

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“Competencias TIC y satisfacción laboral del personal
administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped
Perú SAC en Lima-2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

SOLANGE ELENA HERRERA VARDA

ASESORA:

DRA. ADM. JACQUELINE CARBONELL INFANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Nuevas tecnologías y su impacto en las operaciones y servicios

LIMA, PERÚ

Diciembre, 2020

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las competencias TIC y la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019, cabe mencionar que la agencia de aduanas Alisped Perú SAC tiene más de siete años en el mercado buscando brindar un servicio al cliente con mayor efectividad y alcance de información en tiempo real, para el estudio se consideró la participación del personal de la empresa, 50 administrativos y 30 operativos, y en la presente investigación se propone un estudio de tipo aplicada con diseño descriptiva y correlacional, siendo las variables independientes competencias TIC y satisfacción laboral, considerando que las competencias es el uso de las TIC en base a los conocimientos adquiridos y habilidades de cada usuario, que en este caso, vienen a ser los colaboradores y en cuanto a la satisfacción laboral, se puede mencionar que el nivel de satisfacción de cada participante es intrínseco y puede verse afectado por diferentes factores en el ámbito laboral, se concluye en que el personal administrativo y operativo de la empresa Alisped Perú SAC muestra satisfacción por adquirir más conocimientos de nuevas tecnologías de la información (TIC) que les permita realizar un trabajo eficiente en relación a sus registros de formatos de aduanas y facturación que diariamente registran y reportan a Gerencia.

Palabras Claves: Competencias TIC, satisfacción laboral y agencia de aduanas.

Abstract

This research paper, aimed to determine the relationship between TIC skills and job satisfaction of administrative and operational staff of the customs agency Alisped Peru SAC in Lima-2019, it should be mentioned that the customs agency Alisped Peru SAC It has more than seven years in the market, seeking to provide a customer service with greater effectiveness and scope of information in real time, for the study the participation of the company's personnel, 50 administrative and 30 operational, was considered, and in the present investigation proposes an applied type study with descriptive and correlational design, the independent variables being TIC skills and job satisfaction, considering that the skills is the use of TIC based on the knowledge acquired and skills of each user, which in this case, come to be the collaborators and in terms of job satisfaction, it can be mentioned that the level satisfaction of each participant is intrinsic and can be affected by different factors in the workplace, it is concluded that the administrative and operational staff of the company Alisped Peru SAC shows satisfaction for acquiring more knowledge of new information technologies (TIC) that allow them to perform an efficient job in relation to their customs and billing records that they register and report to Management daily.

Keywords: TIC skills, job satisfaction and customs agency

Tabla de contenidos

1. Problema de la Investigación
 - 1.1. Descripción de la realidad Problemática
 - 1.1.1. Formulación del problema general
 - 1.1.2. Problemas específicos
 - 1.2. Objetivo de la investigación
 - 1.2.1 Objetivo general.
 - 1.2.2 Objetivo específicos.
 - 1.3. Justificación e Importancia de la Investigación
2. Marco Teórico
 - 2.1. Antecedentes
 - 2.1.1. Internacionales
 - 2.1.2 Nacionales.
 - 2.2 Bases Teóricas
 - 2.2.1. Bases Teóricas sobre las competencias TIC
 - 2.2.2. Bases teóricas sobre la satisfacción laboral
 - 2.3. Definición de Términos Básicos
3. Conclusiones
4. Recomendaciones
5. Cronograma
 - 5.1 Presupuesto

6.Referencias

7.Apéndice

7.1 Matriz de consistencia

7.2Operacionalización de Variables

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad Problemática

El uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones demandan mayor conocimiento y practicidad en el manejo de las herramientas informáticas y el internet, generando una gran desventaja, en el personal administrativo y operativo, que no cuentan con un dominio en el conocimiento y manejo de las herramientas virtuales para el desarrollo de sus actividades laborales y sus competencias en tecnologías de información y comunicación (TIC), en relación a la satisfacción del personal, sus competencias adquiridas en TIC, puede influenciar en su desempeño, dentro de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC, que es una persona jurídica con más de quince años en el mercado peruano y que busca siempre la satisfacción de sus clientes y la eficiencia de sus servicios de importación y exportación.

