrumentos	24
5.4.1 Juicio de expertos.....	24
5.5 Población	24
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
6.1 Tabulación del cuestionario.....	26
6.2 Discusión de resultados	36
7. PROPUESTA ESTRATÉGICA	37
7.1 Justificación.....	38
7.2 Objetivos	38
7.2.1 Objetivo general.....	38
7.2.2 Objetivos específicos	38
7.3 Árbol de Problema.....	40
7.3.1 Análisis del árbol de problema	41
7.4 Herramientas tecnológicas.....	42
7.4.1 Herramientas de comunicación.....	42
7.4.2 Herramientas de planificación	47
7.4.3 Herramientas de desempeño laboral	51
7.5 Planificación de herramientas seleccionadas.....	56
8. IMPACTOS	61
8.1 Impactos social	61
8.2 Impacto económico	61

8.3 Impacto técnico	62
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
9.1 Conclusiones	63
9.2 Recomendaciones	64
10. BIBLIOGRAFÍA CITADA	66
11. ANEXOS	70

Índice de tablas

Tabla 1 Objetivos y actividades	6
Tabla 2 Beneficiarios directos.....	8
Tabla 3 Población.....	25
Tabla 4 Beneficiarios directos.....	26
Tabla 5 Dimensión tecnológica.....	26
Tabla 6 Dimensión de equipamiento e infraestructura.....	28
Tabla 7 Dimensión de comunicación	29
Tabla 8 Dimensión de planificación.....	31
Tabla 9 Dimensión de almacenamiento	32
Tabla 10 Dimensión de desempeño laboral	34
Tabla 11 Herramientas de comunicación	42
Tabla 12 Herramienta Slack.....	44
Tabla 13 Herramientas de planificación.....	47
Tabla 14 Herramienta Tello	49
Tabla 15 Herramientas de desempeño laboral	51
Tabla 16 Herramienta Sage HR	53
Tabla 17 Planificación de las herramientas seleccionadas.....	56

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama estructural de la cooperativa.....	22
Figura 2 Dimensión tecnológica	27
Figura 3 Dimensión de equipamiento e infraestructura	28
Figura 4 Dimensión de comunicación	30
Figura 5 Dimensión planificación.....	31
Figura 6 Dimensión de almacenamiento.....	33
Figura 7 Dimensión de desempeño laboral.....	34

Índice de imágenes

Imagen 1 Herramienta Slack	45
---	----

Imagen 2	Menú principal de la herramienta Slack.....	45
Imagen 3	Archivos principales de la herramienta Slack	46
Imagen 4	Pantalla principal de la herramienta Trello	50
Imagen 5	Tablero principal de la herramienta Trello.....	50
Imagen 6	Pantalla principal de la herramienta Sage	54
Imagen 7	Menú principal de Sage HR	54
Imagen 8	Panel de Recursos Humanos	55

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga.

Fecha de inicio: Inicio octubre 2022

Fecha de finalización: Finalización agosto 2023

Lugar de ejecución: Cotopaxi

Facultad que auspicia

Facultad Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

Proyecto de la carrera

Grupo de investigación: S/N

Equipo de Trabajo:

Lema Quishpe Daysi Maribel

Suarez Chiguano Sonia Jeaneth

Ing. Mónica Salazar

Área de Conocimiento: Área de TIC

Línea de investigación:

Administración y Economía para el desarrollo Humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las organizaciones ha ido en aumento, debido a que las vuelven más competitivas en el ámbito que se desarrollen, además; sirven de apoyo en el cumplimiento de las actividades diarias. Por ello es importante incorporar herramientas tecnológicas que ayuden a fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores.

A nivel mundial según Quiroga , Torrent y Murcia (2017)”Las revoluciones industriales y tecnológicas se han caracterizado por la aparición de tecnologías que han permitido ir transformando los procesos de producción, distribución, nuevas formas de consumo y manejo del mercado han incrementado y fomentado la brecha económica.” (p. 4).

La tecnología de información y comunicación (TIC), en la actualidad a nivel mundial permite a las organizaciones producir más cantidad y calidad en menos tiempo, de esta manera ayuda a la competitividad, por lo que, se debe considerar las nuevas tendencias tecnológicas y estrategias de negocios para alcanzar con los objetivos propuestos.

Según lo que plantea Giraldo y Martínez (2017) menciona que “El impulso al desarrollo de las TIC en estos países subdesarrollados y medianamente desarrollados de América latina se inició cuando se dio vía libre a las inversiones de las empresas extranjeras de telecomunicaciones e informática que estaban en busca de nuevos mercados para invertir los excedentes de sus ganancias.” (p.11).

Las TIC son herramientas claves para innovar el desempeño, al existir competencias entre empresas, varias de las organizaciones realizan gestiones para

expandirse, lo cual da origen la productividad, calidad, control y de esa manera permitir la interacción de la comunicación de jefes y colaboradores que se debe llevarse a cabo de forma inteligente.

De acuerdo con lo que plantea el PNUD citado por García (2014) “El Ecuador refleja un índice de Desarrollo Humano alto; aunque el índice de competitividad al igual que el grado de preparación para beneficiarse de las TIC es bajo; pues según el “Índice de Potencial para la Conectividad, el Ecuador ocupa la posición N.16 en Latinoamérica, con un puntaje de 3.04 en el 2010)” (p.29).

Las TIC en la actualidad fomentan el crecimiento de las empresas porque deben estar en constantes cambios en los mercados, competencias, tecnológicas, sociales y culturales para lograr ser más competitivos el tener un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento y desarrollo de la organización y en estas ramas el Ecuador se encuentra en un nivel muy bajo.

Con lo mencionado anteriormente, se realiza el proyecto debido a que a lo largo de los años han existido grandes avances sobre cómo lograr que una empresa sobresalga y se vuelva más competitiva, las indagaciones se basan principalmente en factores externos como el uso de la tecnología, el aumento de la competencia, estrategias de marketing, entre otros,

Por lo tanto, se considera que el uso de las TIC no solo es la informática y las tecnologías incorporadas, por lo que son medios de comunicación de todo tipo social, interpersonal con la capacidad de difundir información a través de un conjunto de herramientas, el cual ayuda a una organización sean eficientes a la hora de trabajar y conseguir los objetivos planteados.

El uso de las tecnologías influyen tanto factores externos como internos. Se puede considerar como un requisito importante para que la organización sea mas competitiva, por lo que se encuentra en constante evolución, para garantizar el eficiente desempeño de los colaboradores.

En la ciudad de Latacunga se encuentra ubicada la Coop. de Ahorro y Crédito Sierra Centro, la cual está comprometida en brindar la mejor atención y servicios a sus clientes, es importante dar a conocer a los colaboradores como el uso de las TIC influyen en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Se ha identificado que el problema de la investigación radica en que los jefes o encargados no le dan la importancia necesaria al desarrollo o manejo de las TIC, creando así un impacto negativo entre los colaboradores.

2.1 Formulación del problema

¿En qué medida el uso de herramientas TIC influye en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Determinar el uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga.

2.3.2 Objetivos específicos

- Indagar sobre las bases teóricas de las TIC y el desempeño laboral.

- Diagnosticar la situación actual del uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga.
- Proponer herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga.

2.4 Actividades y sistemas de actividades con relación a los objetivos planteados

Tabla 1 Objetivos y actividades

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Indagar sobre las bases teóricas de las TIC y el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de información sobre las TIC y el desempeño laboral • Elaboración del marco teórico mediante la recopilación de fuentes bibliográficas 	Semana 6- 8 (Segunda etapa)	Marco teórico
Diagnosticar la situación actual del uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga.	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el instrumento que ayude a analizar el uso de las TIC en la cooperativa. • Aplicación del instrumento de 	Semana 9- 13 (Segunda etapa)	Análisis y tabulación de resultados.

<p>Proponer herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga.</p>	<p>medición (cuestionario físico).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de información luego de la aplicación del instrumento. • Búsqueda de herramientas TIC que sirvan de apoyo a los colaboradores de la cooperativa. • Clasificación de herramientas según su nivel de importancia y uso. 	<p>Semana 14-16 (segunda etapa)</p>	<p>Presentación de las herramientas.</p>
---	--	---	--

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos de la presente investigación son todos los colaboradores que trabajan en la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro, que está conformado por 12 personas de género masculino y 13 del género femenino.

Tabla 2

Beneficiarios directos

Beneficiarios directos	
Masculino	12
Femenino	13
Total	25

Nota: Detalle de beneficiarios directos. Fuente: Lema y Suárez

3.2 Beneficiarios indirectos

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga cuenta con aproximadamente 29.750 socios en todas sus agencias a nivel nacional, de manera que ellos se convierten en los beneficiarios indirectos.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA

4.1 Antecedentes investigativos

En la Universidad Técnica Particular de Loja se ha generado la tesis titulada “Impacto de las tics en el desempeño de las pymes en el Ecuador, Provincia de

Cotopaxi, cantón Latacunga año 2010”, que tiene como autores a Flores y Vargas (2010), se concluye que en la ciudad de Latacunga, se tiene menos acceso a las TIC, es decir, apenas el 54% de las Pymes, debido a muchos factores no han podido avanzar junto con la tecnología, los factores son: el desconocimiento, la falta de cobertura y los altos costos.

Debido a la falta de capacitación sobre el uso de las nuevas tecnologías que existe por parte de los altos mandos en las Pymes los trabajadores no pueden desarrollar sus conocimientos, lo que les limita a ejecutar un trabajo con menos efectividad, además los precios de ciertas herramientas son muy elevados y hacen que su acceso sea limitado.

En la Universidad Técnica de Ambato la tesis titulada “Las TIC’S y el rendimiento del sector calzado de la ciudad de Ambato” que tiene como autora a Cruz (2020) se llegó a la conclusión que un 35% consideran que las TIC son una ventaja para mejorar el rendimiento, mientras que el 65% restante consideran que no es posible.

En la organización los jefes consideran que no es necesario utilizar herramientas tecnológicas actualizadas, no obstante, debido a investigaciones previas se conoce que son necesarias para incrementar el rendimiento de la empresa haciendo que el desarrollo de las actividades sea más rápidas y precisas.

En la tesis titulada “El impacto del uso de las TIC en el desempeño laboral de los empleados de una empresa comercial, desde su percepción”, de la Escuela de Graduados en Educación que tiene como autora a Mónica Alejandra Paúl Saldaña (2011) se llegó a la conclusión que:

El porcentaje de trabajadores que han tenido que recurrir a la auto enseñanza para adquirir conocimientos en las TIC es muy elevado, porque han tenido que capacitarse de forma externa, ya sea en alguna universidad, en empresas o buscar otros medios.

El uso de las TIC es importante dentro de las organizaciones por eso los colaboradores buscan formas de capacitarse porque les brinda la oportunidad de minimizar el trabajo teniendo resultados eficientes en la ejecución de sus actividades, por esa razón los encargados deben buscar la manera de poner al alcance de todas esas herramientas.

En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se ha generado la tesis titulada, "La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial", que tiene como autor a Párraga (2017), se llegó a la conclusión, que el 91% de las PYMES no ha realizado ningún tipo de inversión en tecnologías de la información y comunicación, señalan que representa un alto costo (40%), además que no cuentan con asesoría para llevar a cabo su implementación (35%).

En la actualidad el uso de las tecnologías en las empresas es indispensable para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que están en constante crecimiento, es una herramienta que les permite la optimización y la eficiencia para lograr con los objetivos planteados.

4.2 Fundamentos teóricos

4.2.1 Conceptos de las TIC

El presente trabajo de investigación, define el concepto de las TIC con el propósito de determinar las relaciones laborales que existe en el interior de la organización y como esto incide en el desempeño laboral.

Existen varios autores que se han encargado de plantear sus propios conceptos sobre las TIC, según Díaz (2013), “Es el conjunto de herramientas, soportes, y canales desarrollados y sustentados por las tecnologías (...) que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos” (p. 222).

Con el paso del tiempo el uso de las tecnologías de la información y la comunicación se ha vuelto importante para el desarrollo de la sociedad, el internet ha sido un medio importante para que su crecimiento sea más efectivo teniendo en cuenta que se logra adaptar a cualquier lenguaje de programación.

4.2.2 Importancia de las TIC

García y Duque (2016) con relación a la importancia de las TIC plantean que “Permiten acceder a nuevas fuentes de oferta y demanda, además, facilitan la gestión interna, originando cambios en los sistemas de la organización y control de los procesos productivos y de servicios haciéndolos más adaptados a las necesidades y requerimientos”(p. 67).

Implementar tecnologías dentro de las organizaciones permite que los procesos internos sean más fáciles de realizar, de esa forma la comunicación entre jefes y colaboradores se vuelve eficiente enfocándose en minimizar el tiempo de las actividades, por último, la interacción con los clientes externos se potencializa.

