

SABORES CONECTADOS: **TRANSFORMANDO LA GASTRONOMÍA** **A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS** **DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



Juan Antonio Picoy Gonzales
Rosaura Huarcaya Taype
Omar Hans Contreras Canto
Amanda Omonte Vilca
Claudio Contreras De la Cruz
Julio Cesar Gaspar Quispe

Sabores Conectados:
Transformando la Gastronomía a
través de las Tecnologías de la
Información y Comunicación.

Autor/es:

Picoy-Gonzales, Juan Antonio

Huarcaya-Taype, Rosaura

Contreras-Canto, Omar Hans

Omonte-Vilca, Amanda

Contreras De la Cruz, Claudio

Gaspar-Quispe, Julio Cesar

© Publicaciones Editorial Grupo AEA Santo Domingo – Ecuador

Publicado en: <https://www.editorialgrupo-aea.com/>

Contacto: +593 983652447; +593 985244607 Email: info@editorialgrupo-aea.com

Título del libro:

Sabores Conectados: Transformando la Gastronomía a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Libro Producto de Investigación Científica

© Picoy Gonzales Juan Antonio, Huarcaya Taype Rosaura, Contreras Canto Omar Hans, Omonte Vilca Amanda, Contreras De la Cruz Claudio, Gaspar Quispe Julio Cesar.

© Diciembre, 2023

Libro Digital, Primera Edición, 2023

Editado, Diseñado, Diagramado y Publicado por Comité Editorial del Grupo AEA, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, 2023

ISBN: 978-9942-651-14-3



<https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.58>

Como citar: Picoy-Gonzales, J. A., Huarcaya-Taype, R., Contreras-Canto, O. H., Omonte-Vilca, A., Contreras De la Cruz, C. & Gaspar-Quispe, J. C. (2023). Sabores Conectados: Transformando la Gastronomía a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Primera edición. Editorial Grupo AEA. Ecuador. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.58>

Palabras Clave: Trabajo en Equipo, Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral.

Cada uno de los textos de Editorial Grupo AEA han sido sometido a un proceso de evaluación por pares doble ciego externos (double-blindpaperreview) con base en la normativa del editorial.

Revisores:



Ing. Francisco Marcelo Ramos
Secaira, Mgs.

Pontificia Universidad Católica del
Ecuador



Ing. Ronald Gabriel Sarmiento
Martínez, Mgs.

Universidad Espíritu Santo -
Ecuador



Los libros publicados por “**Editorial Grupo AEA**” cuentan con varias indexaciones y repositorios internacionales lo que respalda la calidad de las obras. Lo puede revisar en los siguientes apartados:



Editorial Grupo AEA



Aviso Legal:

La información presentada, así como el contenido, fotografías, gráficos, cuadros, tablas y referencias de este manuscrito es de exclusiva responsabilidad del/los autor/es y no necesariamente reflejan el pensamiento de la Editorial Grupo AEA.

Derechos de autor ©

Este documento se publica bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0).



El “copyright” y todos los derechos de propiedad intelectual y/o industrial sobre el contenido de esta edición son propiedad de la Editorial Grupo AEA y sus Autores. Se prohíbe rigurosamente, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total y/o parcial de esta obra, ni su tratamiento informático de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma de ninguna forma o por cualquier medio, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del copyright, salvo cuando se realice confines académicos o científicos y estrictamente no comerciales y gratuitos, debiendo citar en todo caso a la editorial. Las opiniones expresadas en los capítulos son responsabilidad de los autores.

RESEÑA DE AUTORES

**Picoy-Gonzales Juan Antonio**

Universidad Nacional de Huancavelica

antonio.picoy@unh.edu.pe<https://orcid.org/0000-0003-0372-6328>

Formación profesional en ciencias de la educación, ingeniería de sistemas e informática y traductor de idiomas; reconocido como docente investigador CONCYTEC por la producción de diversos artículos científicos, autor de registro de marca y diseñador industrial a nivel INDECOPI; con experiencia en docencia a nivel universidad, instituto y educación básica regular estando asignado en diferentes programas de estudios de ciencias de la salud y de ciencias de la educación; ocupando cargos como: director de gestión académica, procesos de autoevaluación con fines de acreditación de programas profesionales, miembro de comité de múltiples programas profesionales, director de unidad de calidad, consultor en procesos de calidad, licenciamiento de universidades y procesos de acreditación, director de gestión de calidad.

**Huarcaya-Taype Rosaura**

Universidad Nacional de Huancavelica

rosaura.taype@unh.edu.pe<https://orcid.org/0009-0002-4803-021X>

Formación profesional en ciencias empresariales con especialidad en administración a nivel pregrado, a nivel postgrado gestión pública, y con estudios de doctorado en ciencias de la Educación, así como contar con 2 diseños industriales a nivel INDECOPI; con experiencia en docencia a nivel universidad pública y trabajos en entidades públicas y privadas.

RESEÑA DE AUTORES



Contreras Canto Omar Hans



Universidad Nacional Hermilio
Valdizan



ocontreras@unheval.edu.pe



<https://orcid.org/0000-0002-4871-0912>



Catedrático en la Escuela Profesional de Educación Física, Doctor en Ciencias de la Educación, Magíster en Investigación e Innovación Pedagógica, Título de Segunda Especialidad Profesional en Informática Educativa, Licenciado en Educación Física. Adscrito al Departamento Académico Pedagógico de Ciencias Sociales y Humanidades de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, Perú. En la actualidad, es docente de la Escuela Profesional de Educación Física. Asimismo, dicta los cursos de Competencias en Investigación Científica, Tesis I y Tesis II en la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL. Ha sido Director de la Biblioteca Central de la UNHEVAL por un año. Cuenta con publicaciones en revistas científicas y libros de Educación Física, asimismo, tiene participaciones en diferentes congresos nacionales e internacionales (participante, ponente y comunicaciones).



Omonte Vilca Amanda



Universidad Nacional Hermilio
Valdizan



aomonte@unheval.edu.pe



<https://orcid.org/0009-0001-6090-1826>



Formación profesional en Ciencias de la Educación con especialidad en Educación Inicial a nivel pregrado, con estudios en postgrado con mención en Gestión y Planeamiento Educativo con grado de doctor en Ciencias de la Educación, además de contar con experiencia en proyectos como: Influencia de la metodología activa en el rendimiento escolar, relación entre hábitos de lectura y la comprensión lectora en los estudiantes, gestión de calidad educativa y actitud del docente, predominancia de los cuadrantes cerebrales y sus repercusiones en el aprendizaje de los estudiantes, enseñanza de la filosofía, estilos de aprendizaje y rendimiento académico, entre otros.

RESEÑA DE AUTORES



Contreras De La Cruz Claudio



Universidad Nacional de Huancavelica



claudiocontreras589@gmail.com



<https://orcid.org/0009-0003-8544-307X>



Formación profesional en Ciencias Empresariales con especialidad en Administración a nivel pregrado, con estudios en postgrado con mención en gestión pública, con certificado de competencia por SINEACE en brindar Atención en lenguas indígenas u originarias, con diplomado en Sistema Integrado de Gestión Pública (SIGA), Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), Contrataciones de Estado; cuenta con capacitaciones en Gestión Pública. En la actualidad labora en el Gobierno Regional de Huancavelica; y con cinco años de experiencia en entidades públicas y privadas.



Gaspar-Quispe Julio Cesar



Universidad Nacional de Huancavelica,
Instituto, Unidad educativa



juliogasparq@gmail.com



<https://orcid.org/0009-0000-9258-9315>



Formación profesional en Ciencias Empresariales con especialidad en Administración a nivel pregrado, con estudios en proceso a nivel postgrado con mención en gestión pública, con experiencia en múltiples entidades financieras públicas y privadas, ocupando múltiples cargos y puestos, en el cual ha demostrado excelencia en el servicio, en la actualidad labora en el Gobierno Regional de Huancavelica; y con cinco años de experiencia en entidades públicas y privadas.