Esta es una de las realidades que acontece en diferentes empresas privadas e instituciones públicas, donde el nivel de competencias es cada día, con más exigencias en el uso de las TIC y herramientas web, siendo un problema, para las organizaciones, el desconocimiento de nuevas tecnologías de información, su manejo constante y uso, así como también la falta de implementación, de nuevos software, aplicaciones o ERPs, que brindan un reporte de datos exactos, donde, se agiliza el cruce de información documentario, el cálculo financiero e informes de gestión para el tema de aduanas y operadores logísticos, asimismo, en la información declarada en la Sunat para este tipo de sector.

Para el desarrollo del trabajo de investigación que se presenta a la empresa Alisped Perú SAC que tiene como actividad principal el comercio exterior, brindando servicios logísticos a nivel nacional e internacional, inició sus actividades desde el año 2012 y actualmente está calificado como agente aduanero dentro del rubro de servicios logísticos.

El cumplimiento de las tareas del personal administrativo y operativo, se pueden ver limitadas al nivel de competencias de cada uno del personal, que se refleja en las demoras o presentación de reportes erróneos, que integran las diferentes actividades de las operaciones del área de logística, administración, tesorería y otros relacionados que incluyen los procesos de la gestión administrativa y los procedimientos operativos, en cada etapa del servicio de la agencia de aduanas.

La elaboración de documentos, manuales, presentación de informes, capacitaciones y otras actividades y funciones importantes que deben cumplir, tanto el personal administrativo como el operativo, en tiempo y forma; se ve afectado por la falta de implementación de nuevos softwares y por la falta de capacitación o preparación del personal que necesita mostrar resultados eficientes en sus funciones.

El continuo, cambio de supervisores o jefes de área, en algunas empresas privadas, dificulta la toma de decisiones para la implementación de ERPs que integren las operaciones de cada una de las áreas de la empresa, y la falta de interés por invertir en capacitaciones para que su personal, se capacite en el uso de programas informáticos necesarios para mejorar su productividad y por ende su satisfacción laboral, conlleva, a analizar si existe relación entre las competencias TIC y la satisfacción del personal en la empresa Alisped Perú SAC.

Las investigaciones realizadas en relación a las competencias TIC se centran en la demanda continua de nueva tecnología que genere mayor eficiencia en la gestión administrativa y operativa, sin embargo, las empresas privadas, no necesariamente lo consideran como prioridad, a pesar, de buscar continuamente la mejora en la gestión administrativa y sus operaciones logísticas, específicamente para el caso de aduanas.

Por la problemática en competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo de Alisped Perú SAC, se pretende en el presente trabajo de investigación,

identificar la relación que existe entre ambas variables, para desarrollar una propuesta de implementación de software específico para operadores logísticos que incluyan módulos de logística, contabilidad y tesorería; a su vez, proponer un programa de capacitación para el uso correcto de la herramienta informática, buscando la optimización de su uso y la generación de satisfacción laboral en todo el personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC.

El perfil de competencias laborales y el desarrollo de las capacidades del personal administrativo son importantes, para elevar la productividad y a su vez para incrementar las competencias de cada colaborador.

Larrauri (2016) sostiene que el dominio de la TIC contribuye a la eficacia de las personas a elevar su nivel de competencias que son repertorios del conocimiento adquirido y del comportamiento que algunas personas muestran al dominar mejor que otras el uso de las TIC en su afán diario, lo que les hace eficaces en una situación determinada. Así, al manejar las nuevas TIC, habrá personas que tengan mayor dominio en el uso del internet y otras personas que estarán en proceso de aprendizaje. Una característica fundamental es que las competencias tecnológicas son universales, es decir, que el manejo de las computadoras y el internet tienen un lenguaje único, que es el hipertextual, en cualquier parte del mundo. Es como la matemática, que es igual en todo el mundo. (p.53).

Las dimensiones de la variable Competencias TIC son: Condiciones cognitivas, condiciones afectivas, condiciones psicomotrices

Las dimensiones de la variable Satisfacción del personal son: Supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y participación.