4.2.3 Características de las TIC

Las TIC o tecnologías de la información y comunicación cuentan con ciertas particularidades que les permiten adaptarse a las necesidades de la población, por lo que Martin et al.(2017) en cuanto a características mencionan que existen las siguientes:

- **Inmaterialidad:** Su materia prima es la información en múltiples códigos y formas
- **Interconexión:** Aunque se presenten de forma independiente, pueden combinarse y ampliar sus conexiones.
- **Interactividad:** Permite la interacción del sujeto con la máquina y, así, las adaptación de éstas a diversas áreas educativas y cognoscitivas de las personas.
- **Instantaneidad:** Facilita la rapidez de acceso e intercambio de la información.
- **Calidad de imagen y/o sonido:** Lo que da fiabilidad y fidelidad a la información transferida.
- **Penetración:** En diversos sectores de la sociedad: salud, educación, economía, entre otros (p. 150).

De manera general, las TIC constan con ciertas características que permiten a los implicados intercambiar información de manera rápida, segura y oportuna, debido a las diferentes herramientas que existen se logran adaptar a las necesidades de las personas.

4.2.4 Evolución de las TIC

Con el paso de los años los avances de las TIC han ido en aumento, como prueba de eso se tiene a la digitalización de la información, partiendo desde una pequeña imagen o sonido hasta la coordinación de equipos y plataformas.

La evolución ha permitido que aparezcan nuevas y avanzadas herramientas informáticas, como manifiestan Ayala y Gonzales (2015) las que más destacan son las siguientes:

- **Intranet:** Red privada diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios y el funcionamiento, su utilización es interna, pero puede estar conectada a Internet y a otras redes externas.
- **Realidad virtual:** admiten minimizar los costes de la realización de prototipos, experimentar nuevas ideas y simular la aplicación de ciencias.
- **Datamining:** Tecnología que consiente la explotación y análisis de los archivos almacenados para la institución, buscando entre ellos relaciones y patrones de comportamiento no observables directamente.
- **Datawarehouse:** Repositorio o almacén de antecedentes de gran capacidad que sirve para toda la empresa. Almacena los informes procedentes tanto del interior de la organización como del exterior, organizándolos por temas.
- **Inteligencia artificial:** se dota de propiedades asociadas a la razón humana. Ejemplos son los sistemas expertos; que a partir del conocimiento y reglas introducidas por un experto humano permiten alcanzar indiferencia y resolver problemas.

- **Motores de búsqueda:** Software diseñado para rastrear fuentes, base de datos; lo que permite indexar su contenido y facilitar su búsqueda y recuperación.
- **Gestión documental:** Digitalización de papeles, su almacenamiento, el control de versiones y su disponibilidad para los usuarios con autorización para su consulta o modificación.
- **Páginas amarillas:** Directorios que proporcionan la localización mediante el desarrollo de las guías y listados de personas, por áreas de actividad o materias de domicilio.
- **Mensajería instantánea y correo electrónico:** Aplicaciones que ayudan en la comunicación en tiempo real y diferido, o el intercambio de documentos.
- **Groupware:** Tecnologías diseñadas para el encargo en equipo. Facilita la coordinación en el trabajo y compartir informaciones (p. 37).

Las TIC son de gran apoyo no solo para la vida diaria, al aplicarlas de forma correcta en las organizaciones facilitan el trabajo, se han diseñado varias herramientas tecnológicas que se adaptan a las necesidades de los trabajadores, además brindar mayor seguridad a la información interna de las organizaciones.

4.2.5 Ventajas de las TIC

- **Facilita la toma de decisiones:** Es que facilitan el acceso y análisis de la información. Estos datos, ayudarán a conocer la realidad de la empresa, la opinión de los clientes o las nuevas tendencias en el mercado, con la finalidad de tomar las decisiones más adecuada para alcanzar los objetivos empresariales.

- **Mejora la comunicación interna y externa de la empresa:** Esto a través del teléfono móvil, el correo electrónico, las redes sociales, como el WhatsApp, Facebook y otras herramientas tecnológicas que se convierten en instrumentos de comunicación muy eficaces para la organización.
- **Favorece la satisfacción de los clientes:** Aplicando las TIC es más sencillo obtener información sobre los clientes, conocer sus hábitos de compra, sus gustos, sus necesidades o sus preferencias, y así se podrá diseñar estrategias, o poner en marcha técnicas, enfocadas a satisfacer a los clientes.
- **Mejora la imagen de la empresa:** El acogimiento de las TIC en las organizaciones ofrecerá una imagen más actual e innovadora a la empresa.
- **Contribuye a la expansión:** El uso de recursos como la página web corporativa o una tienda online, junto con otras herramientas como las redes sociales.
- **Simplifica los procesos de gestión:** El uso de herramientas tecnológicas para la gestión empresarial ha provocado un ahorro considerable de tiempo en la realización de tareas y ha simplificado muchos los procesos.

4.2.6 Desventajas de las TIC

- La información es abundante, pero no está organizada sino dispersa, lo cual puede resultar abrumador para la empresa.
- Las TIC puede resultar una fuente de distracción que dispersa al sujeto de su objetivo.
- Los dispositivos e instrumentos como plataformas cambian constantemente, lo que supone un continuo esfuerzo de actualización.

- Aumenta el riesgo de vulnerabilidad de los datos personales. (Sánchez y Quimi Ramírez, 2019)

Las TIC son herramientas que se han convertido en un componente esencial, generando nuevas formas de socialización, producción y acceso a la información de manera inmediata por otra parte hay que tomar en cuenta las actualizaciones que se van creando con el avance de la tecnología y aumentan considerablemente las posibilidades de la comunicación.

4.3 Concepto del desempeño laboral

De acuerdo con lo que plantea Palaci citado por Solano (2019) “El desempeño laboral es el valor que se aspira aportar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona realiza durante un periodo de tiempo” (p.25).

Es decir, es el rendimiento que la persona refleja al momento de realizar las actividades que se le asigna, de esta manera se integran los conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes que contribuyen a alcanzar con los resultados esperados de su trabajo.

4.3.1 Importancia del desempeño laboral

De acuerdo a lo emitido en control Group (citado por Juarez y Palpa 2020) se ha identificado que:

Mediante la evaluación del desempeño puede fijarse oportunidades nuevas para el empleado en la empresa, como: traslado a puestos más adecuado a su formación o habilidades. También se puede implementar planes para la formación y hacer visible las aptitudes del mando intermedio como guía del

equipo de trabajo, analizar cómo se desarrolla la comunicación en la entidad, hasta se podría corroborar en qué nivel el empleado se siente identificado con la cultura de la organización (p.21).

El proceso de evaluación es importante, porque toda persona necesita recibir retroalimentación sobre su desempeño laboral, de esta manera tener un enfoque adecuado al momento de realizar las actividades, tomar en cuenta los errores que no se deben cometer y mejorar la efectividad de la organización.

4.3.2 Factores que influyen en el desempeño laboral

Según López (2021), el desempeño laboral está influenciado por una serie de factores, a continuación, se plantea cada uno de ellos:

- **Calidad de trabajo:** La calidad del trabajo es el grado de satisfacción personal y profesional en el desempeño del puesto de trabajo y en un ambiente laboral, que viene dado por: un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo con algunas compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro de autodesarrollo individual y grupal.
- **Responsabilidad:** es un deber o conjunto de deberes que describe el principal objetivo o razones de la existencia de un puesto de trabajo.
- **Compromiso organizacional:** El trabajador comprometido asume, defiende y potencia sus creencias, valores metas y objetivos de la misión y del proyecto de la empresa y se involucra activamente en su desarrollo y mejora.

- Liderazgo y trabajo en equipo: Este liderazgo de equipo no es que uno destaque, busca más bien el liderazgo de todo el grupo de trabajo comprometidos en sus actividades para lograr los objetivos departamentales.
- Reconocimiento y motivación: El estar motivado hacia la labor que se realiza trae beneficios físicos y psicológicos realmente sustanciosos, como la autosatisfacción, autorrealización, competitividad, eficacia en el desempeño y el sentirse útil e importante en una determinada área, manteniendo la autoestima en niveles elevados. (p.25).

Las organizaciones deben estar enfocadas en los elementos que ayuden en el desempeño laboral, de tal manera los principales factores que más influyen son la motivación y el reconocimiento para mantener una mejor productividad y cumplir con las metas propuestas

4.3.3 Características del desempeño laboral

De acuerdo con lo que plantea Quintero citado por Guzmán Ortiz y Navarro Acosta (2020) “Son características individuales las capacidades, habilidades, necesidades, conocimientos y cualidades que una persona demuestra al desarrollar su trabajo” (p.42).

Las organizaciones en la actualidad se aseguran que el desempeño de una persona sea excelente, por lo que debe contar con habilidades o el perfil correcto para el puesto de trabajo que va desempeñar, de esta manera maximizar las actividades de manera efectiva y al mismo tiempo la empresa alcance con sus objetivos.

Para obtener un desempeño laboral alto se debe de tener en cuenta el bienestar de todos los colaboradores, siendo capaces de alcanzar sus objetivos, involucrando la creatividad y la capacidad de innovar.

Por otro lado, el conocimiento alcanzado por cada persona en el desarrollo de sus actividades tiene la capacidad de desenvolverse de manera eficaz con el grupo de trabajo y dar a conocer las destrezas, habilidades y competencias de los integrantes de un determinado equipo, de esta forma se logrará planificar un óptimo desempeño laboral.

4.3.4 Impacto de las Tic en el desempeño laboral

Existen varios autores que se han encargado de plantear sus propios conceptos sobre el impacto de las TIC en el desempeño laboral de acuerdo a lo que plantea Zhao citado por Paúl Saldaña (2011) menciona lo siguiente:

Un estudio sobre las habilidades en TIC's que debían poseer los profesionistas, con el avance de internet y la tecnología cada vez más empresas han estado modernizando sus sistemas de información computacional. Esto provoca que los empleadores sean capaces de manejar las tecnologías de información sin dificultad. En relación a las tecnologías de comunicación las habilidades más críticas que resultaron del estudio fueron el uso de internet, intranet y las aplicaciones inalámbricas. Estas tecnologías son usadas principalmente para enviar y recibir correos electrónicos, buscar, administrar y publicar información y entablar conferencias vía Web (p.26).

Las TIC en la actualidad son un elemento clave para el desarrollo de las actividades en las organizaciones, para que el trabajo sea más productivo de manera que se pueda agilizar la comunicación, permite contar con servicios que faciliten el acceso a la información de forma que se aumenta las habilidades de los colaboradores.

4.3.5 Evaluación del Desempeño laboral

La evaluación al desempeño laboral trae grandes beneficios a la cooperativa porque permite detectar errores en las actividades diarias que realizan los colaboradores, además, ayuda a medir el rendimiento individual, por último, se puede identificar las necesidades de los trabajadores.

4.3.6 Ventajas del desempeño laboral

Según Rodríguez (2022, como se citó en Rivero 2019), “conocer que la evaluación del desempeño tiene como ventajas”:

- Informar a los trabajadores sobre como están en su trabajo
- Reconocer los méritos y resultados positivos
- Correguir desviaciones y posibles errores
- Adecuar con más eficiencia a la persona en su puesto (p. 20)

4.4 Marco metodológico

4.4.1 Cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro

Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sierra Centro Ltda. es una empresa en Ecuador, con sede principal en Latacunga. Opera en Cooperativas de Crédito sector.

La empresa fue fundada el 07 de mayo de 2013. En sus últimos aspectos financieros destacados, Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sierra Centro Ltda. reportó aumento de ingresos netos de 46,2% en 2022. Su Activo Total registró un crecimiento de 18,28%.

Misión

Fortalecer el desarrollo socioeconómico, a través de una cultura de ahorro.