Índice

Reseña de Autores	VII
Índice	X
Índice de Tablas.....	XII
Índice de Figuras	XIII
Introducción	XIV
Capítulo I: El problema, su importancia y antecedentes teóricos	15
1.1. Objetivos de la investigación.....	18
1.1.1. Objetivo general	18
1.1.2. Objetivos específicos.....	18
1.2. Hipótesis.....	18
1.2.1. Hipótesis general.....	18
1.2.2. Hipótesis específicas	18
1.3. Antecedentes teóricos	19
1.4. Bases teóricas	19
1.4.1. Características de las Tecnologías de Información y Comunicación	19
1.4.2. Sector culinario.....	21
1.4.3. PYMES.....	21
1.4.4. Teoría del trabajo en equipo	22
1.4.5. Teoría de los valores	23
1.4.6. Desempeño laboral.....	25
1.4.7. Teorías de satisfacción laboral	27
1.4.8. Teoría de los grupos sociales de referencia	27
1.4.9. Teoría de la brecha.....	28
1.4.10. Teoría de eventos situacionales	28
1.4.11. Factores del desempeño laboral	28

1.5. Bases epistémicos	31
1.5.1. Compromiso organizacional	32
1.5.2. Evolución de la calidad	32
1.5.3. Dimensiones de la calidad	33
Capítulo II: Metodología	35
2.1. Tipo de investigación	37
2.2. Diseño de investigación	38
2.3. Población y muestra	38
2.3.1. Población.....	38
2.3.2. Muestra	38
2.4. Variables.....	39
2.4.1. Variable independiente	39
2.4.2. Variable dependiente.....	39
2.5. Instrumentos de recolección de datos.....	40
2.5.1. Técnicas.....	40
2.5.2. Instrumentos.....	40
2.6. Técnicas de recojo, procesamiento y recolección de datos.....	41
2.6.1. Técnicas para la recolección de datos	41
2.6.2. técnicas para el procesamiento de datos.....	41
Capítulo III: Análisis de resultados, discusión y conclusiones	43
3.1. Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación	45
3.1.1. Desempeño laboral.....	49
3.1.2. Efectividad	51
3.1.3. Efectividad	53
3.1.4. Desarrollo de personal.....	53
3.2. Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación	55
3.2.1. Calidad de servicio	56

3.2.2. Contrastación de la hipótesis general	56
3.2.3. Contrastación de hipótesis específica	58
3.3. Discusión	66
3.4. Conclusiones	68
Referencias Bibliográficas	71

Índice de Tablas

Tabla 1 Empresas reconocidas	39
Tabla 2 Variable dependiente	39
Tabla 3 Software de ventas	45
Tabla 4 Pago virtual.....	45
Tabla 5 Ayuda por equipos tecnológicos	46
Tabla 6 Cámaras de seguridad.....	46
Tabla 7 Promedios.....	47
Tabla 8 Acceso a web	47
Tabla 9 Tecnología GPS	48
Tabla 10 Plataforma web	48
Tabla 11 Redes sociales	48
Tabla 12 Promedio	49
Tabla 13 Nivel de producción	49
Tabla 14 Eficacia en el trabajo.....	50
Tabla 15 Capacitación	50
Tabla 16 Habilidad culinaria.....	50
Tabla 17 Cumplimiento de metas	51
Tabla 18 Promedio	51
Tabla 19 Cumplimiento de metas	52
Tabla 20 Cumplimiento de tareas	52
Tabla 21 Desarrollo de trabajo.....	52
Tabla 22 Promedio	53
Tabla 23 Grado de responsabilidad	53
Tabla 24 Conocimiento técnico.....	54
Tabla 25 Tiempo para actividades	54

Tabla 26 Promedio	54
Tabla 27 Dimensiones y series	55
Tabla 28 Calidad de servicio: dimensiones	56
Tabla 29 Valor de correlación	57
Tabla 30 Hipótesis y correlaciones	58

Índice de Figuras

Figura 1 Accesibilidad y Efectividad	60
Figura 2 Accesibilidad y Desarrollo personal	61
Figura 3 Apoyo de TICs y Productividad laboral	62
Figura 4 Apoyo de TICs y Efectividad	64
Figura 5 Apoyo de TICs y Desarrollo personal	65

Introducción

Actualmente, el sector de la gastronomía es una actividad muy competitiva, donde las micro y pequeñas y mediana empresa (PYMES) se encuentran claramente en desventaja frente a las grandes empresas gastronómicas por no contar con los mismos recursos para realizar una campaña de marketing y por no utilizar las tecnologías de la información. Es por ello que han encontrado en las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) un gran aliado para darse a conocer.

Desde la aparición de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las MYPES del sector culinario han cambiado radicalmente, para poder establecer un contacto directo entre proveedores y solicitantes, eliminando intermediarios, reduciendo los precios de los productos y produciendo retroalimentación entre ellos.

Así, será interesante analizar estadísticamente la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño laboral de las PYMES en el sector gastronómico, gracias a indicadores medibles, se podrá establecer si existe una correlación entre cada uno de los indicadores y rendimiento de las PYMES.

The background of the entire page is a light gray with a repeating pattern of faint, hand-drawn food and kitchen items. These include a fork, a knife, a pepper, a tomato, a slice of lemon, a fish, a grill, a burger, a chili pepper, a mushroom, a bottle, and various vegetables like eggplants and onions.

1

CAPITULO

EL PROBLEMA, SU IMPORTANCIA Y ANTECEDENTES TEÓRICOS

El problema, su importancia y antecedentes teóricos

En el mundo actual, todos los sectores económicos están influenciados por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Entre ellos, este trabajo de investigación se enfocará en el sector culinario de la ciudad de Huánuco. Este sector está experimentando cambios en la demanda a medida que se implementan nuevas tecnologías y se generan nuevos modelos de negocio.

La tecnología implantada en un entorno donde se prestan servicios de catering está claramente orientada a mejorar la atención al cliente, generando agilidad en el servicio y mayor demanda frente a la competencia.

Las TIC se han convertido en un insumo, por lo que es necesario combinarlas con otros recursos que les den un valor estratégico real, desarrollando usos innovadores y al mismo tiempo mejorando las formas de relación con proveedores, clientes y otros. agentes críticos (Carr, 2003).

Berndt y Morrison (1991) Afirman que las tecnologías de la información y las comunicaciones son en realidad un complemento del trabajo y no un sustituto del recurso humano.

Al realizar una observación y levantamiento de información en PYMES del sector culinario que brindan servicios de catering, se observó que su forma de hacer las cosas es empírica y con programas básicos, lo que lleva mucho tiempo para completar los procesos mencionados; Para ello proponen agilizar estos procesos mediante el uso de tecnologías de software y hardware; el cual puede ser el proceso de compra, preparación, atención y mercadeo se potencia con el uso de los tics.

Como resultado de este estudio y seguimiento, se logró identificar las necesidades del uso de las TIC para obtener avances en los procesos mencionados con el fin de obtener una ventaja competitiva.

1.1. Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo general

Determinar el grado de influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en el desempeño laboral de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

1.1.2. Objetivos específicos

- Identificar las Tecnologías de Información y Comunicación que se utilizan en las PYMES del Sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- Identificar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicación influyen en las PYMES del Sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- Formular las acciones que se deben realizar dependiendo de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

1.2. Hipótesis

1.2.1. Hipótesis general

La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

1.2.2. Hipótesis específicas

- La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- La accesibilidad afecta a la efectividad de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- La accesibilidad afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

- El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la efectividad de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector gastronómico más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

1.3. Antecedentes teóricos

Actualmente, con el fin de no utilizar la tecnología como en el sector gastronómico de nuestra ciudad, que es la causa de la falta de competitividad de la administración, tras un análisis detallado del caso, hemos determinado que el uso de las TIC en las PYMES es una herramienta importante para tener éxito y hacer una gran diferencia para nuestros competidores en la industria culinaria.

Se considera de gran importancia detectar el grado de responsabilidad en sus diferentes sentidos a través de la asociación entre el desempeño laboral y la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación de las pymes más reconocidas del sector culinario de la ciudad de Huánuco. porque es un factor cada vez más presente en la estructura de una empresa.

1.4. Bases teóricas

1.4.1. Características de las Tecnologías de Información y Comunicación

- Son de carácter innovador y creativo.
- Tiene mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor. Se relaciona con mayor frecuencia con el uso del internet y la informática.

- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.

Las principales nuevas tecnologías son:

- Internet
- Robótica
- Computadoras de propósito específico
- Dinero electrónico
- Resultan un gran alivio económico a largo plazo, aunque en el tiempo la adquisición resulte una fuerte inversión.
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios (Torre, 2010).

Las TIC han producido una importante revolución económica basada en el uso intensivo de Internet y otras tecnologías informáticas, así como un aumento de los procesos de internacionalización de las PYMES y de las relaciones comerciales entre países, producido por la caída de las barreras comerciales y una importante reducción de globalización.

Las instituciones y la ciudadanía en general han hecho del conocimiento el principal factor de producción, por encima de los factores tradicionales, lo que crea lo que se denomina EBC.

La adopción de las TIC por parte de las PYMES puede verse no como un gran desafío, sino como una oportunidad significativa para los países debido a sus implicaciones en la capacidad del sector para generar más oportunidades de empleo y riqueza para la lucha contra la pobreza en los países.

El uso y adopción de las TICs por parte de las PYMES, constituye una importante innovación que podría mejorar su productividad, competitividad, siempre y cuando se adopten otras políticas que combatan los obstáculos o restricciones que enfrentan estas PYMES para su desarrollo, en cada uno de los países. (Monge, 2005).

En el mundo moderno, las economías más prósperas se basan en las habilidades de sus ciudadanos, PYMES, organizaciones, gobierno, academia y sector privado, para generar, almacenar, recuperar, procesar y transmitir informaciones, funciones que son aplicables a todas las actividades del ser humano y que se facilitan sustancialmente gracias a la adopción de las TICs la habilidad de las mismas para poner en contacto a compradores y vendedores en forma más eficiente, representa una manera de obtener importantes ganancias potenciales, ya que reduce los costos de búsqueda, mejora la identificación entre vendedores y compradores, e inclusive, facilita la creación de Pymes.