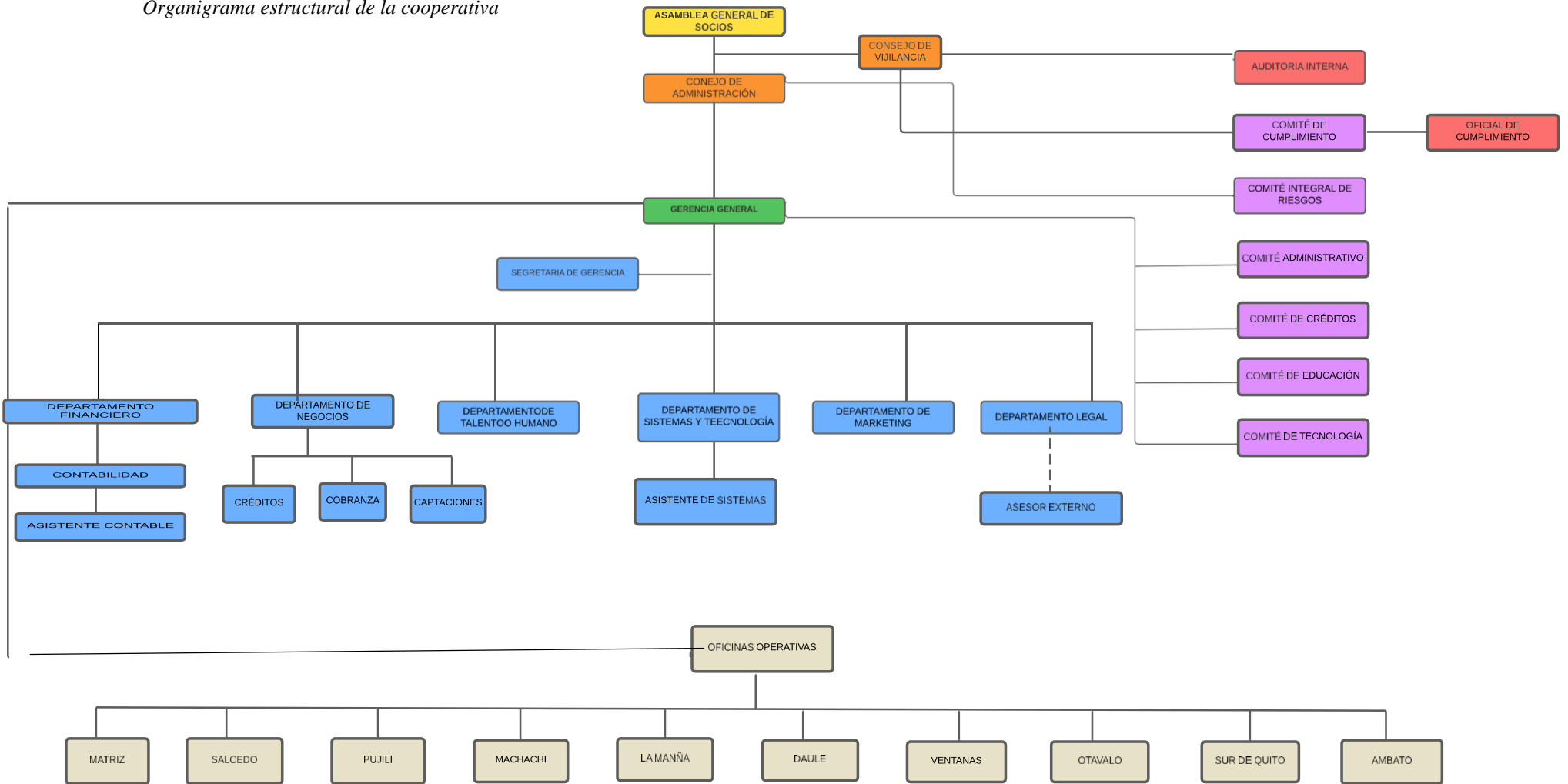
Visión

Seguros y fuertes al desarrollo de nuestros socios en la fuerza financiera que tú quieras.

4.4.2 Organigrama estructural de la cooperativo

Figura 1

Organigrama estructural de la cooperativa



Nota: Organigrama estructural general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro. Fuente: Lema y Suárez

5. PROPUESTA METODOLÓGICA

Las TIC hace tiempo han jugado un papel muy importante en las empresas porque al incorporarse de forma correcta en las actividades diarias permite ahorrar tiempo y dinero, de esa forma la empresa se vuelve mucho más competitiva, garantizando un buen ambiente laboral entre los colaboradores.

5.1 Enfoque de investigación

El enfoque a utilizarse es el cuantitativo porque según Ortega (2018), “Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación” (p. 3).

El enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos para responder a la pregunta de investigación o probar las hipótesis que se hayan establecido anteriormente, trabaja en base al comportamiento de la población o muestra que se encuentre disponible.

5.2 Nivel de investigación

La investigación será de tipo descriptiva porque busca analizar las características de la población utilizando una encuesta para determinar su percepción acerca del uso de las TIC en la cooperativa y como estas influyen en el desempeño laboral.

5.3 Diseño de investigación

Además, se maneja un diseño no experimental con un estudio transversal o transaccional, es decir, la población es concreta y la recolección de datos se lo realiza

una sola vez en la institución, además los datos obtenidos no serán modificados bajo ningún motivo.

5.4 Técnicas e instrumentos

La técnica empleada para el desarrollo del trabajo investigativo fue una encuesta, mientras que el instrumento que se utilizó fue un cuestionario que contiene 6 dimensiones con un total de 23 ítems con varias opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca).

5.4.1 Juicio de expertos

Luego de elaborar el cuestionario se realizó un juicio de expertos que según Escobar y Martínez (2008), “Se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema (..) que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p. 29).

Por esta razón, los expertos elegidos para la validación del cuestionario elaborado por Lema Daysi y Suárez Sonia fueron la Mgs. Alexandra Alajo, Ing. Diego Jácome y el Ing. Jorge Cañar quienes consideraron que el instrumento tiene claridad, coherencia y relevancia, por consiguiente, es apto para ser aplicado en la cooperativa.

5.5 Población

De acuerdo con lo que plantea Hernández (2013) “La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y momento determinado” (p. 2).

Tabla 3*Población*

Funcionarios por departamento	Total
Jefe operativo	1
Cajero	2
Jefe de inversiones	3
Sistemas	2
Marketing	2
Asesores de créditos	6
Secretaría de gerencia	1
Negocios administrativos	1
Procesos	1
Tesorería	1
Unidad de cumplimiento	1
Contabilidad	1
Atención al cliente	2
Talento humano	1
TOTAL	25

Nota: Detalle de la población. Fuente: Lema y Suárez

El proyecto de investigación aplicó el cuestionario elaborado por el equipo de investigación Lema Daysi y Suárez Sonia a un total de 25 trabajadores, al ser una población pequeña no fue necesario realizar el cálculo correspondiente para analizar la muestra.

Tabla 4*Beneficiarios directos*

Beneficiarios directos	
Masculino	12
Femenino	13
Total	25

Nota: Detalle de beneficiarios directos. Fuente: Lema Suárez

La población que se tomó en cuenta está conformada por 25 personas que trabajan en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Latacunga, de acuerdo con el número de personas que fueron encuestadas.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Tabulación del cuestionario

Tabla 5*Dimensión tecnológica*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Conoce usted sobre las TIC?	15	9	0	1	0	25
¿Considera que la cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC?	9	11	4	0	1	25

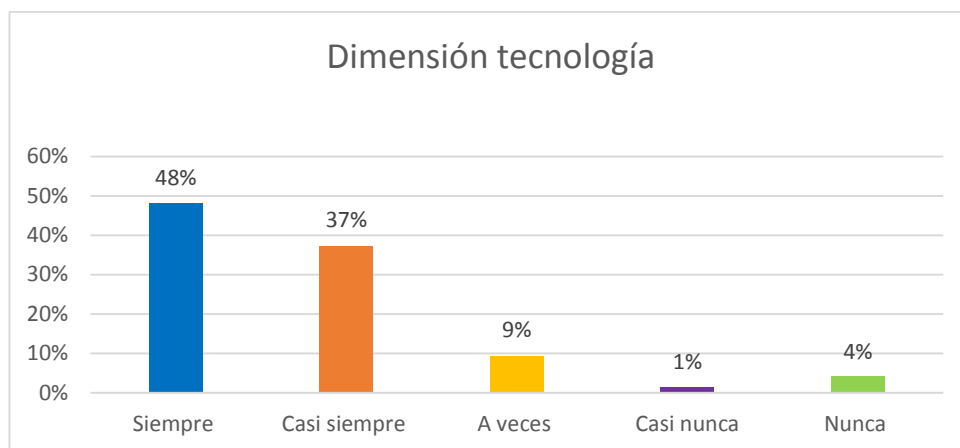
¿La cooperativa proporciona a los trabajadores dispositivos tecnológicos con conexión a internet para el desempeño laboral?

	12	8	3	0	2	25
Total	36	28	7	1	3	75
Porcentaje	48%	37%	9%	1%	4%	100%

Nota: Datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga. Fuente: Lema y Suárez

Figura 2

Dimensión tecnológica



Nota: La figura muestra los porcentajes de la dimensión de tecnología. Fuente: Lema y Suárez

Análisis

En la tabla 5 y figura 1 se muestra la dimensión tecnología la cual hace referencia al conocimiento que tienen sobre las TIC, se evidenció que un 48% de trabajadores indican que la cooperativa siempre proporciona equipos tecnológicos con conexión a internet y le brinda la importancia necesaria a su uso, mientras que un 37% mencionó que casi siempre se cumple con lo mencionado anteriormente, seguido se encuentra un 9% que indica que a veces se practica, luego un 4% considera la opción nunca, por último el 1% indica que casi nunca.

Interpretación

Teniendo en cuenta la opinión de los colaboradores encuestados se pudo identificar que más de la mitad consideran que la cooperativa da importancia al uso de las TIC; sin embargo, sumando los valores de a veces, casi nunca y nunca da un resultado del 14% de personas que no se encuentran satisfechas con la forma en que se manejan las tecnologías de la información y comunicación dentro de la cooperativa.

Tabla 6

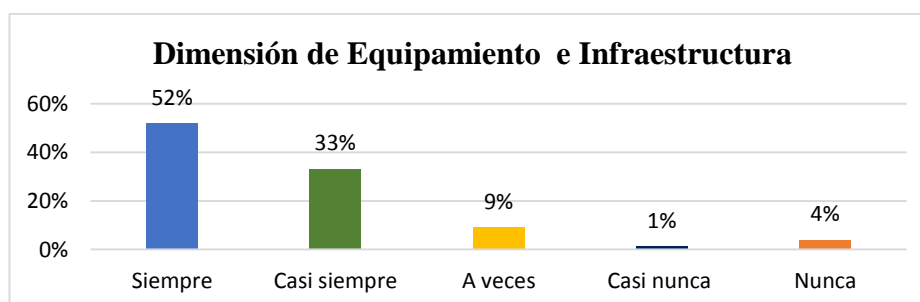
Dimensión de equipamiento e infraestructura

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿La cooperativa cuenta con equipos de cómputo adecuados en la oficina que usted labora?	13	9	2	0	1	25
¿La cooperativa invierte en softwares necesarios que le permita generar procesos adecuados?	12	9	2	1	1	25
¿La cooperativa brinda mantenimiento tanto a hardware y software usados en la oficina que usted labora?	14	7	3	0	1	25
Total	39	25	7	1	3	75
Porcentaje	52%	33%	9%	1%	4%	100%

Nota: Datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga. Fuente: Lema y Suárez

Figura 3

Dimensión de equipamiento e infraestructura



Nota: La figura muestra los porcentajes de la dimensión de equipamiento e infraestructura. Fuente: Lema y Suárez.

Análisis

En la tabla 6 y figura 2, se ilustra la dimensión relacionada con el equipamiento e infraestructura la cual hace referencia a los recursos que necesita los empleados para su puesto de trabajo tanto de hardware y software, se determinó que un 52% de trabajadores mencionan que la cooperativa siempre cuenta con equipos de cómputo adecuados para la oficina y brinda el mantenimiento necesario para su uso, mientras que un 33% respondió que casi siempre han considerado que se cumpla con el mantenimiento adecuado, el 9% indicó que a veces realizan los procesos necesarios, el 4% opina que nunca lo realizan y por último el 1% que eligieron la opción nunca.

Interpretación

Teniendo en cuenta la opinión de los colaboradores se puede interpretar que la mayoría menciona que la cooperativa brinda el mantenimiento necesario a los equipos de cómputo, de modo que puedan realizar sus actividades de manera eficiente y por otra parte sumando un porcentaje del 14% considera que la organización no cumple con lo mencionado anteriormente.

Tabla 7

Dimensión de comunicación

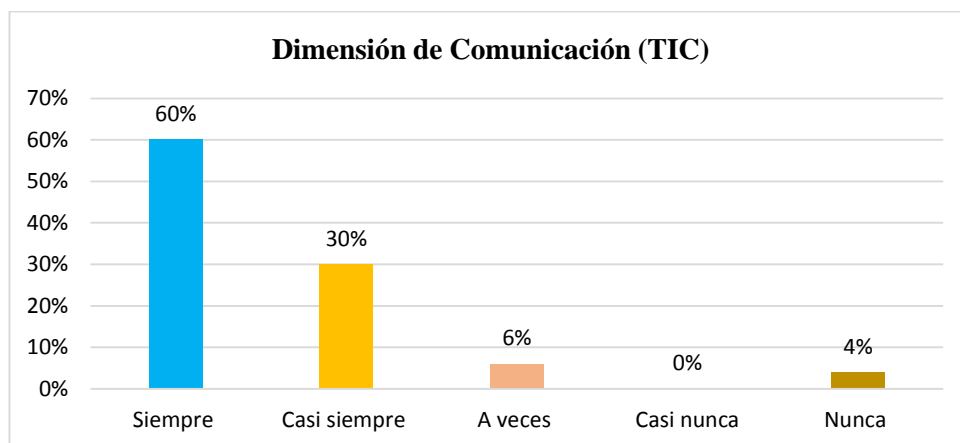
Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿La cooperativa brinda las herramientas necesarias para una correcta comunicación entre colaboradores?	13	10	1	0	1	25
¿Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros, mensajería instantánea o APP?	14	8	2	0	1	25

¿La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web?	20	3	1	0	1	25
¿Considera que utilizar las TIC mejora la comunicación entre departamentos?	13	9	2	0	1	25
Total	60	30	6	0	4	100
Porcentaje	60%	30%	6%	0%	4%	100%

Nota: Datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga. Fuente: Lema y Suárez

Figura 4

Dimensión de comunicación



Nota: La figura muestra los porcentajes de la dimensión de comunicación. Fuente: Lema y Suárez

Análisis

En la tabla 7 y figura 3 se ilustra la dimensión relacionada con la comunicación, la cual hace referencia al intercambio de información entre los colaboradores, se pudo determinar que el 60% mencionó que siempre utilizan las herramientas necesarias para una correcta comunicación dentro de la cooperativa, mientras que un 30% considera que casi siempre lo manejan, un 6% opinó que casi nunca y por último un 4% creen que la comunicación no es tan accesible.

Interpretación

Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la institución se puede determinar las opciones de siempre y casi siempre se refleja un resultado del 90% en donde la comunicación es eficiente, por otra parte, se determinó que el 10% mencionan que la institución no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para una correcta comunicación interna entre los colaboradores.

Tabla 8

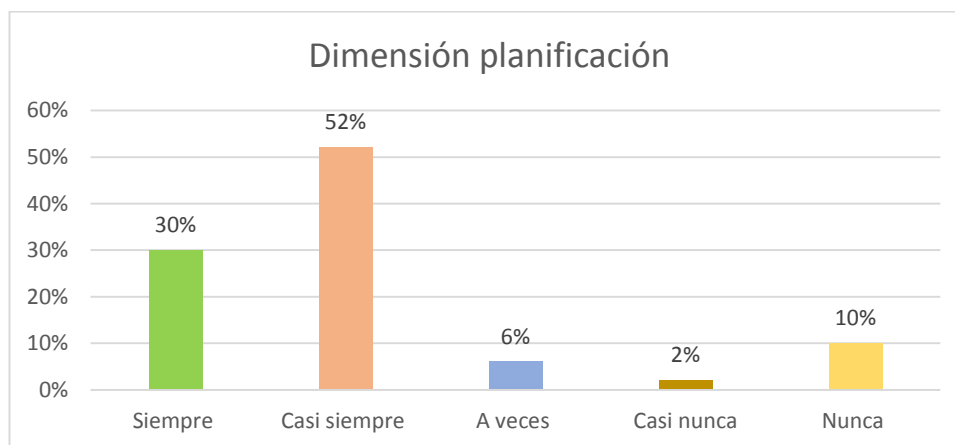
Dimensión de planificación

Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿La cooperativa utiliza herramientas para la gestión de la información?	8	13	2	1	1	25
¿Emplea las TIC para gestionar y planificar el tiempo de sus actividades laborales?	7	13	1	0	4	25
Total	15	26	3	1	5	50
Porcentaje	30%	52%	6%	2%	10%	100%

Nota: Datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga. Fuente: Lema y Suárez

Figura 5

Dimensión planificación



Nota: La figura muestra los porcentajes de la dimensión de planificación. Fuente: Lema y Suárez

Análisis

Dentro del levantamiento de información se pudo evidenciar que en la dimensión de planificación la cual hace referencia al uso de herramientas

tecnológicas para gestionar y planificar el tiempo y las actividades dentro de la cooperativa se determinó que el 52% de colaboradores señalan que casi siempre utilizan, mientras que un 30% indicaron que siempre emplean las TIC, seguido se encuentra el 10% que eligieron la opción nunca, luego un 6% mencionaron que hacen uso solo a veces y por último, el 10% señaló que nunca utilizan en sus actividades.

Interpretación

Se puede interpretar que la mayoría de colaboradores es decir un 82% emplean las tecnologías de la información y comunicación para ejecutar sus actividades porque les permite agilizarlas, no obstante, existe un porcentaje del 18% que no lo realizan y consideran que es importante incorporar herramientas que les permitan tener el control de las acciones que realizan dentro de la cooperativa.

Tabla 9

Dimensión de almacenamiento

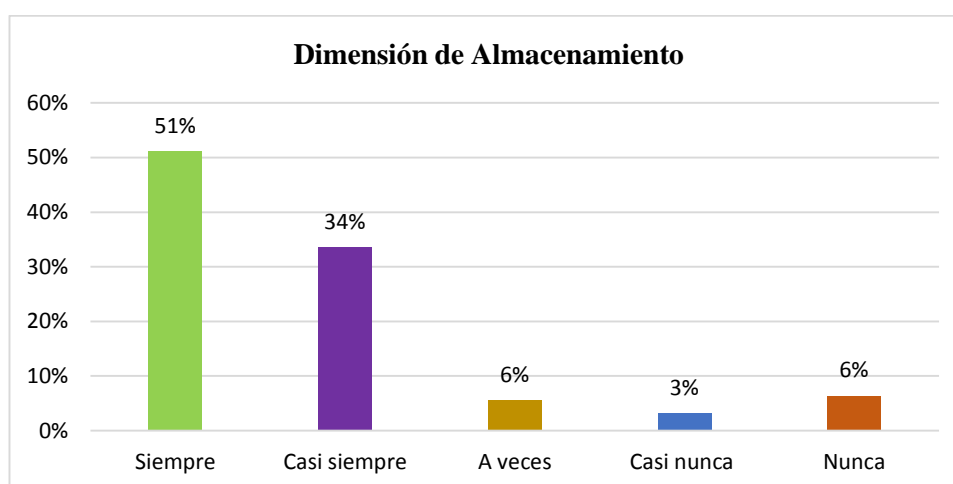
Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para desarrollar las actividades en el área que usted labora?	15	5	1	1	3	25
¿Maneja las TIC para descargar programas, imágenes, sonidos, texto?	8	11	2	3	1	25
¿Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos?	14	8	1	0	2	25

¿Considera que el uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información?	16	7	1	0	1	25
¿Dispone de herramientas necesarias para un correcto almacenamiento y disponibilidad de la información?	11	11	2	0	1	25
Total	64	42	7	4	8	125
Porcentaje	51%	34%	6%	3%	6%	100%

Nota: Datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga. Fuente: Lema y Suárez

Figura 6

Dimensión de almacenamiento



Nota: La figura muestra los porcentajes de la dimensión de almacenamiento. Fuente: Lema y Suárez

Análisis

En la tabla 9 y figura 5 se ilustra la dimensión relacionada con el almacenamiento la cual hace referencia a la conservación y disponibilidad de la información que se encuentren accesibles siempre que sean necesarios, se determinó que un 51% de los colaboradores indican que siempre se cumple con las herramientas necesarias para el almacenamiento de la información, mientras que un 34% menciono que casi siempre lo utilizan, el 6% respondió que a veces utilizan

para sus actividades, seguido se encuentra un 6% que indica que nunca y finalmente un 3% casi nunca lo consideran necesario.

Interpretación

Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la cooperativa se puede considerar los resultados más bajos que sumados nos refleja un resultado del 15% que consideran que la institución no cumple con el indicador que hace referencia al almacenamiento de la información, para ejecutar un mejor almacenamiento de la información siempre es necesario conocer la disponibilidad y las habilidades del personal al momento de utilizarlo.

Tabla 10

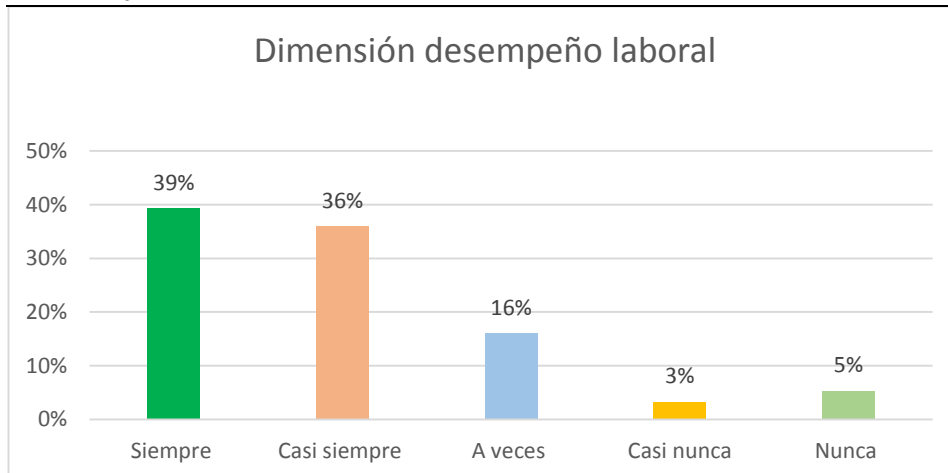
Dimensión de desempeño laboral

Nota: Datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga. Fuente: Lema y Suárez

Figura 7

Dimensión de desempeño laboral

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Recibe capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación (TIC) que le ayudan a innovar o mejorar su desempeño laboral?	5	9	7	2	2	25
¿Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica que le facilita la función que realiza en la oficina que usted labora?	6	12	5	1	1	25
¿Utiliza su creatividad para adaptar programas, aplicaciones y/o software y facilitar la función que realiza en la oficina que usted labora de la cooperativa?	7	9	6	1	2	25
¿Considera usted que al utilizar herramientas tecnológicas su desempeño laboral genera mayor productividad?	15	8	1	0	1	25
¿Se siente identificado y comprometido con las metas y objetivos de la cooperativa?	18	6	0	0	1	25
¿Se encuentra satisfecho con las herramientas o aplicaciones tecnológicas que la cooperativa ha provisto para el desempeño de sus funciones?	8	10	5	1	1	25
Total	59	54	24	5	8	150
Porcentaje	39%	36%	16%	3%	5%	100%



Nota: La figura muestra los porcentajes de la dimensión de desempeño laboral. Fuente: Lema y Suárez

Análisis

En la tabla 10 y figura 6 se ilustra la dimensión desempeño laboral en la cual hace referencia a que el uso de las TIC mejora la productividad dentro de la cooperativa, además abarca el grado de satisfacción que tienen los colaboradores con respecto a las herramientas que les brindan, se pudo evidenciar que el 39% consideran que siempre puede mejorar, un 36% manifiesta que casi siempre se toma en consideración el uso las herramientas tecnológicas, un 16% indicó que a veces se da la importancia necesaria, un 5% señaló que nunca se sienten satisfechos y el 3% casi nunca.

Interpretación

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y considerando las opciones de a veces, casi nunca y nunca se puede deducir que aproximadamente un 24% de trabajadores consideran que se deben utilizar herramientas para evaluar el desempeño laboral, además, manifiestan que no se encuentran satisfechos con la tecnología que la cooperativa brinda.

6.2 Discusión de resultados

Una vez obtenido los resultados, a través de un cuestionario que consta de 6 dimensiones con 23 ítem, se pudo evidenciar que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga si consideran a las herramientas tecnológicas como recursos de utilidad que ayuda a facilitar su trabajo. Con la dimensión de tecnología se puede observar el resultado del 14%, donde

menciona los colaboradores que no se encuentran satisfechas con la forma en que se manejan las tecnologías de la información y comunicación, lo que provoca un inadecuado desarrollo de sus actividades. En la dimensión que hace referencia al equipamiento e infraestructura se obtuvo el resultado del 14% la cual menciona que la cooperativa brinda poco mantenimiento a hardware y software de este modo no influyen de manera positiva en las actividades laborales. También en la dimensión de comunicación se puede evidenciar con un resultado del 10% donde hace referencia que no existe una correcta comunicación entre departamentos de la misma manera la información en algunas ocasiones se distorsiona, lo cual ha provocado el desarrollo de las actividades no sea efectiva ni productiva. En la dimensión de planificación se puede observar el resultado del 18% donde se refleja que gestión y planificación del tiempo y las actividades del personal que labora no es buena dentro de la institución. También en la dimensión de almacenamiento tiene como resultado del 15% que consideran que la institución no cumple con el indicador que hace referencia al ejecutar un mejor almacenamiento de la información siempre es necesario conocer la disponibilidad y las habilidades del personal al momento de utilizarlo. Mientras que en la dimensión de desempeño laboral donde se obtuvo como resultado con un 24% de colaboradores piensan que se deben utilizar herramientas de evaluación, de manera que no se encuentran conformes con la tecnología que ofrece la cooperativa.