1.4.2. Sector culinario

El arte culinario forma parte de la identidad de un pueblo. Las recetas suelen transmitirse de generación en generación, renovándose y actualizándose con el correr de la historia. La globalización, de todos modos, contribuyó a que el saber culinario trascienda las fronteras: hoy es posible disfrutar comida china en Alemania y platos turcos en Brasil, por citar dos posibilidades.

Es importante tener en cuenta que la alimentación resulta imprescindible para la vida: todas las personas necesitan alimentos para satisfacer, a través de las vitaminas, las proteínas y otros elementos, las necesidades de su organismo. El arte culinario va más allá de esas necesidades orgánicas y se orienta al modo de elaboración y a la presentación de los alimentos con el objetivo de transmitir ideas y emociones.

Puede hablarse de patrimonio culinario para aludir a aquellas elaboraciones y presentaciones que son típicas de una determinada región. El locro, en este marco, pertenece al patrimonio culinario de los pueblos andinos.

1.4.3. PYMES

Las pequeñas y medianas PYMES son PYMES con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. Son PYMES con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones.

a) Ventajas de las pymes

- Influye en la oferta de trabajo en producción y servicios, aumentándola.
- La sencillez en la solución de un problema del empresario.
- Relación directa entre el pequeño empresario y los clientes permitiendo conocer sus necesidades.

b) Desventajas de las PYMES

- Falta de experiencia gerencial del pequeño empresario.
- La negligencia y la falta de dirección que conlleva a dejar los asuntos propios en mano de otros sin supervisión ni control.

c) Objetivos de las PYMES

- Contribución al PBI.
- Contribución a la recaudación tributaria.
- Forja la formalización y desarrollo de MYPE.
- Incrementa el empleo productividad y rentabilidad.
- Ampliación del mercado interno y exportaciones

1.4.4. Teoría del trabajo en equipo

Para el desempeño laboral, el trabajo en equipo es fundamental. Stoner dijo que dos o más personas interactúan y se influyen mutuamente para lograr un objetivo común. Es por esto que la teoría define al equipo como una sola organización que, bajo un buen liderazgo, persigue objetivos comunes. El trabajo en equipo no significa simplemente "trabajar juntos". Robbins (1998) señala que los esfuerzos individuales resultan en un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales.

El trabajo en equipo está más relacionado con los procedimientos, técnicas y estrategias que utiliza un determinado grupo de personas para lograr los objetivos propuestos. Mientras que el equipo de trabajo involucra a un grupo humano con habilidades y funciones a desarrollar para alcanzar los objetivos finales. Cuando hablamos de trabajo en equipo, nos referimos a un grupo de personas bien organizadas, cada una con sus respectivas responsabilidades y tareas perfectamente definidas, dirigidas por un líder, idealmente aceptado por

todos y que guiará al equipo a través de ciertas reglas, orientará sus esfuerzos en la misma dirección.

Buchloz y Roth (1992), Establecieron la teoría del alto desempeño en equipos de trabajo, basada en ocho atributos, a saber: liderazgo participativo, responsabilidad compartida, objetivos comunitarios, buena comunicación, perspectiva, enfoque en la tarea, talento creativo y velocidad de respuesta.

Según la teoría de Tuckman (1965); la cual es una de las mejores teorías del trabajo en equipo, el comportamiento y desarrollo de los equipos juega un papel trascendental en la organización o institución. Estos equipos pasan por 4 etapas:

- 1) entrenamiento.
- 2) conflicto.
- 3) normalización y
- 4) rendimiento.

Es en la tercera fase que las personas adquieren cierta madurez, ya que comienzan a comprender qué es el equipo y qué está tratando de lograr. Para quienes la unidad y el compromiso son fuertes. Y en la Etapa 4, el equipo trabaja de manera efectiva resolviendo problemas, asumiendo riesgos, tomando decisiones grupales, obteniendo beneficios comerciales y logrando metas definidas.

1.4.5. Teoría de los valores

Axiología, doctrina que determina la filosofía de todo lo bueno, cuáles son las virtudes y la buena vida; Es el corazón de cualquier organización. Debe estar en el corazón de cualquier programa social. El sector culinario debe desarrollarse sobre la base de un sistema axiológico para alcanzar sus objetivos con calidad. Todo el personal que se involucre en el sector culinario de cualquier forma será un peligro para el programa si no toma en cuenta el sistema de valores como principios de todo su ser y trabajo.

La investigación axiológica más influyente es la de Scheler y Hartmann. Max Scheler (1874 - 1928), señaló que todas las teorías de los valores se dividen en tres tipos: La teoría platónica del valor, que consiste en una independencia de las cosas, los valores serían entidades reales. La teoría de la apreciación se

relaciona con el nominalismo ético porque niega la independencia de los fenómenos estimativos, pero es diferente porque el valor moral es dado por una evaluación. Para Scheler estas teorías no son admisibles, porque no le permiten desarrollar una teoría pura de los valores. La teoría de los valores de Scheler establece los valores como independientes de las cosas y de sus estructuras reales, tratando de mostrar la diferencia de valor del objeto concreto. Lo propio de las cosas es ser, pero lo propio de los valores no es ser, sino ser válido; las cosas son iguales y los valores son iguales.

No es la intuición racional la que capta valores, es la experiencia, la percepción afectiva. Los valores sólo se dan en una percepción afectiva absoluta, que es un sentimiento puro que capta la esencia a priori. Esta percepción de los valores a través del sentimiento se conoce como el 27 "la intuición emocional de las esencias". Scheler hizo una clasificación de los valores a la que llamó "clases fundamentales de relaciones de esencia a priori". Según esta jerarquía de valores, unos valores son "superiores" y otros inferiores, según una serie de criterios.

Valores se jerarquizan en 4 clases:

- 1) La serie de agradables y desagradables, en la que estarían las sensaciones sensoriales de placer y las sensaciones sensoriales de dolor.
- 2) La categoría de los valores vitales, los bienes y males físicos que acompañan la vida, tales como la salud, el vigor, la enfermedad, las experiencias afectivas y los instintos.
- 3) El dominio de los valores espirituales, que serían independientes del cuerpo y capturados por una "percepción afectiva espiritual". Entre ellos se encuentran los valores estéticos, los valores de lo "justo e injusto", los valores del puro conocimiento de la verdad alcanzado por la filosofía y los "valores de referencia". Los "valores de referencia" serían los de la ciencia y la cultura.
- 4) Valores sagrados y profanos, dados sólo en relación a objetos absolutos o divinos, alcanzados por una forma de amor dirigida a las personas. El valor de lo sagrado es esencialmente un "valor popular", con reacciones específicas como la fe, la incredulidad, la veneración, la adoración; y

"valores de referencia" como el culto, los sacramentos, las personas y cosas sagradas, etc.

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (Tecnologías de Información y Comunicación). Es un término que se utiliza actualmente para referirse a una amplia gama de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de hardware y software y que, con frecuencia, se transmiten a través de redes de telecomunicaciones.

Las TIC se están convirtiendo en un gran medio de comunicación fluida y coordinación permanente dentro de la estructura de la organización, así como entre las PYMES que conforman la cadena de valor del bien o servicio ofrecido.

La clasificación de las tecnologías de la información y la comunicación se presenta a continuación:

- **Hardware:** Componentes físicos asociados a las TIC tales como servidores, PC's, impresoras.
- **Software:** Programas electrónicos que complementan el uso del hardware tales como bases de datos, lenguajes de programación.
- **Telecomunicaciones:** Infraestructura necesaria para el envío y recepción de información electrónica (voz, datos e imagen).
- **Estrategia tecnológica del negocio:** Conjunto de acciones encaminadas a la adquisición e implantación de tecnologías que aseguren el logro de ventajas competitivas.

1.4.6.Desempeño laboral

El desempeño en el trabajo es la calidad del resultado, la calidad del servicio, la calidad de la forma en que se hacen las cosas. Que son, de hecho, el producto de trabajadores satisfechos o animados en cierta medida. Es el desempeño en el trabajo y la acción que demuestra el trabajador en la ejecución de las principales funciones y tareas que le exige su cargo en el propio contexto laboral, lo que permite demostrar su responsabilidad y su pertinencia. Es en este ámbito donde el individuo demuestra las competencias profesionales adquiridas en las que se integra, como sistema; conocimientos, habilidades, experiencias,

sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de los resultados esperados.

En sí, el desempeño laboral es lo que hace el trabajador, por tanto, aspectos como: competencia (eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), disciplina (uso de la jornada laboral), cumplimiento de las normas de seguridad y salud. normas y las cualidades personales requeridas para el ejercicio de determinadas profesiones.

Según García (2001), el desempeño laboral consiste en acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden medirse en términos de habilidades. La Norma Cubana 3000:2007 define el desempeño laboral desde dos perspectivas: trabajo adecuado y trabajo superior, siendo este último el desempeño laboral y el desempeño superior del trabajador con alto impacto económico, social, presente y futuro identificado con las competencias necesarias para el logro de los objetivos de la entidad. objetivos. estrategia.

Ruiz (2004), recuerde que la gestión del desempeño solo se utiliza desde la década de 1940, ingresando así al campo de la gestión.

Chiavenato (2000), define el desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de las metas organizacionales. De hecho, establece que un buen desempeño en el trabajo constituye la fortaleza más importante de una organización. Bittel (2000), especifica que el desempeño está influenciado en gran medida por las expectativas del empleado en relación al trabajo, por su actitud hacia los logros y por su deseo de armonía. El desempeño está por tanto vinculado o vinculado a las habilidades y conocimientos que sustentan las acciones del trabajador, con el fin de consolidar los objetivos de la empresa. Ghiselli (1998), enfatiza cómo el desempeño se ve influenciado por cuatro factores: motivación, habilidades y características personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para actuar. La importancia de este enfoque radica en que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y capacidades que posee en relación

a los objetivos que se propone alcanzar, acompañado de las políticas, normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan la realización del trabajo, las formas y cómo se producen según diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son:

1.4.7. Teorías de satisfacción laboral

Weihrich (2004) enfatiza que la satisfacción se refiere al placer que se experimenta cuando se logra un deseo o una meta, es decir, la satisfacción es un resultado que ya se ha experimentado. Esto está respaldado por diferentes teorías, según diferentes autores:

a) teoría del ajuste laboral

Esta teoría ha sido considerada una de las teorías más completas sobre las necesidades y la satisfacción de valores. Esta teoría se centra en la interacción entre el individuo y el medio ambiente; Se basa en la noción de correspondencia entre el individuo y el entorno, en este caso el ambiente de trabajo, cuyo mantenimiento es un proceso continuo y dinámico denominado ajuste laboral por los autores. La satisfacción deriva no sólo de la medida en que se satisfacen las necesidades de los trabajadores, sino también de la medida en que el contexto laboral satisface, además de las necesidades, los valores de estos trabajadores. Señalan que existen tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, sus resultados satisfactorios y su antigüedad en el puesto. Variables independientes, habilidades y capacidades personales, habilidades y capacidades que requiere un determinado puesto de trabajo, correspondencia entre los dos tipos de habilidades y capacidades, necesidades y valores de la persona y reforzadores profesionales.

1.4.8. Teoría de los grupos sociales de referencia

Se basa en que los empleados toman como referencia las normas y valores de un grupo de referencia y las características socioeconómicas de la comunidad en la que trabajan para evaluar su trabajo. Es en estas influencias que se basan las evaluaciones de puestos. Se hará lo que determinará el grado de satisfacción.

1.4.9. Teoría de la brecha

Esta teoría formaba parte de la postura de que la satisfacción laboral se basa en los valores profesionales más importantes para las personas que pueden obtenerse a través de su propio trabajo y sus propias necesidades. Los valores de una persona están clasificados en orden de importancia, por lo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma en que se experimenta la consecución o frustración de un determinado valor. La satisfacción laboral resulta de la percepción de que un trabajo satisface o logra valores profesionales importantes para la persona, sujeto a la medida en que estos valores sean consistentes con las necesidades del individuo.

1.4.10. Teoría de eventos situacionales

La teoría de los eventos situacionales sostiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados: Características situacionales y eventos situacionales: Las características situacionales son las facetas del trabajo que la persona tiende a valorar antes de aceptar el puesto, como la compensación, las oportunidades de ascenso, las condiciones laborales, política de empleo, etc. empresa y dirección, esta información se comunica antes de tomar posesión del cargo. Los acontecimientos situacionales son aspectos del trabajo que normalmente no se evalúan previamente, pero que ocurren mientras el trabajador está en el trabajo, a menudo son inesperados y pueden sorprender al individuo. Los recursos situacionales se pueden clasificar fácilmente. Las características de los eventos situacionales son específicas de cada situación. Esta teoría supone que la satisfacción laboral es el resultado de respuestas emocionales ante la situación en la que se encuentra la persona en su organización.

1.4.11. Factores del desempeño laboral

Fisher (2011), Sostiene que el servicio tiene sus propios desafíos. Primero, céntrate en tu vida personal, buscando mayor eficiencia, productividad y crecimiento económico. Segundo, aspectos del carácter; trabajar en nuestras actitudes, aprender a escuchar mejor, comunicarnos mejor, actuar mejor,

desarrollar aún más nuestras “habilidades interpersonales”, trabajar para estar bien. Bain (2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir a mejorar la productividad.

- a) Factores internos: Algunos factores internos son más fácilmente modificables que otros, por eso se clasifican en dos grupos, fuertes y blandos. Los factores difíciles incluyen productos, tecnología, equipos y materias primas; mientras que los factores intangibles incluyen la fuerza laboral, los sistemas y procedimientos organizacionales, los estilos de gestión y los métodos de trabajo.
- b) Factores Difíciles: La productividad de este factor significa el grado en que el producto satisface las demandas del cliente; y se puede mejorar refinando el diseño y las especificaciones. Instalaciones y equipos. La productividad de este factor se puede mejorar prestando atención al uso, antigüedad, modernización, costo, inversión, equipos de producción interna, mantenimiento y expansión de capacidad, control de inventarios, planificación y control de la producción, entre otros.
- c) Factores suaves: La productividad de este factor puede mejorarse obteniendo la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, un adecuado programa de remuneraciones y salarios, una adecuada formación y educación. . y programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad, debe volverse más flexible, capaz de anticipar y responder a los cambios del mercado, estar al tanto de las nuevas habilidades de la fuerza laboral, las innovaciones tecnológicas, así como tener una buena comunicación en todos los ámbitos. Métodos de trabajo. La revisión sistemática de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización más eficiente del trabajo necesario deben lograrse mediante el estudio y la formación profesional. Estilos de gestión. Es responsable del uso eficiente de todos los recursos bajo el control de la empresa, ya que influye en el diseño organizacional, políticas de personal, descripciones de puestos, planificación y controles operativos, políticas

de mantenimiento y compras, costos de capital, fuentes de capital, sistemas presupuestarios. control de costos y otras técnicas.

- d) Factores externos: La productividad determina en gran medida el ingreso real, la inflación, la competitividad y el bienestar de las personas, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las verdaderas razones del crecimiento o la disminución de la productividad. Entre estos factores se encuentran los siguientes:
- Ajustes estructurales. Los cambios estructurales en la sociedad a menudo influyen en la productividad nacional y empresarial, independientemente de la dirección que tomen las empresas. Pero en el largo plazo, los cambios en la productividad tienden a modificar esta estructura.
 - cambios económicos. La transferencia de empleos de la agricultura a la manufactura; el paso de las industrias manufactureras a las de servicios; y, por otro lado, variaciones en la composición del capital, en el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, en las economías de escala y en la competitividad industrial.
 - Cambios demográficos y sociales. En este sentido, las tasas de natalidad y mortalidad destacan porque, en el largo plazo, suelen tener repercusiones en el mercado laboral, en la integración de las mujeres al mercado laboral y en los ingresos que reciben. , edad de jubilación y valores culturales. y actitudes.
 - Recursos naturales. Incluyen trabajo, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones y superación profesional; la tierra y su grado de erosión, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierra, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.
 - Administración pública e infraestructura. Incluye leyes, regulaciones o prácticas institucionales implementadas que tienen un impacto directo en la productividad.

MYPES: Las MYPES son micro y pequeñas empresas agrupadas en unidades de negocio que ofrecen productos o servicios y se presentan como una alternativa de empleo y desarrollo. La microempresa tiene hasta 10 trabajadores con una facturación máxima de hasta 150 UIT, mientras que la mediana empresa tiene hasta 100 trabajadores con una facturación máxima de hasta 1.700 UIT.

Beneficio: término general que define todo lo que es bueno o positivo para quien lo da o lo recibe, entendiendo por beneficio todo aquello representativo de bien, la pregunta enmarca una utilidad que resulta en consecuencias positivas que mejoran la situación en la que se presentan vicisitudes o problemas. superar. Una ventaja se obtiene de una forma u otra y para identificarla es necesario aplicar el concepto a cualquier área específica. Los más comunes son los económicos y los sociales, que producen elementos beneficiosos en ambos sentidos (para quien da o para quien recibe).

Culinaria: La culinaria o arte culinario es una forma creativa de preparar los alimentos y es muy dependiente de la cultura, en cuanto al conocimiento de los alimentos, cómo se preparan, así como los rituales sociales establecidos en torno a los alimentos. No debe confundirse con la gastronomía, que la incluiría en un ámbito más general dedicado a todo lo relacionado con la cocina.

Influencia: Influencia, del verbo influenciar, se refiere al efecto o consecuencia que una cosa puede tener sobre otra, es decir, se usa para referirse al impacto de algo en la función de una persona o de un objeto que puede ser manipulado. En el caso de los seres humanos, que viven en una sociedad fluctuante y toman diversas decisiones en pro del bienestar, la influencia es el acto mediante el cual se puede convencer a alguien hasta el punto de guiar a una persona por un camino determinado. Las razones por las que una persona cae bajo la influencia de otra o por una tendencia dependen del entorno en el que se desarrolla la situación.