7. PROPUESTA ESTRATÉGICA

Herramientas TIC en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Latacunga”

7.1 Justificación

Toda organización se divide en jerarquías, por ende, se puede evidenciar tres niveles: estratégico, táctico y operativo, el primero se encarga de establecer los objetivos, el segundo crea las acciones a realizar y el último se encarga de ejecutar las actividades de corta duración.

Según la encuesta aplicada se determinó que las TIC son de gran ayuda para tener mayor productividad en la cooperativa, no obstante, algunos colaboradores han respondido que no se encuentran satisfechos con las herramientas que provee la institución. El problema principal que se quiere resolver es la poca utilización de las tecnologías de la información y comunicación enfocándose en dos niveles de la institución la táctica y operativa.

En la primera se prevé plantear un software que permita dar seguimiento al desempeño laboral que tienen los trabajadores para identificar sus necesidades, en la segunda se pretende proponer una herramienta que ayude con el fortalecimiento de las actividades.

7.2 Objetivos

7.2.1 Objetivo general

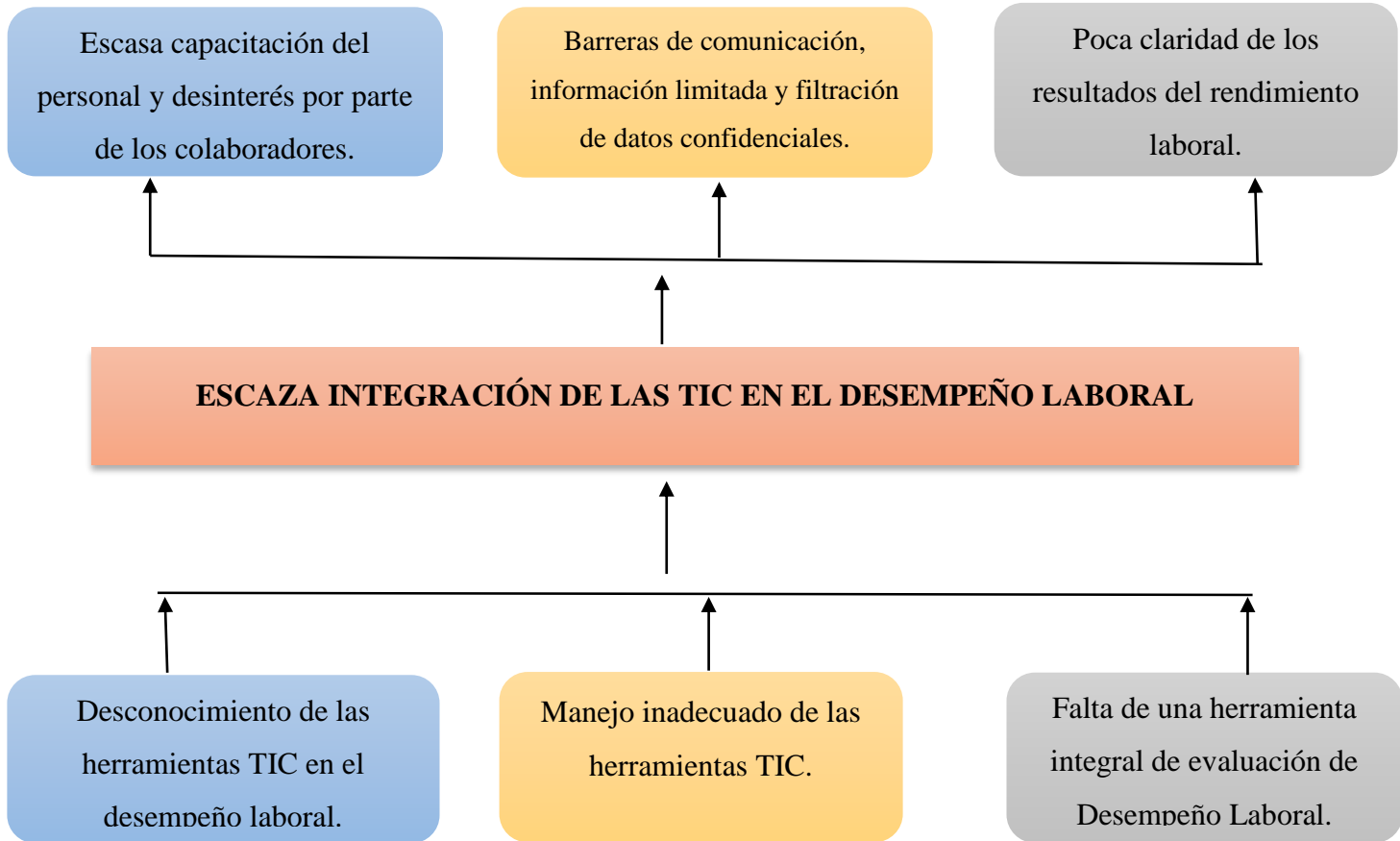
- Fortalecer el desempeño laboral a los colaboradores por medio de herramientas tecnológicas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Latacunga”

7.2.2 Objetivos específicos

- Comparar varias herramientas relacionadas a las dimensiones propuestas en el cuestionario aplicado en la cooperativa.
- Elegir las herramientas adecuadas que ayuden en el fortalecimiento del desempeño laboral a los colaboradores.
- Diseñar una planificación para dar a conocer las herramientas designadas luego de haber realizado su análisis.

7.3 Árbol de Problema

EFFECTOS



CAUSAS

Nota: Descripción del árbol de problema. Fuente: Lema y Suárez.

7.3.1 Análisis del árbol de problema

Como se muestra en la imagen anterior del árbol de problema hace referencia a la escasa integración de las TIC y como ha ido afectado al desempeño laboral dentro de la cooperativa por la falta de elementos que son fundamentales como el escaso conocimiento sobre su de esta manera se ha generado barreras de comunicación lo que ha creado insatisfacción y poco interés en el desarrollo de las actividades laborales.

Este problema causa incomodidad de los colaboradores al momento de desarrollar con las actividades planteadas en la institución, obteniendo un nivel bajo de desempeño laboral lo que genera el incumplimiento de metas y objetivos.



La inadecuada administración frente al recurso humano ocasiona bajo nivel en el desempeño laboral, esto a su vez provoca que el uso de las herramientas TIC dentro de la cooperativa sea desfavorable para los colaboradores quienes no desarrollan sus actividades de manera eficiente.

7.4 Herramientas tecnológicas

7.4.1 Herramientas de comunicación

Tabla 11

Herramientas de comunicación

Herramientas de Comunicación	Descripción	Número de colaboradores	Precio	Requerimientos	Conexión a internet	Seguridad
Skype 	Sirve para comunicarse con personas de cualquier parte por medio de llamadas, videoconferencias.	Permite hasta 50 participantes	Gratis	MacOS, Windows, Linux) y plataformas móviles	Si	Cifrado de extremo a extremo
Slack 	Es una aplicación de mensajería instantánea, permite que todos los trabajadores accedan a la información	Permite hasta 100 colaboradores	12, 50 mensuales	MacOS, Windows, Linux y plataformas móviles (iOS, Android)	Si	Trabaja con las normas ISO

Hangouts

Aplicación de mensajería instantánea, se puede sincronizar los datos y calendarios de G Suite.

Permite hasta 25 trabajadores

Gratis

Web, app de navegador

Si

Aspectos básicos de seguridad

Nota: Detalle de las herramientas de comunicación. Fuente: Lema y Suárez.


Análisis

Después de analizar las características de varias herramientas de comunicación como número de colaboradores, precio y seguridad, se identificó que Slack es la mejor debido a que se puede incorporar más números de colaboradores, además, la seguridad que brinda es elevada en comparación con las demás ya que trabaja con varias normas ISO como la IEC 27007, IEC 27017, IEC 27018, IEC 27701, entre otras.

Para un mejor entendimiento de la herramienta a continuación se muestra una tabla con la descripción y ventajas.

Tabla 12

Herramienta Slack

Herramienta	Logo	Descripción	Ventajas
de comunicación		<p>Se asocia con el uso de múltiples aplicaciones de comunicación, permite crear grupos ya sea por medio de departamentos, equipos de trabajo y pueden ser públicos o privados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de colaboración, ofrece la opción de crear listas de tareas. • Integración con otras herramientas como Google drive y zoom lo que permite tener todo en una sola aplicación. • Reduce la necesidad de enviar varios correos electrónicos lo que simplifica la comunicación

Nota: Descripción de la herramienta Slack. Fuente. Lema y Suárez

Imagen 1

Herramienta Slack

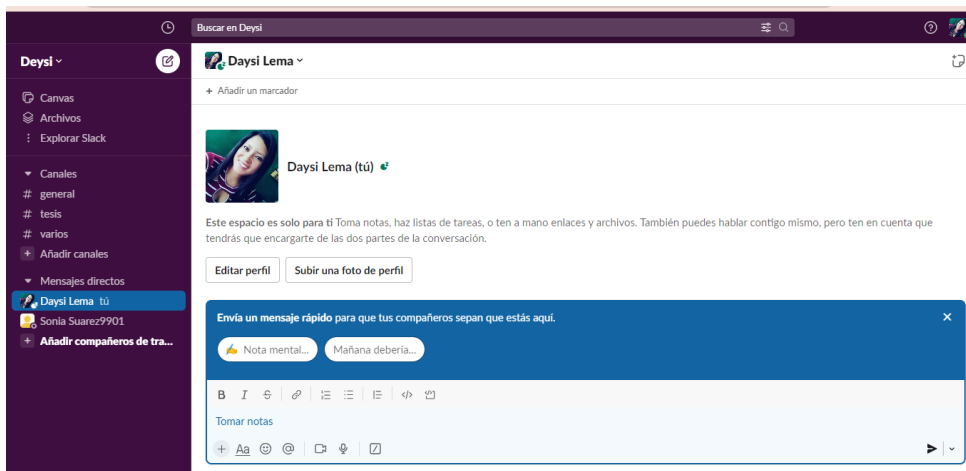


Nota. Esta imagen muestra la pantalla principal de la herramienta

Para la ejecución de la herramienta se debe acceder desde Google y posteriormente crear un espacio de trabajo para iniciar en un recorrido para conocer todas las funcionalidades que brinda Slack.

Imagen 2

Menú principal de la herramienta Slack

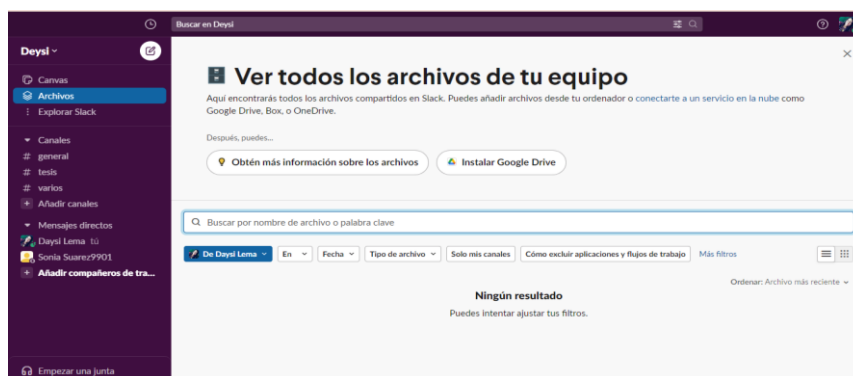


Nota. Esta imagen muestra el menú principal de la herramienta con sus funciones

La herramienta cuenta con varias funciones como: integrar a varios trabajadores a su espacio de trabajo para elaborar las tareas, permite crear recordatorios y enviar mensajes con las indicaciones de las actividades pendientes, entre otros.

Imagen 3

Archivos principales de la herramienta Slack





Nota. Esta imagen muestra la función de observar los archivos existentes

Existe un apartado que muestra los principales archivos que han sido compartidos entre los colaboradores para que estén al día con las actividades que se deben realizar.

7.4.2 Herramientas de planificación

Tabla 13

Herramientas de planificación

Herramientas de planificación	Descripción	Número de colaboradores	Precio	Requerimientos	Conexión a internet	Seguridad
Google Keep 	Creada por Google, permite llevar información por medio de un archivo de notas	N/A	Gratis	Funciona con navegadores como Firefox y Chrome	Si	Cifra los datos en reposo y en tránsito
Google calendar  Google Calendar	Es una agenda y calendario electrónico que permite sincronizar con los contactos de Gmail	Sin limite	Gratis	Navegadores web	Si	Se puede cometer errores de privacidad

Trello	Permite gestionar proyectos, flujo de trabajo, así como supervisar tareas.	Permite hasta 100 personas	17.50 mensuales	Web, app de navegador	Si	Buena seguridad trabaja con un cifrado SSL
---------------	--	----------------------------	-----------------	-----------------------	----	--


Nota: Detalle de las herramientas de planificación. Fuente: Lema y Suárez

Análisis

Luego de analizar las características principales de varias herramientas se dedujo que Trello es una herramienta que tiene varias ventajas sobresalientes en comparación a las mencionadas anteriormente, lo que más destaca es que envía alertas y recordatorios, además permite crear fechas de vencimiento para mantenerse al día con las actividades que se realizan dentro de la cooperativa.