1.5. Bases epistémicos

A partir del marco teórico y conceptual se realiza un trabajo deductivo para llegar a la teoría científica. La teoría científica consiste en un conjunto de deducciones lógicas que, a través de sus derivaciones concretas, admiten ser observadas en condiciones específicas, permitiendo comparar su grado de plausibilidad. Las bases epistemológicas de este modelo se pueden encontrar en: Bunge (1985), Popper (1985), Lakatos (1978), Bachelard (1973), entre otros.

Se trata de responder al problema de investigación tomando como punto de partida un conjunto de postulados teóricos previamente seleccionados que

permitan, a través de vínculos razonadores con los hechos observables a partir de las hipótesis deductivas, resolver el problema planteado.

1.5.1. Compromiso organizacional

Según Ivancevich, et al (2006). A lo largo de la historia las organizaciones han buscado comprender el comportamiento de sus empleados, para buscar la efectividad de la empresa, a este estudio se le llama comportamiento organizacional, el cual lo definimos como: "un campo de estudio que estudia el impacto que tienen los individuos, grupos y estructuras". sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el objetivo de aplicar los hallazgos para mejorar la efectividad de una organización", "el estudio del comportamiento, las actitudes y el desempeño en un entorno organizacional, teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología cultural". adquirir conocimiento de las percepciones, valores, habilidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto; analizar el efecto del entorno externo en la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias".

1.5.2. Evolución de la calidad

Flaherty y Drucker, (2001). Afirman que la filosofía de la calidad sentó sus bases a finales del siglo XVIII y principios del XIX, cuando se estaba produciendo la revolución industrial y las grandes empresas necesitaban definir nuevas formas de organización y prácticas. administrativo. surgió; Posteriormente han surgido nuevas tendencias y fases de evolución que han contribuido en gran medida a la actual comprensión por parte de los empresarios del consumidor cada vez más exigente, así como al aumento de una fuerte competencia nacional e internacional.

Entre los muchos autores que han contribuido al desarrollo no sólo del concepto de calidad, sino también de muchos otros en el campo de la gestión, destaca Peter Drucker, quien, aunque considerado un autor clásico, es considerado el padre de la gestión moderna. Entonces voy a hablar primero sobre el concepto, sobre el autor.

1.5.3. Dimensiones de la calidad

Druker (1990). Enfatizó que "la calidad no es lo que se pone en un servicio, sino lo que el cliente obtiene de él y lo que está dispuesto a pagar". Generalmente, el cliente evalúa el desempeño de su organización según el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para realizar esta evaluación:

- a) **Confiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa prestadora del servicio para ofrecerlo de forma confiable y segura. El concepto de confiabilidad incluye la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimiento profesional de su empresa, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio correctamente desde el primer momento.
- b) **Seguridad:** Es la sensación que tiene el cliente cuando lleva sus problemas a una organización y está seguro de que serán solucionados de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante velar por los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para proporcionar una mayor satisfacción al cliente.
- c) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud mostrada para ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido; También forman parte de este punto el cumplimiento oportuno de los compromisos contractuales, así como el grado en que la organización puede ser accesible al cliente, es decir, las posibilidades de ponerse en contacto con él y la viabilidad con la que puede lograrlo.
- d) **Empatía:** Se refiere a la voluntad de la empresa de brindar un servicio y atención personalizada a los clientes. No se trata sólo de ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es una parte importante de la empatía, también lo es de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo en profundidad sus características personales y necesidades específicas.

- e) Intangibilidad:** Si bien existe intangibilidad en el servicio, es intangible en sí mismo, es importante considerar algunos aspectos que surgen de la intangibilidad del servicio:
- Los servicios no se pueden mantener en stock, si no los utiliza, toda su capacidad de producción de servicios se pierde para siempre.
 - Interacción humana, para prestar un servicio es necesario establecer contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en el desarrollo del servicio.

The background of the entire page is a light gray textured surface with a repeating pattern of faint, hand-drawn line art illustrations. These illustrations include various food items such as mushrooms, fish, a pepper, a tomato, and a cucumber, as well as kitchen tools like a fork, a knife, a whisk, and a grill. The pattern is scattered across the page, creating a subtle thematic backdrop.

2

CAPITULO

METODOLOGÍA

Metodología

En la actualidad, las tecnologías de la información y la comunicación se aplican en prácticamente todos los ámbitos y actividades económicas y los beneficios son cada vez más notorios. Si hablamos del sector culinario, notamos que los servicios son más eficientes y esto se traduce en una mayor demanda. a la competencia, ahora si detallamos el proceso y funcionamiento parte de las instalaciones que brindan servicios de catering, ya que operan de una forma más automatizada y con ahorro de tiempo y dinero.

Principalmente con la adopción de nuevas tecnologías, una empresa dedicada al negocio de las cocinas se volvería más competitiva y animaría a otras medianas y pequeñas empresas del mismo sector a seguir esta línea para no ser superadas por la competencia. Sería esta competencia la que llevaría al sector culinario a un mejor nivel, o eso a su vez. Esto promovería el crecimiento de la actividad económica en la región de Huánuco.

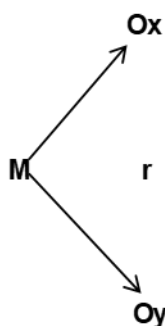
La importancia de este tema es informar sobre el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector culinario y esto serviría para ponerlo en práctica en lugares donde aún no se utilizan las tecnologías. . El uso de tecnologías para brindar un mejor servicio sería muy beneficioso para la región Huánuco, ya que esta región carece de recursos económicos y no es una región competente del país, una de las ventajas sería la atracción de personas que aprovechan el turismo y esto ganaría en calidad y daría presencia a las pymes de este sector en los mercados más grandes y competitivos, favoreciendo a la propia ciudad de Huánuco

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicado con enfoque cuantitativo. Según Gómez (2006: 121) señala que, desde un punto de vista cuantitativo, la recolección de datos equivale a la medición.

2.2. Diseño de investigación

La investigación tuvo como diseño No experimental: este proyecto no es experimental porque se realiza sin manipulación deliberada de variables. Se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural para luego analizarlos. En este tipo de investigaciones no existen condiciones ni estímulos a los que se exponen los sujetos de estudio. Los sujetos son observados en su entorno natural.



Leyenda:

M= Trabajadores de las PYMES del sector Culinario de la ciudad de Huánuco.

O_x= Desempeño Laboral

O_y= Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Está conformado por los trabajadores de las PYMES del sector Culinario de la ciudad de Huánuco.

2.3.2. Muestra

Se realizará mediante muestreo por conveniencia o selección intencional, considerando 5 trabajadores de cada PYME del sector culinario de 10 empresas diferentes, es decir una muestra total de 50 trabajadores.

Tabla 1
Empresas reconocidas

Cantidad	Empresas más reconocidas en Huánuco
1	Pollerías
2	Fuentes de soda
3	Chifas
4	Carnes y parrillas
5	Cevicheras
6	Juguerías
7	Pastelerías
8	Comidas de la amazonia
9	Restaurant turísticos
10	Comidas criollas

Nota: Picoy (2017)

2.4. Variables

2.4.1. Variable independiente

Desempeño laboral de las PYMES del Sector Culinario.

2.4.2. Variable dependiente

Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Tabla 2
Variable dependiente

Variable	Indicadores
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del trabajador • Eficacia del trabajador • Nivel de producción del personal • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas • Conocimiento dentro del puesto de trabajo • Responsabilidad del personal • Nivel de conocimientos técnicos • Nivel de adaptabilidad del trabajador

Variable		Indicadores
Tecnologías de información y comunicación	de y	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de Hardware y Software • Seguridad • Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación • Disponibilidad de Recursos

Nota: Picoy (2017)

2.5. Instrumentos de recolección de datos

Para medir el desempeño profesional y la influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones de las Pymes más reconocidas del sector culinario de la ciudad de Huánuco, se utilizará lo siguiente:

2.5.1. Técnicas

La principal técnica que se utilizará en esta investigación será la encuesta. Apoyado por técnica de señalización de observación; lo que nos ayudará a explicar los resultados.

2.5.2. Instrumentos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará y validará el siguiente instrumento:

a) Cuestionario

Validez y confiabilidad de los instrumentos. Para el criterio de validez del instrumento se aplicará el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad con el contenido interno del instrumento, con las variables que se pretende medir y la validez de la construcción de los ítems del instrumento en relación con los teóricos bases y objetivos de la investigación para que exista consistencia y consistencia técnica. Además del juicio pericial.

b) El expediente utilizado para la observación sólo ha sido validado por peritaje

2.6. Técnicas de recojo, procesamiento y recolección de datos

Se utilizará estadística descriptiva para analizar e interpretar los datos en frecuencia y porcentaje, de la misma forma que se utilizará el programa estadístico SPSS versión.

2.6.1. Técnicas para la recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario dirigido a 50 trabajadores de las Pymes más reconocidas del sector culinario de la ciudad de Huánuco, seleccionados mediante la técnica de muestreo no probabilístico intencional.

2.6.2. técnicas para el procesamiento de datos

En este punto recordamos las acciones realizadas para procesar y analizar la información obtenida.

Primer paso: se realizó la depuración, que consistió en evaluar toda la información obtenida, tanto de bibliotecas y archivos personalizados como virtuales, almacenados y organizados en archivos y carpetas; todo esto teniendo como parámetros su actualización, cambios legislativos, su mayor grado de vinculación y sus aportes al objeto de investigación.

Segunda etapa: se realizó la tabulación de la información obtenida durante la aplicación de las entrevistas y la recopilación de los documentos, para lo cual los resultados se trasladaron a tablas para facilitar su procesamiento, posteriormente estas tablas fueron representadas en forma de gráficos y tablas, para proceder a la interpretación de la información contenida en el mismo.

Tercer paso: Finalmente se contrajeron hipótesis para determinar si eran aceptadas total o parcialmente o en su defecto rechazadas.

The background of the entire page is a light gray with a repeating pattern of faint, hand-drawn food and kitchen items. These include a fork, a knife, a tomato, a pepper, a fish, a burger, a grill, a bowl, a glass, a bottle, and various vegetables like onions and mushrooms.

3

CAPITULO

**ANÁLISIS DE
RESULTADOS,
DISCUSIÓN Y
CONCLUSIONES**

Análisis de resultados, discusión y conclusiones

Luego de determinar la validez del instrumento con las variables independientes y dependientes, se aplicó la encuesta a 50 trabajadores de PYMES del sector culinario seleccionados en la ciudad de Huánuco, según las categorías seleccionadas para las variables sistematizadas en tablas estadísticas, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

3.1. Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación

- 1) Ante la pregunta: ¿Si usted utiliza un software de ventas, en qué grado lo ayuda?

Tabla 3
Software de ventas

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 2) Ante la pregunta: ¿Si usted utiliza una forma de pago virtual en la empresa, en qué grado lo ayuda?

Tabla 4
Pago virtual

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 3) Ante la pregunta: ¿En qué grado lo ayuda los equipos tecnológicos en sus labores? (computadoras, impresoras)

Tabla 5
Ayuda por equipos tecnológicos

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 4) Ante la pregunta: ¿En qué grado los recursos tecnológicos de la empresa están a su alcance?

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6	12.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 5) Ante la pregunta: ¿En qué grado las cámaras de seguridad proveen ayuda?

Tabla 6
Cámaras de seguridad

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

Tabla 7
Promedios

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

Los resultados obtenidos de “Accesibilidad” muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 50 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías superiores, lo que demuestra su satisfacción a la accesibilidad a tecnologías Tecnologías de Información y Comunicación que presentan.

a) Seguridad, Usos de las Tecnologías de Información y Comunicación, Disponibilidad de Recursos.

6) Ante la pregunta: ¿En qué grado acceden a la web en necesidad de la empresa?

Tabla 8
Acceso a web

Escala	Nivel	Fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	3	6.00
2	Bastante en desacuerdo	5	10.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	14	28.00
5	Totalmente de acuerdo	18	36.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

7) Ante la pregunta: ¿En qué grado usted cree que la tecnología GPS ayuda a la empresa?

Tabla 9
Tecnología GPS

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	5	10.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	14	28.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 8) Ante la pregunta: ¿En qué grado usted cree que el uso de una plataforma web ayuda a la empresa?

Tabla 10
Plataforma web

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
2	Bastante en desacuerdo	0	0.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
4	Bastante de acuerdo	0	0.00
5	Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total		0	

Nota: Picoy (2017)

- 9) Ante la pregunta: ¿En qué grado usted cree que el uso de redes Sociales ayuda a la promoción de la empresa?

Tabla 11
Redes sociales

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	10.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.00
4	Bastante de acuerdo	15	30.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

Tomando como referencia los resultados de los ítems planteados en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

Tabla 12
Promedio

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5.00	10.00
2	Bastante en desacuerdo	5.67	11.33
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.33	16.67
4	Bastante de acuerdo	14.33	28.67
5	Totalmente de acuerdo	16.67	33.33
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

Los resultados obtenidos en la variable “apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación” muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 50 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías superiores, lo que demuestra su satisfacción al apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación que ofrece la empresa.

3.1.1.Desempeño laboral

Productividad laboral

- 1) Ante la interrogante: ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?

Tabla 13
Nivel de producción

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 2) Ante la interrogante: ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?

Tabla 14
Eficacia en el trabajo

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9	18.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 3) Ante la interrogante: ¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores?

Tabla 15
Capacitación

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 4) ¿Cuál es el nivel de habilidad de los trabajadores de sector Culinario?

Tabla 16
Habilidad culinaria

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9	18.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.00
4	Bastante de acuerdo	13	26.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

- 5) Ante la interrogante: ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?

Tabla 17
Cumplimiento de metas

Escala	Nivel	Fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	6	12.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

Tabla 18
Promedio

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8.4	16.80
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.6	17.20
4	Bastante de acuerdo	11.6	23.20
5	Totalmente de acuerdo	13.4	26.80
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

En la variable “productividad laboral” los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de productividad laboral para los intereses de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con la Productividad laboral.

3.1.2.Efectividad

- 6) Ante la interrogante: ¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?

Tabla 19
Cumplimiento de metas

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	4	8.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

7) Ante la interrogante: ¿Usted cumple con las tareas asignadas?

Tabla 20
Cumplimiento de tareas

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

8) ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?

Tabla 21
Desarrollo de trabajo

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

3.1.3.Efectividad

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

Tabla 22
Promedio

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.00	12.00
2	Bastante en desacuerdo	9.00	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.67	19.33
4	Bastante de acuerdo	11.67	23.33
5	Totalmente de acuerdo	13.67	27.33
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

En la variable “Efectividad” los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de efectividad para los intereses de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con la Efectividad de la empresa.

3.1.4.Desarrollo de personal

9) ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?

Tabla 23
Grado de responsabilidad

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

10) ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?

Tabla 24
Conocimiento técnico

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

11) ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?

Tabla 25
Tiempo para actividades

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	10.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	13	26.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

Tabla 26
Promedio

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.33	12.67
2	Bastante en desacuerdo	7.67	15.33
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10.00	20.00
4	Bastante de acuerdo	11.33	22.67
5	Totalmente de acuerdo	14.67	29.33
Total		50	100.00

Nota: Picoy (2017)

En la variable “desarrollo del personal” los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de desarrollo del personal para los intereses de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con el desarrollo del personal en la empresa.

3.2. Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación

Tabla 27
Dimensiones y series

Escala	Nivel	Dimensiones			
		Serie 1		Serie 2	
		Accesibilidad		Apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación	
		Promedio	hi%	Promedio	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60	5.00	7.50
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80	5.67	8.50
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80	8.33	12.50
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80	14.33	21.50
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00	16.67	25.00
Total		50	100.00	50.00	75.00

Nota: Picoy (2017)

Conforme a los resultados obtenidos según el análisis descriptivo de cada variable, el cuadro N°024 resume estos resultados para la variable independiente. Tal como se muestra en el gráfico N°024, se muestra que en la perspectiva de los trabajadores se encuentran de acuerdo y satisfechos con la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en su lugar de trabajo. Manifiestan total acuerdo en el trabajo en equipo propuesto.

3.2.1. Calidad de servicio

Tabla 28

Calidad de servicio: dimensiones

Nivel	Dimensiones					
	Serie 1		Serie 2		Serie 3	
	Productividad Laboral		Efectividad		Desarrollo personal	
	Promedio	hi%	Promedio	hi%	Promedio	hi%
Totalmente en desacuerdo	8.4	16.80	6.00	12.00	6.33	12.67
Bastante en desacuerdo	8	16.00	9.00	18.00	7.67	15.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.6	17.20	9.67	19.33	10.00	20.00
Bastante de acuerdo	11.6	23.20	11.67	23.33	11.33	22.67
Totalmente de acuerdo	13.4	26.80	13.67	27.33	14.67	29.33
Total	50	100.00	50	100.00	50	100.00

Nota: Picoy (2017)

En cuanto a la variable dependiente, se puede observar que los encuestados afirman mayoritariamente, sentirse satisfechos con el desempeño de los trabajadores en sus áreas de trabajo.

Conforme a los resultados obtenidos según el instrumento, se demuestra que la variable independiente y dependiente evidencia que los encuestados están conformes con el actual proceso y la forma de trabajo.

3.2.2. Contrastación de la hipótesis general

a) Planteamiento de Hipótesis

H_i: La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

H₀: La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%

c) Estadístico de prueba

Coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que la relación es normal.

d) Valor de coeficiente de Correlación

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Empleamos el software estadístico SPSS

Tabla 29

Valor de correlación

Correlaciones				
			Desempeño laboral	Influencia de las TICS
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Influencia de las TICS	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Nota: Picoy (2017)

Rho = 0.519

e) Valor de P o significancia

P= 0.000

f) Conclusión

Como el valor de P es menor que 0,05, se acepta H_1 ; por lo tanto, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Rho esta entre 0.40 y 0.59 se concluye que la correlación entre las variables es moderada; es decir, “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco”.