Tabla 14

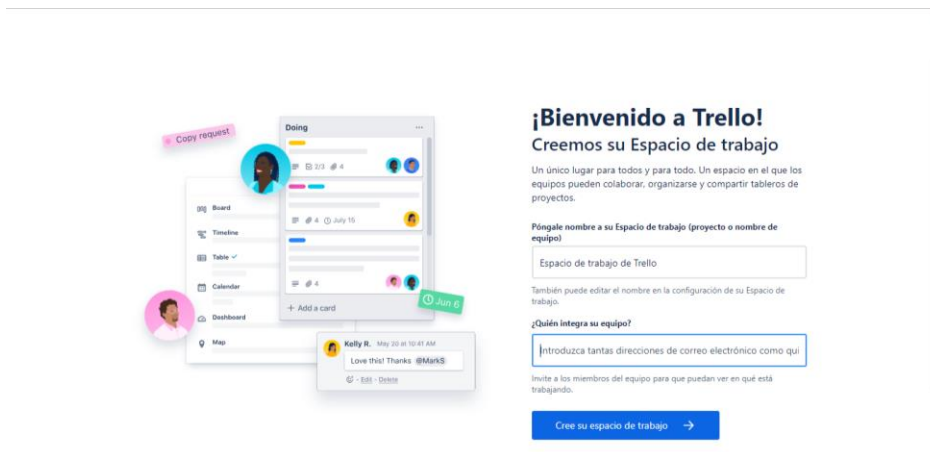
Herramienta Tello

Herramienta	Logo	Descripción	Ventajas
de planificación		Es una herramienta de oficina que permite gestionar las actividades, permite organizar información en formatos simples.	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores pueden ser agregados a conversaciones para resolver problemas urgentes y recibir un feedback • Trabaja con 3 idiomas español, portugués, inglés. • Evita errores de comunicación porque permite especificar las actividades en los tableros para evitar malos entendidos.
Trello	 Trello		

Nota: Descripción de la herramienta Trello. Fuente: Lema y Suárez.

Imagen 4

Pantalla principal de la herramienta Trello

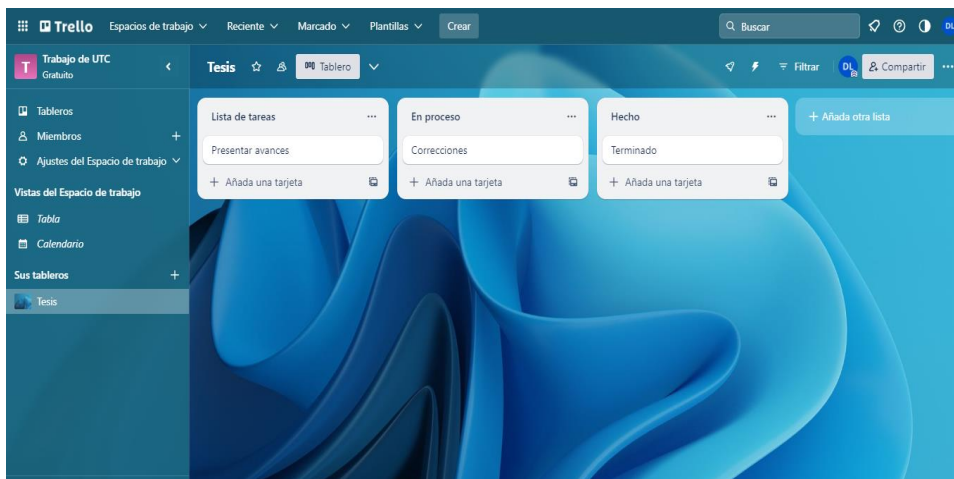


Nota. La imagen muestra el inicio de la aplicación.

Trello es una aplicación que permite gestionar y planificar las actividades diarias en la imagen anterior se puede evidenciar como se ve desde el inicio.

Imagen 5

Tablero principal de la herramienta Trello





Nota. La imagen muestra como es el tablero principal

Una característica principal de Trello es que permite darle un nombre a cada espacio de trabajo que se vaya creando, además, existen 3 pasos para identificar si las actividades se encuentran en proceso o si ya fueron finalizadas.

7.4.3 Herramientas de desempeño laboral

Tabla 15

Herramientas de desempeño laboral

Herramientas de Desempeño Laboral	Descripción	Número de colaboradores	Precio	Requerimientos	Conexión a internet	Seguridad
 Bizneo HR	<p>Permite realizar procesos como: reclutamiento, control horario, turnos, evaluaciones de desempeño, informes, encuestas y mejora la comunicación interna.</p>	Permite de 11 a 5.000 empleados	Mes: \$ 79	<p>Sistemas operativos Aplicaciones de web o web app en el navegador y plataformas móviles</p>	Si	<p>Protección de datos de la información siempre están blindados.</p>
 Sage HR	<p>Es una herramienta que permite crear informes, gestiona permisos, hojas de horas, programación de</p>	Permite de 1 a 2000 empleados	Mes: \$ 3 por colaborador	<p>MacOS, Windows, Linux y plataformas móviles (iOS, Android)</p>	Si	<p>Cumple con los últimos estándares de seguridad.</p>

turnos, desempeño y reclutamiento.

Cezanne HR



Permite actualizar la información personal y administrar tareas, como aprobaciones de tiempo de espera o revisiones de desempeño.

Permite de 5 a 1000 empleados
Mes: \$ 180

Web, app de navegador

Si

Trabaja con las normas ISO27001.

Crehana



Gestiona el desempeño, identifica las habilidades de los colaboradores, crea rutas de aprendizaje y mide el progreso del equipo.

Permite de 1 a 25 empleados.
Mes: \$ 129

Sistemas Operativos y Navegadores Web


Si

Trabaja con el SCIM (System for cross-domain Identity Management).

Análisis

Después de observar las características de varias herramientas del desempeño laboral se determinó que Sage HR es la adecuada debido a que facilita los procesos de recursos humanos de manera efectiva, fomenta el desarrollo profesional de los colaboradores de forma centralizada, ayuda a la organización del trabajo y la selección por otra parte el precio va variando de acuerdo al número de colaboradores, la seguridad de la información es adecuada ya que trabaja con actualizaciones constantes con los estándares de seguridad.

Tabla 16
Herramienta Sage HR

Herramienta	Logo	Descripción	Ventajas
Laboral		<p>Permite establecer objetivos y metas, además da seguimiento del progreso, garantiza la posibilidad de estimular la retroalimentación de 360 grados sobre el desempeño de los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso inmediato y remoto • Ayuda a gestionar a sus empleados • Automatiza los procesos en un único sistema.

Sage HR

Imagen 6

Pantalla principal de la herramienta Sage

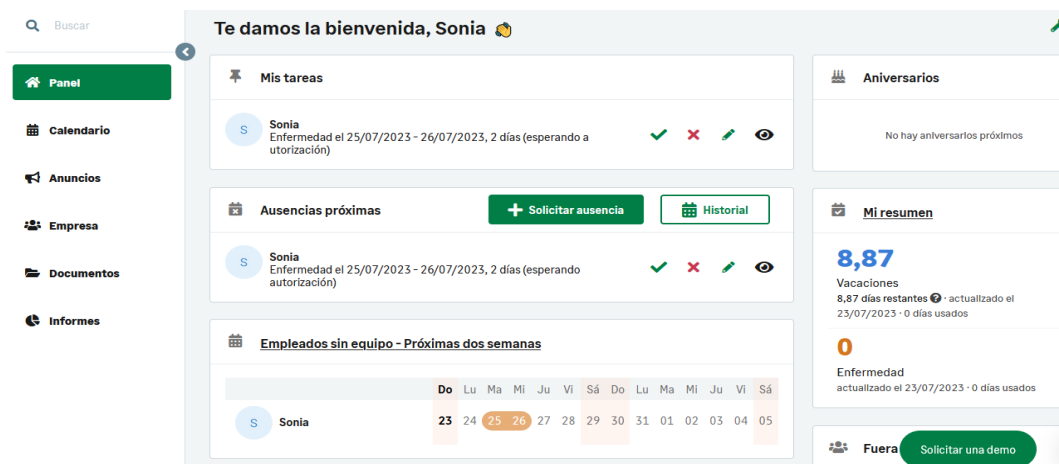


Nota: La imagen muestra el inicio de la pantalla

Sage HR es una herramienta que ayuda a verificar el rendimiento del personal de las actividades.

Imagen 7

Menú principal de Sage HR

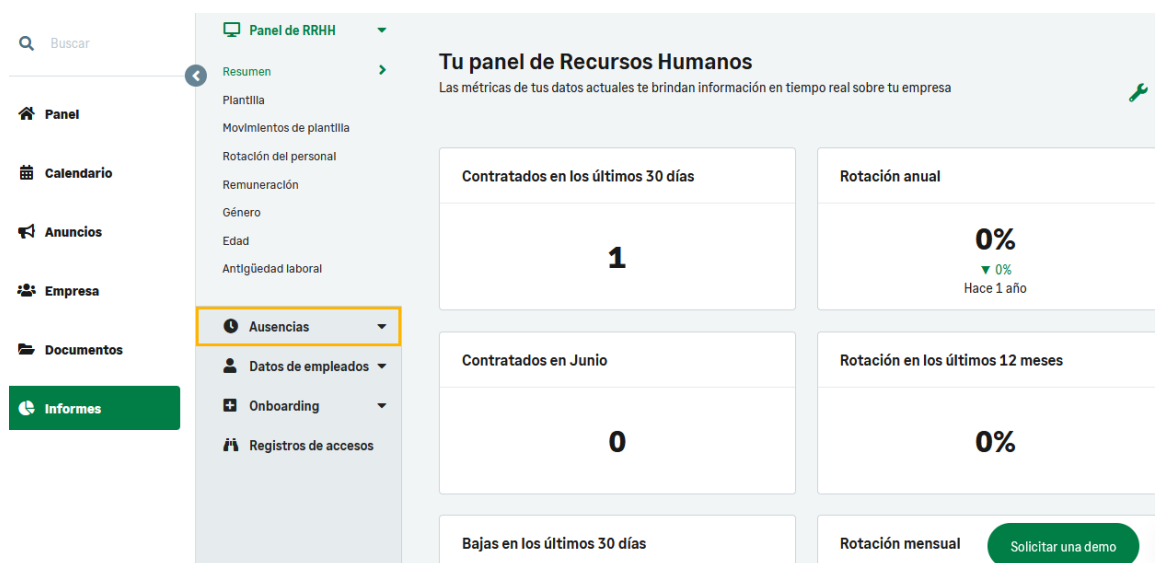


Nota: La imagen muestra las funcionalidades que proporciona la herramienta.

En el menú principal se encuentra todas las funcionalidades que ofrece la herramienta al momento de realizar la actividad correspondiente y de esta manera el encargado de recursos humanos sabra el rendimiento de cada colaborador.

Imagen 8

Panel de Recursos Humanos



Nota: La imagen muestra como se realiza informes.

La herramienta proporciona informes de cada colaborador sobre el rendimiento y desempeño laboral dentro de la institución y de esta manera recursos humanos toma desiciones correspondientes a la mejor productividad.

7.5 Planificación de herramientas seleccionadas

Tabla 17 Planificación de las herramientas seleccionadas

DIMENSIÓN	OBJETIVOS	PROPUESTA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	NÚMERO DE COLABORADORES
Tecnología	Proporcionar a los colaboradores información relevante sobre las TIC	Socializar a los trabajadores definiciones y términos básicos sobre las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Designar a una persona especializada • Presentar una planificación que contenga los temas a tratarse como: conceptos básicos de las TIC, importancia, ventajas, desventajas y el impacto de la tecnología en las organizaciones • Buscar un lugar y fecha para la socialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de talento humano 	Una semana	Todos los colaboradores

DIMENSIÓN	OBJETIVOS	PROPUESTA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	NÚMERO DE COLABORADORES
Comunicación	Fortalecer la comunicación interna de la cooperativa.	Proponer el uso de la herramienta Slack.	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir la planificación a la persona encargada • Presentar la herramienta a los trabajadores mediante una capacitación. • La capacitación se dividirá en 3 partes: en primer lugar, se debe enseñar cómo es la herramienta, para que sirva, cuáles son sus ventajas, entre otros, luego se debe enseñar a usarla explicando todas sus funciones, al final de la capacitación se debe 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de talento humano. • Departamento de sistemas. 	30 días	Todos los 25 trabajadores

			<p>dar un feedback por si todavía quedan dudas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratar un técnico especializado para instalar la herramienta y dar mantenimiento 			
DIMENSIÓN	OBJETIVOS	PROPUESTA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	NÚMERO DE COLABORADORES
Panificación	Fortalecer la forma de planificar las actividades	Presentar la herramienta Trello	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un esquema con información relevante sobre la herramienta • Dar a conocer los beneficios de la herramienta mediante ejercicios prácticos realizados por una persona que conoce sobre el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de talento humano. • Departamento de sistemas. 	30 días	Todos los 25 trabajadores

			<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un cronograma que distribuya las horas para la capacitación 			
DIMENSIÓN	OBJETIVOS	PROPUESTA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	NÚMERO DE COLABORADORES
Desempeño laboral	Ofrecer un feedback a los colaboradores sobre su trabajo	Proponer el uso de la herramienta Sage HR	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un formato que contenga información de la herramienta. • Socializar la herramienta a la persona encargada. • Realizar un webinar para impartir las funciones de la herramienta y como debe ser su uso 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de talento humano • Departamento de sistemas 	3 semanas	<p>Encargada de talento humano</p> <p>Trabajadores del área de sistemas</p> <p>Colaboradores que reciben los informes</p>

Nota: Detalle de las herramientas seleccionadas. Fuente: Lema y Suárez

7.6 PRESUPUESTO

Tabla 18

Presupuesto de la propuesta

DIMENSIÓN	RECURSOS	EXPERTO	TOTAL
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los trabajadores 25 • Salón de la institución. • Materiales: \$ 15 	(\$ 40 por hora capacitada) 1 semana 8 horas: \$ 320	\$ 335
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los trabajadores 25 • Salón de la institución. • Recursos electrónicos • Herramienta Slack: Mes \$12.50 • Materiales: \$ 15 	(\$ 40 por hora capacitada) 30 días 20 horas: \$ 800	\$ 827.50
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los trabajadores 25 • Salón de la institución. • Recursos electrónicos • Herramienta Trello: Mes \$ 17.50 • Materiales: \$ 15 	(\$ 40 por hora capacitada) 30 días 20 horas: \$ 800	\$ 832.50
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano, trabajadores del área de sistemas y los encargados de recibir informes. • Salón de la institución • Recursos electrónicos • Herramienta Sage HR: Mes \$ 75 • Materiales: \$ 15 	(\$ 40 por hora capacitada) 3 semanas 15 horas: \$ 600	\$ 690
TOTAL			\$ 2.685

Nota: Detalle del presupuesto. Fuente: Lema y Suárez

8. IMPACTOS

8.1 Impactos social

El impacto social se puede identificar, tomando en cuenta los aspectos positivos en el desempeño laboral en el cual se puede reflejar un ambiente de confianza, por lo que, si se maneja una buena comunicación entre los miembros de la Cooperativa, el trabajo puede ser más eficiente y eficaz al momento de fomentar la motivación y la productividad, además, al medir de forma constante el rendimiento se puede conocer el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores en su puesto de trabajo, mejorando las relaciones interpersonales con el público interno como externo.

8.2 Impacto económico

El impacto económico que se pudo evidenciar para la implementación de la propuesta dentro de la institución es de un presupuesto predestinado debido a que se propone la utilización de herramientas tecnológicas ayuden en el fortalecimiento de la comunicación, planificación y la evaluación del desempeño laboral, teniendo un costo aproximado de \$2.685 dólares, lo que inicialmente implica un gasto para la cooperativa, no obstante, cuando los trabajadores se sienten cómodos y motivados en su puesto de trabajo aumenta la productividad en la institución, esto conlleva a encontrar nuevas formas de mejorar las actividades y posteriormente aumentar la rentabilidad, además, se logra la fidelización de los trabajadores lo que permite el ahorro de dinero por la rotación del personal y las capacitaciones futuras. Por último,

un equipo de trabajo motivado labora con mejor predisposición lo que hace que la atención al cliente sea mejor.

8.3 Impacto técnico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro se encuentra en un crecimiento ascendente dentro del ámbito técnico, en donde los procesos crediticios tienden a desarrollarse de manera efectiva, por ende, es fundamental el uso de las TIC y la implementación de equipos adecuados en software y hardware que ayuden a mantener un buen desempeño laboral, de la misma manera debe contar con el personal capacitado para el manejo adecuado de la información que es muy relevante.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

- En el presente trabajo de investigación los aportes de varios autores a los que se hace mención anteriormente han servido como guía para analizar conceptos fundamentales como las TIC y el desempeño laboral; además, permitieron determinar que el manejo adecuado e introducción de las tecnologías de la información y comunicación al ámbito profesional permite mejorar el desempeño laboral.
- El instrumento utilizado para recolectar información dentro de la cooperativa fue una encuesta que sirvió para dar cumplimiento con el objetivo principal del presente trabajo de investigación, se determinó en la primera dimensión la cual hace referencia al conocimiento que tienen los trabajadores sobre las TIC un 85% manifestaron que conocen sobre las tecnologías de la información y comunicación mientras un 14% no tienen idea sobre su uso, se determinó en la dimensión de comunicación el 90% de los colaboradores indicaron el uso de herramientas tecnológicas mejora la comunicación entre departamentos, además; en la dimensión de desempeño laboral un 75% de trabajadores manifestaron que el uso de herramientas ayuda a mejorar la productividad, de manera general se determinó un porcentaje mayor de colaboradores se sienten satisfechos con las herramientas brindada por la institución, por otro lado, parte del personal consideran que no existen suficientes tecnologías de la información y comunicación para realizar sus actividades.

- Tras el análisis de los resultados obtenidos se logró identificar un déficit en la dimensión de planificación, comunicación y desempeño laboral, por lo que se analizaron varias herramientas tecnológicas para escoger la que mejor se adapte a las necesidades de los trabajadores lo que permitirá a futuro a la cooperativa tener mejor resultado en el desempeño de las actividades, generando mayor satisfacción y productividad, posteriormente se realizó una planificación para socializar las herramientas a los colaboradores.

9.2 Recomendaciones

- Para la elaboración de una investigación se debe tener claro cuáles serán los temas y subtemas que serán tomados en consideración porque la sustentación debe ser científica, es decir la información extraída debe proceder de fuentes confiables como: libros, artículos científicos, tesis, entre otros.
- Se sugiere que la cooperativa de seguimiento a las herramientas tecnológicas que se encuentran en auge para implementarlas en sus actividades, de esa forma mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores; además, deben realizar un análisis periódico sobre las necesidades de los colaboradores por medio de instrumentos validados.
- Finalmente, a pesar de que el número de trabajadores satisfechos con la tecnología brindada por parte de la cooperativa es alto se recomienda tomar en consideración a los trabajadores que no se encuentran conformes, para eso se debe tener en cuenta las herramientas propuestas como Slack, Trello y Sage HR, la primera ayuda a fortalecer la comunicación entre colaboradores y los diferentes departamentos, la siguiente permite planificar, gestionar el

tiempo de las actividades, la última brinda una retroalimentación a los trabajadores sobre su desempeño por medio de informes, además, se debe tomar en consideración la planificación propuesta ya que contiene los responsables y el presupuesto aproximado de la implementación.

10. BIBLIOGRAFÍA CITADA

Alvarado , Á., Hurtado , B., y Yávar, K. (2013). *Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad de Guayaquil* .
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11299/1/TESIS%20CLIMA%20LABORAL.pdf>

Ayala, E., y Gonzales , S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1>

Díaz, W. D. (2013). *Hacia una reflexión histórica de las TIC*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835217013.pdf>

Estefanía, C. L. (2020). *Las TIC'S y el rendimiento del sector calzado de la ciudad de Ambato*. Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31385/1/T4804ig.pdf>

Escobar, J., y Martínez, C. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos*.
https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion

Flores Calero, C. E., y Vargas Obando, P. O. (2010). *Impacto de los tics en el desempeño de las pymes en el ecuador, provincia del Cotopaxi, cantón Latacunga año 2010*.
 Latacunga.
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2724/1/658X5124.pdf>

García, A. M. (2014). *El uso de las tic en las pymes ecuatorianas*. Quito.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6917/7.36.000941.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

García , A., y Duque , J. (2016). *El empleo de las TIC en las cooperativas* .
<https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/revista-218-reflexiones-5.pdf>

Gimeno, V. A. (2010). *LA INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES Y SU REPERCUSION EN LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES*. Valencia.

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf>

Gonzales , J., Rairez , R., Terán , T., y Palomino , G. (2021). *Clima organizacional en el sector público Latinoamericano*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>

Gonzales Ancajima, M. V. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi sipán tours s.a.c – chiclayo 2019*.

Pimentel.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/70>

[86/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/70/86/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[nce=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/70/86/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, S. (2013). *Población y muestra* .

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf

León, A. E. (2020). *Las TIC'S y el rendimiento del sector calzado de la ciudad de Ambato*. Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31385/1/T4804ig.pdf>

López Neira, A. A. (20021). *Clima organizacional y desempeño*

laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica

salesiana sede guayaquil.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Lino Sánchez, L. A., y Quimi Ramírez, L. E. (2019). *LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL ECUADOR 2017-2018*. Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42756/1/%E2%80%9CLAS%20TECNOLOG%3%8DAS%20DE%20INFORMACI%3%93N%20Y%20COMUNICACI%3%93N%20%28TIC%29%20Y%20SU%20INFLUENCIA>

% 20EN% 20LA% 20ADMINISTRACI% C3% 93N% 20DE% 20LAS% 20PEQ
UE% C3% 91AS% 20EMPRESAS% 20DEL% 20EC~1.pdf

Martin , G., Olmedo , V., y Andoney, J. (2017). *Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)*.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf>

Moreno, P., Villafuerte , N., y Sumba , R. (2022). *Clima organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*.

file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360.pdf

Ortega, A. O. (2018). *Enfoques de investigación* .

https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Osorio, K., Arango, A., y Acosta , E. (2016). *La motivación como factor clave de éxito en las organizaciones modernas* .

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4484/4169>

Quiroga Parra, D. J., Torrent Sellens, J. M., & Zorrilla, C. P. (2017).

Las tecnologías de la información en América Latina, su incidencia en la productividad: Un análisis comparado con países desarrollados. Medellín.

<https://www.redalyc.org/pdf/496/49650910034.pdf>

Saldaña, M. A. (2011). *El impacto del uso de las TIC's en el desempeño laboral de los empleados de una empresa comercial, desde su percepción*.

<https://repositorio.tec.mx/handle/11285/570947>

Urdaneta Q, O. R. (2009). *Clima organizacional en Institutos de Investigaciones. Revista Venezolana de Gerencia*.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300008

Verónica, P. (2020). *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de Salud de la ciudad de Guayaquil*.

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1497/Estudio%20de%20Clima%20Organizacional%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20Satisfacci%20c3%b3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20en%20una%20Instituci%20c3%b3n%20de%20Salud%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil.pdf>

Vilma, M. (2013). *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en la empresa Danper S.A.C Trujillo – La Libertad en el año 2013.*

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4215/MURGA%20VASQUEZ%20VILMA%20MELISA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano, L. A. (2017). *La implementación de las tecnologías de la*

información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del

Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial. Lima.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/>

[7612/Parraga_zl.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7612/Parraga_zl.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

11. ANEXOS

Anexo 2 Instrumento

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Estimado colaborador la siguiente encuesta tiene como objetivo determinar el uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la cooperativa. Su participación es anónima y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial por lo que se le solicita responder con total sinceridad.

Escala	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

I. Información general

1. Sexo

Masculino

Femenino

2. En qué departamento desempeña sus funciones

.....