3.2.3. Contrastación de hipótesis específica

Tabla 30

Hipótesis y correlaciones

			Correlaciones				
			x1 productivi dad laboral	x2 efectiv idad	x3 desarroll o personal	y1 accesib ilidad	y2 apoyo de las tics
Rho de Spearman	X1 productividad laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,343*	,203	,897**	,018
		Sig. (bilateral)	.	,015	,157	,000	,900
		N	50	50	50	50	50
	x2 efectividad	Coeficiente de correlación	,343*	1,000	,101	,439**	,509**
		Sig. (bilateral)	,015	.	,484	,001	,000
		N	50	50	50	50	50
	x3 desarrollo	Coeficiente de correlación	,203	,101	1,000	,209	,102
		Sig. (bilateral)					
		N					

Y1 Accesibilidad	Sig. (bilateral)	,157	,484	.	,145	,480
	N	50	50	50	50	50
	Coefficiente de correlación	,897**	,439**	,209	1,000	,127
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,145	.	,381
Y2 apoyo de las tics	N	50	50	50	50	50
	Coefficiente de correlación	,018	,509**	,102	,127	1,000
	Sig. (bilateral)	,900	,000	,480	,381	.
	N	50	50	50	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Picoy (2017)

Observamos que se han procesado 50 casos que de acuerdo al estudio realizado, lo conforman para la variable independiente, 50 trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco; y para la variable dependiente, 50 trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, de los cuales el 100% son válidos para la investigación lo que demuestra la confiabilidad de la investigación.

1) Planteamiento de la hipótesis

H₁: La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

H₀: La accesibilidad no afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco

Rho= 0.897

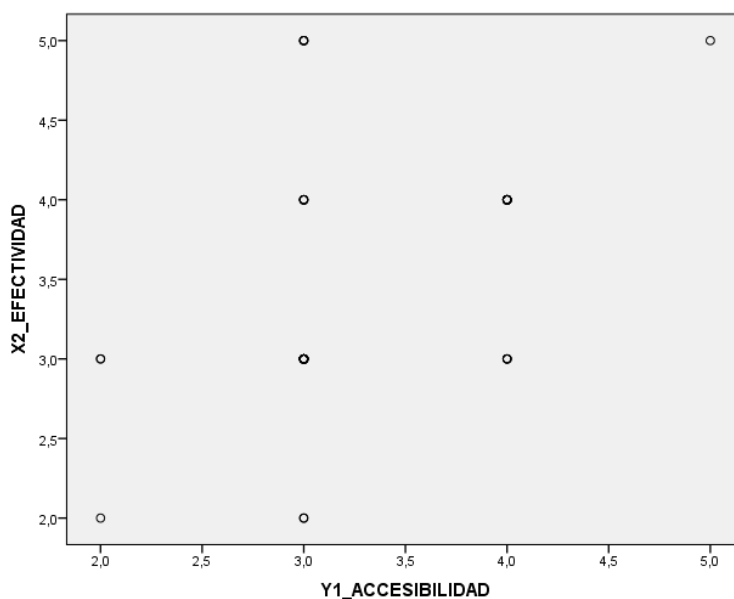
$P = 0.000$

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,897, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy alta de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, “La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco”.

a) La contrastación de la hipótesis Efectividad y la accesibilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones

Figura 1
Accesibilidad y Efectividad



Nota: Picoy (2017)

El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables.

El gráfico muestra que existe un grado de correlación entre las variables.

Planteamiento de la hipótesis:

H2: La accesibilidad afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: La accesibilidad no afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.439

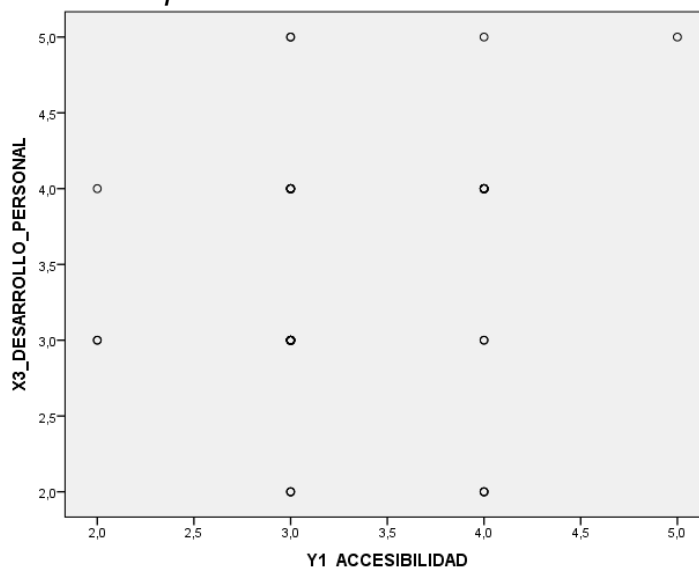
P= 0.001

Tal como lo muestra la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0.439, dicho valor se ubica dentro de una correlación moderada de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, “La accesibilidad afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

b) La contrastación de la hipótesis desarrollo del personal y la accesibilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones

Figura 2
Accesibilidad y Desarrollo personal



Nota: Picoy (2017)

El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables.

Planteamiento de la hipótesis:

H₁: La accesibilidad afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H₀: La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.209

P= 0.145

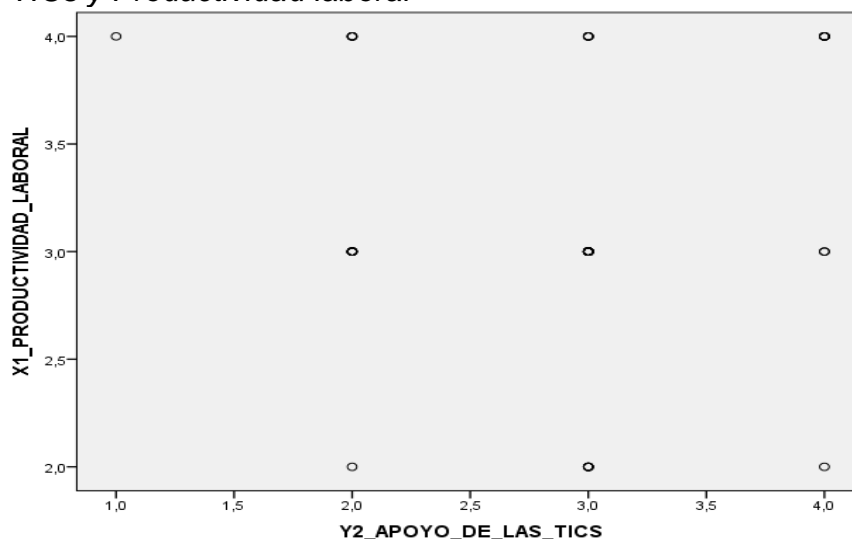
Tal como lo muestra la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,209, dicho valor se ubica dentro de una correlación baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

c) La contrastación de la hipótesis de la Productividad laboral y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación

Prueba de dispersión para ambas dimensiones

Figura 3

Apoyo de TICs y Productividad laboral



Nota: Picoy (2017)

El gráfico muestra que existe un cierto grado de correlación negativa entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H4: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

$Rho = 0.018$

$P = 0.900$

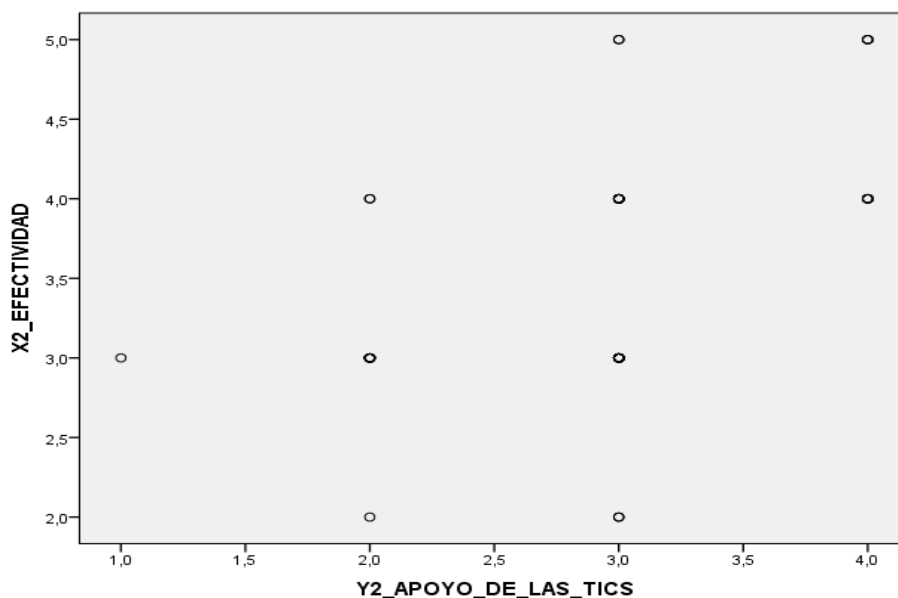
Tal como lo muestra la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0.018, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco”.