II. Cuestionario TIC

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	TECNOLOGÍA / TIC					
1	¿Conoce usted sobre las TIC?					
2	¿Considera que la cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC?					
3	¿La cooperativa proporciona a los trabajadores dispositivos tecnológicos con conexión a internet para el desempeño laboral?					
	EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA					
4	¿La cooperativa cuenta con equipos de cómputo adecuados en la oficina que usted labora?					
5	¿La cooperativa invierte en softwares necesarios que le permita generar procesos adecuados?					
6	¿La cooperativa brinda mantenimiento tanto a hardware y software usados en la oficina que usted labora?					
	COMUNICACIÓN (TIC)					

7	¿La cooperativa brinda las herramientas necesarias para una correcta comunicación entre colaboradores?					
8	¿Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros, mensajería instantánea o APP?					
9	¿La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web?					
10	¿Considera que utiliza las TIC mejora la comunicación entre departamentos?					
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN (TIC)						
11	¿La cooperativa utiliza herramientas para la gestión de la información?					
12	¿Emplea las TIC para gestionar y planificar el tiempo de sus actividades laborales?					
ALMACENAMIENTO						
13	¿La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para desarrollar las actividades en el área que usted labora?					
14	¿Maneja las TIC para descargar programas, imágenes, sonidos, texto?					
15	¿Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos?					
16	¿Considera que el uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información?					
17	¿Dispone de herramientas necesarias para un correcto almacenamiento y disponibilidad de la información?					
DESEMPEÑO LABORAL/ADMINISTRACIÓN						
18	¿Recibe capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación (TIC) que le ayudan a innovar o mejorar su desempeño laboral?					
19	¿Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica que le facilita la función que realiza en la oficina que usted labora?					
20	¿Utiliza su creatividad para adaptar programas, aplicaciones y/o software y facilitar la función que realiza en la oficina que usted labora de la cooperativa?					
21	¿Considera usted que al utilizar herramientas tecnológicas su desempeño laboral genera mayor productividad?					
22	¿Se siente identificado y comprometido con las metas y objetivos de la cooperativa?					
23	¿Se encuentra satisfecho con las herramientas o aplicaciones tecnológicas que la cooperativa ha provisto para el desempeño de sus funciones?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3 Validación del cuestionario



FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS

Latacunga, 08 de junio de 2023

Ing. Jorge Cañar

Presente.

De nuestra consideración

Nosotras, Lema Quishpe Daysi Maribel y Suárez Chiguano Sonia Jeaneth estudiantes del noveno ciclo paralelo "A" de la Carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi nos encontramos realizando el proyecto de investigación titulado "**Uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del Área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga**", dentro de los requerimientos se establece validar el instrumento que será aplicado en nuestro estudio de investigación, conocedoras de su amplia trayectoria académica y profesional nos dirigimos a usted para solicitarle su colaboración como evaluador experto para revisar el contenido del cuestionario que será aplicado en la Cooperativa Sierra Centro Latacunga.

Para cumplir con el proceso de validación adjuntamos los siguientes documentos:

- Formato del instrumento
- Tabla de validación

Por la atención prestada extendemos un profundo agradecimiento

Atentamente

Daysi Lema

C.I. 1727453639

Sonia Suárez

C.I. 0550549901

Tabla de validación

Nombre del experto:

Dimensión	Ítem	Coherencia	Relevancia	Claridad	Observaciones	
Tecnología de la información y comunicación (TIC)	1	Tiene conocimiento sobre las TIC	/	/	/	
	2	Considera que la cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC.	/	/	/	
	3	La cooperativa proporciona a los trabajadores equipos tecnológicos que permitan la conexión a internet para uso laboral.	/	/	/	
Equipamiento e infraestructura	4	La cooperativa invierte en software para mantenerse actualizados.	/	/	/	
	5	La cooperativa cuenta con computadoras adecuadas en la oficina que usted labora.	/	/	/	
	6	La cooperativa brinda mantenimiento a los equipos informáticos usados en la oficina que usted labora	/	/	/	
Comunicación (TIC)	7	La cooperativa brinda las herramientas necesarias para una correcta comunicación entre colaboradores.	/	/	/	
	8	Utiliza herramientas TIC de comunicación como chats, foros, mensajería instantánea.	/	/	/	
	9	La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web.	/	/	/	
	10	Considera que utilizar herramientas tic mejora la comunicación entre departamentos.	/	/	/	

Planificación y gestión	11	La cooperativa utiliza herramientas para la gestión de la información.	/	/	/	
	12	Emplea herramientas TIC para gestionar el tiempo de sus actividades laborales.	/	/	/	
	13	Utiliza herramientas TIC para planificar y gestionar las actividades en su área	/	/	/	
Almacenamiento (TIC)	14	La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para desarrollar las actividades en el área que usted labora	/	/	/	
	15	Maneja herramientas TIC para descargar programas, imágenes, sonidos, texto.	/	/	/	
	16	Utiliza herramientas TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos.	/	/	/	
	17	Considera que el uso de herramientas TIC permite recuperar y mantener segura la información.	/	/	/	
	18	Dispone de herramientas necesarias para un correcto almacenamiento de la información.	/	/	/	
Desempeño laboral/Administración	19	Recibe capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación (TIC) que le ayudan a innovar o mejorar su desempeño laboral.	/	/	/	
	20	Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica que le facilita la función que realiza en la oficina que usted labora	/	/	/	

	21	Utiliza su creatividad para adaptar programas, aplicaciones y/o software y facilitar la función que realiza en la oficina que usted labora de la cooperativa	/	/	/	
	22	Considera usted que al utilizar herramientas tecnológicas su desempeño laboral genera mayor productividad en el departamento que usted genera sus actividades	/	/	/	
	23	Emplea las herramientas TIC en el desarrollo de sus funciones.	/	/	/	
	24	Se siente identificado y comprometido con las metas y objetivos de la cooperativa	/	/	/	
	25	Se encuentra satisfecho con las herramientas o aplicaciones tecnológicas que la cooperativa ha provisto para el desempeño de sus funciones	/	/	/	
	26	Considera usted que es importante utilizar herramientas tecnológicas para optimizar procesos y lograr mayor productividad.	/	/	/	



Firma del experto

Ing. Jorge Cañar



Latacunga, 7 de junio de 2023

Mg. Alexandra Lorena Alajo

Presente.

De nuestra consideración

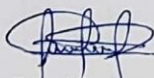
Nosotras, Lema Quishpe Daysi Maribel y Suárez Chiguano Sonia Jeaneth estudiantes del noveno ciclo paralelo "A" de la Carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi nos encontramos realizando el proyecto de investigación titulado **“Uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del Área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga”**, dentro de los requerimientos se establece validar el instrumento que será aplicado en nuestro estudio de investigación, conocedoras de su amplia trayectoria académica y profesional nos dirigimos a usted para solicitarle su colaboración como validador experto para revisar el contenido del cuestionario que será aplicado en la Cooperativa Sierra Centro Latacunga.

Para cumplir con el proceso de validación adjuntamos los siguientes documentos:

- Formato del instrumento
- Tabla de validación

Por la atención prestada extendemos un profundo agradecimiento

Atentamente



Daysi Lema

C.I. 1727453639



Sonia Suárez

C.I. 0550549901

Tabla de validación

Nombre del experto:

Dimensión	Ítem	Coherencia	Relevancia	Claridad	Observaciones
Tecnología de la información y comunicación (TIC)	1	Tiene conocimiento sobre las TIC	✓		
	2	Considera que la cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC.	✓		
	3	La cooperativa proporciona a los trabajadores equipos tecnológicos que permitan la conexión a internet para uso laboral.	✓		
Equipamiento e infraestructura	4	La cooperativa invierte en software para mantenerse actualizados.	✓		
	5	La cooperativa cuenta con computadoras adecuadas en la oficina que usted labora.	✓		
	6	La cooperativa brinda mantenimiento a los equipos informáticos usados en la oficina que usted labora	✓		
Comunicación (TIC)	7	La cooperativa brinda las herramientas necesarias para una correcta comunicación entre colaboradores.	✓		
	8	Utiliza herramientas TIC de comunicación como chats, foros, mensajería instantánea.	✓		
	9	La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web.	✓		
	10	Considera que utilizar herramientas (t) mejora la comunicación entre departamentos.	✓		

Planificación y gestión	11	La cooperativa utiliza herramientas para la gestión de la información.	✓		
	12	Emplea herramientas TIC para gestionar el tiempo de sus actividades laborales.	✓		
	13	Utiliza herramientas TIC para planificar y gestionar las actividades en su área	✓		
Almacenamiento (TIC)	14	La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para desarrollar las actividades en el área que usted labora	✓		
	15	Maneja herramientas TIC para descargar programas, imágenes, sonidos, texto.	✓		
	16	Utiliza herramientas TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos.	✓		
	17	Considera que el uso de herramientas TIC permite recuperar y mantener segura la información.	✓		
Desempeño laboral/Administración	18	Dispone de herramientas necesarias para un correcto almacenamiento de la información.	✓		
	19	Recibe capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación (TIC) que le ayudan a innovar o mejorar su desempeño laboral.	✓		
	20	Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica que le facilita la función que realiza en la oficina que usted labora	✓		

	21	Utiliza su creatividad para adaptar programas, aplicaciones y/o software y facilitar la función que realiza en la oficina que usted labora de la cooperativa	✓		
	22	Considera usted que al utilizar herramientas tecnológicas su desempeño laboral genera mayor productividad en el departamento que usted genera sus actividades	✓		
	23	Emplea las herramientas TIC en el desarrollo de sus funciones.	✓		
	24	Se siente identificado y comprometido con las metas y objetivos de la cooperativa	✓		
	25	Se encuentra satisfecho con las herramientas o aplicaciones tecnológicas que la cooperativa ha provisto para el desempeño de sus funciones	✓		
	26	Considera usted que es importante utilizar herramientas tecnológicas para optimizar procesos y lograr mayor productividad.	✓		



Firma del experto

Mg. Alexandra Lorena Alajo

Latacunga, 08 de junio de 2023

Ing. Diego Jacome

Presente.

De nuestra consideración

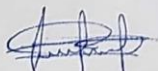
Nosotras, Lema Quishpe Daysi Maribel y Suárez Chiguano Sonia Jeaneth estudiantes del noveno ciclo paralelo "A" de la Carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi nos encontramos realizando el proyecto de investigación titulado **"Uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del Área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga"**, dentro de los requerimientos se establece validar el instrumento que será aplicado en nuestro estudio de investigación, conocedoras de su amplia trayectoria académica y profesional nos dirigimos a usted para solicitarle su colaboración como validador experto para revisar el contenido del cuestionario que será aplicado en la Cooperativa Sierra Centro Latacunga.

Para cumplir con el proceso de validación adjuntamos los siguientes documentos:

- Formato del instrumento
- Tabla de validación

Por la atención prestada extendemos un profundo agradecimiento

Atentamente



Daysi Lema

C.I. 1727453639



Sonia Suárez

C.I. 0550549901

Tabla de validación

Nombre del experto: Ing. Diego Jacome

Dimensión	Ítem	Coherencia	Relevancia	Claridad	Observaciones
Tecnología de la información y comunicación (TIC)	1 ¿Conoce usted sobre las TIC?	/	/	/	
	2 ¿Considera que la cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC?	/	/	/	
	3 ¿La cooperativa proporciona a los trabajadores dispositivos tecnológicos con conexión a internet para el desempeño laboral?	/	/	/	
Equipamiento e infraestructura	4 ¿La cooperativa cuenta con equipos de cómputo adecuados en la oficina que usted labora?	/	/	/	
	5 ¿La cooperativa invierte en softwares necesarios que le permita generar procesos adecuados?	/	/	/	
	6 ¿La cooperativa brinda mantenimiento tanto a hardware y software usados en la oficina que usted labora?	/	/	/	
Comunicación (TIC)	7 ¿La cooperativa brinda las herramientas necesarias para una correcta comunicación entre colaboradores?	/	/	/	
	8 ¿Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros, mensajería instantánea o APP?	/	/	/	
	9 ¿La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web?	/	/	/	
	10 ¿Considera que utiliza las TIC mejora la comunicación entre departamentos?	/	/	/	

Planificación y gestión	11 ¿La cooperativa utiliza herramientas para la gestión de la información?	/	/	/	
	12 ¿Emplea las TIC para gestionar y planificar el tiempo de sus actividades laborales?	/	/	/	
Almacenamiento (TIC)	13 ¿La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para desarrollar las actividades en el área que usted labora?	/	/	/	
	14 ¿Maneja las TIC para descargar programas, imágenes, sonidos, texto?	/	/	/	
	15 ¿Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos?	/	/	/	
	16 ¿Considera que el uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información?	/	/	/	
	17 ¿Dispone de herramientas necesarias para un correcto almacenamiento y disponibilidad de la información?	/	/	/	
Desempeño laboral/Administración	18 ¿Recibe capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación (TIC) que le ayudan a innovar o mejorar su desempeño laboral?	/	/	/	
	19 ¿Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica que le facilita la función que realiza en la oficina que usted labora?	/	/	/	

	20 ¿Utiliza su creatividad para adaptar programas, aplicaciones y/o software y facilitar la función que realiza en la oficina que usted labora de la cooperativa?	/	/	/	
	21 ¿Considera usted que al utilizar herramientas tecnológicas su desempeño laboral genera mayor productividad?	/	/	/	
	22 ¿Se siente identificado y comprometido con las metas y objetivos de la cooperativa?	/	/	/	
	23 ¿Se encuentra satisfecho con las herramientas o aplicaciones tecnológicas que la cooperativa ha provisto para el desempeño de sus funciones?	/	/	/	



Firma del experto

Ing. Diego Jacome

Anexo 4 Fotografías de la cooperativa