d) La contrastación de la hipótesis la efectividad y el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación

Prueba de dispersión para ambas dimensiones

Figura 4

Apoyo de TICs y Efectividad



Nota: Picoy (2017)

El gráfico muestra que existe un grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H1: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.509

P= 0.000

Tal como lo muestra la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,509, dicho valor se ubica dentro de una correlación moderada de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y

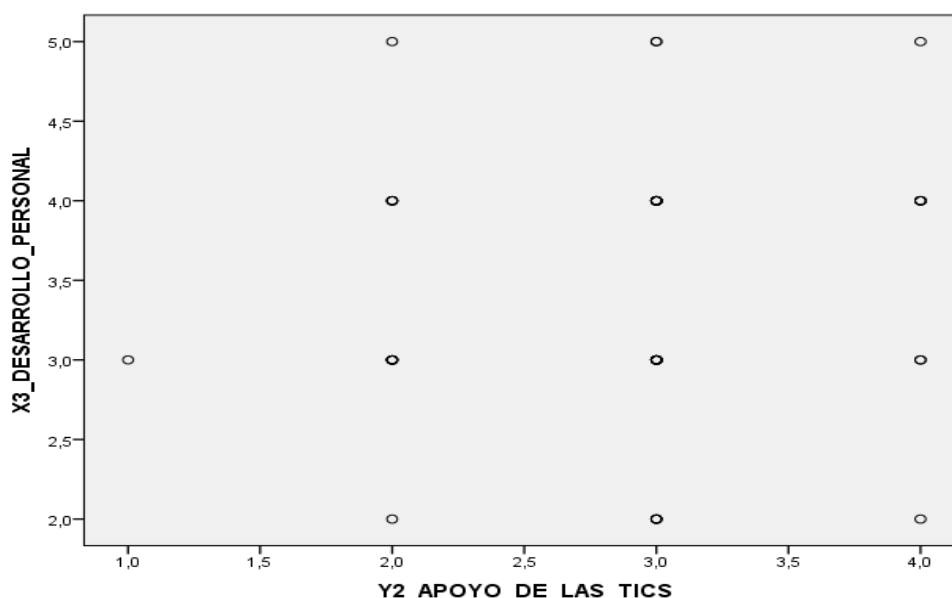
se rechaza la hipótesis nula; es decir, “El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco”.

- e) La contrastación de la hipótesis la Desarrollo del personal y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Prueba de dispersión para ambas dimensiones

Figura 5

Apoyo de TICs y Desarrollo personal



Nota: Picoy (2017)

El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables.

Planteamiento de la hipótesis:

H1: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

$Rho = 0.102$

$P = 0.480$

Tal como lo muestra la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,102, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco”.

El resultado del Objetivo tres, donde dice: “Formular las acciones que se deben realizar dependiendo de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en las PYMES del sector culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”. Se propone:

- 1) Proponer a la Cámara de Comercio de Huánuco, la elaboración de un “Boletín TIC’s Sector Culinario con Volúmenes. Semestrales”, que tendrá como objetivo informar sobre las tecnologías de Información y Comunicación para dicho sector que a su vez facilitaría y acercaría al personal al uso de nuevas tecnologías.
- 2) Difundir el Boletín semestralmente en la página web de la Cámara de Comercio de Huánuco.
- 3) Crear Link del Boletín en las páginas web de nuestras instituciones regionales como: el INEI, MINCETUR.

3.3. Discusión

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

- Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y accesibilidad, asume el valor de 0,897, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral se relaciona con la accesibilidad en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- Nuestro resultado de la hipótesis efectividad y accesibilidad, asume el valor de 0.439, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la eficacia se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- Nuestro resultado de la hipótesis desarrollo del personal y accesibilidad, asume el valor de 0.209, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la eficiencia laboral se relaciona de manera baja con la responsabilidad en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, asume el valor de 0.018, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral no se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- Nuestro resultado de la hipótesis efectividad y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, asume el valor de 0.509, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- Nuestro resultado de la hipótesis desarrollo del personal y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, asume el valor de 0,102, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la eficiencia laboral no se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

Al finalizar el presente trabajo de investigación, los resultados de la prueba de correlación Rho de Sperman adquiere el valor entre 0,40 y 0,59 se concluye que


la correlación entre las variables es moderada el cual se acepta que “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”. Se determina que el desempeño laboral depende en parte de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación.

3.4. Conclusiones

De acuerdo a los resultados las conclusiones en el presente trabajo son:

- Con los resultados de la prueba de hipótesis general, el cual el valor se ubica entre 0,40 y 0,059 en la escala Rho de Sperman, se concluye que la correlación entre las variables es moderada el cual acepta que “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco”. Se determina que el desempeño laboral depende en parte de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación.
- Al conocer el resultado entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de sector Culinario Huánuco, con un valor de 0,519 en la prueba Rho de Sperman, y obteniendo una correlación Moderada. Se demuestra que la variable desempeño laboral depende en parte de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Al evaluar las variables productividad laboral, efectividad, desarrollo del personal, accesibilidad y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación se encontraron valores que en la escala de Rho de Sperman muestran grados de correlación desde el bajo hasta los muy altos, concluyendo existe una correlación moderando y aceptando las hipótesis alternas.

The background of the page is a light gray with a repeating pattern of various food and cooking-related icons. These include a fork, a whole chicken, an eggplant, a meat cleaver, a grill with smoke, a bowl of food, a slice of lime, a mushroom, a fish, a chili pepper, a burger, a skewer, a pepper, a tomato, a bottle, and a leaf. The icons are drawn in a simple, sketchy style.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas

- Altuve Quintero, E., & Serrano Urriola, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de bolman y deal y el desempeño laboral*. Venezuela.
- Asin Luque, R. (2013). *Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en las pymes en Colombia con la actividad comercial*. Colombia.
- Azaña Torreblanca, P., & Rojo Silva, M. (2015). *Factores que favorecen o limitan la implementación del plan de incentivos municipales para la reducción de la desnutrición crónica infantil en el distrito de masisea de uca yali. bases para propuesta de estrategia*. Lima.
- Bain. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bamberger Vargas, B. A. (2014). *Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007 - 2012*. Lima.
- D., D. (Octubre de 2010). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_caso.
- Díaz, M. D., Montoya, I. A., & Montoya, L. A. (2011). Estudio de caso: la gestión de la alimentación escolar en Santiago de Cali y Bogotá D.C. *Salud Pública*.
- f, A., & Alfaro, M. (2000). *Diagnosticos de productividad por Multimomentos*. España.
- F., A. (2006). *Tesis de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentosde.html>.
- G., A. F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- H., A. V. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.

Referencias:

- M, A. (2008). *Comportamiento organizacional*. Argentina.
- MESA, S. R. (2003). *La alimentación y la nutrición del escolar*.
- Meza, A. (2012). *Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro de la provincia de satipo*. Madre de dios.
- P., A. (Marzo de 2013). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori.shtml>.
- R., B. M. (2013). *Gestión del talento humano por competencias para la empresa de las artes gráficas*. México.
- R., C. (Noviembre de 2010). *Slideshare*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicin-de-eficienciaadmon-tiempo.
- Rivera, B. C. (2008). *Impacto de las agencias de viaes minoritas de Mexico*. . Mexico.
- Rodriguez, J. (s.f.). *Tecnologías de la información aplicables al sector turismo del Perú*. Perú.
- S., A. (2008). *Promo Negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Silvia, D. (Enero de 2008). *Promo negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Weihrich, K. (Noviembre de 2010). *SLIDESHARE*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicin-de-eficienciaadmon-tiempo.

RESUMEN

El libro de investigación contiene informe sistematizado sobre la influencia de los tics en beneficio del sector gastronómico de la ciudad de Huánuco, cuyos resultados pueden producir un cambio significativo en el uso tecnologías de la información. Tuvo como objetivo determinar el grado de influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño laboral de las Pymes más reconocidas del sector gastronómico de la ciudad de Huánuco. El método aplicado tuvo como finalidad profundizar en el análisis e interpretación de los resultados. donde se utilizó el diseño no experimental, con un nivel explicativo correlacional descriptivo, se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de Pymes del sector gastronomía, seleccionados por el tipo de muestreo por selección intencional a los que se les aplicó un cuestionario. Para estimar las estadísticas se utilizó estadística descriptiva e inferencial y para contrastar las hipótesis se aplicó la prueba de correlación. Con un resultado de $P = 0.00$, entre 0.00 y 0.19 en la escala Rho de Spearman. Se concluye, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación ayuda en el desempeño laboral de las Pymes en el sector gastronómico en la ciudad de Huánuco.

Palabras Clave: Trabajo en Equipo, Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral.



<http://www.editorialgrupo-aea.com>



[Editorial Grupo AeA](#)



[editorialgrupoea](#)



[Editorial Grupo AEA](#)

ISBN: 978-9942-651-14-3



9 789942 651143