1.1.1. Formulación del problema general

- ¿Cuál es la relación entre las competencias en TIC y la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las condiciones cognitivas y la supervisión del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones afectivas y el ambiente físico del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones psicomotrices y las prestaciones recibidas del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones cognitivas y la satisfacción intrínseca del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones afectivas y la participación del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?

1.2. Objetivo de la investigación

1.2.1 Objetivo general.

- Determinar la relación entre competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.

1.2.2 Objetivo específicos.

- Determinar la relación entre las condiciones cognitivas y la supervisión del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Determinar la relación entre las condiciones afectivas y el ambiente físico del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Determinar la relación entre las condiciones psicomotrices y las prestaciones recibidas del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Determinar la relación entre las condiciones cognitivas y la satisfacción intrínseca del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Determinar la relación entre las condiciones afectivas y la participación del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación contribuye para que el personal realice sus actividades de manera eficiente, promoviendo, la capacitación continua de conocimientos y aplicaciones de las herramientas de la información e internet para incrementar sus competencias en el uso de las TIC, con el fin de lograr incrementar la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación permitir enriquecer el corpus teórico sobre competencias TIC, que se viene desarrollando en diferentes investigaciones, artículos indexados y publicaciones en revistas científicas; así como también en la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019. Los resultados más relevantes sobre el trabajo de

investigación servirán como fuente de información y antecedente para la realización de otras investigaciones relacionadas a las variables de estudio.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación permitirá identificar la correlación de competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019; basándose en la aplicación de dos encuestas, que han sido validadas y publicadas en investigaciones relacionadas al tema de estudio y con los resultados se podrán elaborar propuestas de capacitaciones para ser presentadas al Gerente de la empresa Alisped Perú SAC para promover la implementación de nuevos software para operadores logísticos que brindan servicios de comercio exterior y utilizaran esas tecnologías como herramientas de gestión y operaciones, de manera más eficiente y sobresaliente.

Conveniencia. La presente investigación contribuye para que la agencia de aduanas, implemente capacitaciones sobre el uso y manejo de herramientas informáticas y tecnológicas que incremente las competencias en el uso de la TIC para su personal administrativo y operativo, y así logren mayor satisfacción laboral al cumplir con los proceso de registro de información en tiempo real de las diferentes etapas del proceso del retiro de la mercadería, de las aduanas, para la entrega en los almacenes de sus clientes, optimizando, el tiempo y presentando reportes e informes de manera más profesional y tecnológica.

Relevancia social. Los beneficiados de los resultados de la investigación serán para el personal que labora en Alisped Aduanas SAC y para la Gerencia, ya que, sus colaboradores que integran el personal administrativo y operativo, incrementarán sus conocimientos con el manejo de nuevas tecnologías en relación a su campo de trabajo y por ende este trabajo de investigación podrá generar mayor bienestar social del talento humano, sus familias y su

centro de labores, promoviendo la actualización continua en el uso de la tecnología y la satisfacción de los usuarios tanto internos de la empresa.

Implicancias prácticas. La investigación ayudará a resolver el problema de practicidad por falta de conocimiento en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones contribuyendo al incremento de las competencias en el manejo de las TIC y la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas, produciendo la realización de reportes, informes, presentaciones, documentación y otros que su jefatura requiere para cumplir con la planificación de objetivos y estrategias que se reflejen en los resultados de su área, invirtiendo menos tiempo para cada tarea y minimizando errores en hojas de cálculos que pueden ser vulnerables de alteración por errores involuntarios.

Valor teórico. Los resultados que se obtengan de la investigación pueden servir para implementar o desarrollar cursos de capacitación en el manejo de herramientas de integración de información como los ERPs, CONCAR, SISCONT, u otros virtuales que son herramientas de control y gestión de productividad que permita a la dirección la toma de decisiones para el cumplimiento de sus objetivos.

Utilidad metodológica. El resultado de la investigación contribuye a la identificación de relación entre variables pudiendo tener una relación directa entre ambas, pudiendo interpretarse, según sea el resultado del análisis de datos, que a mayor capacitación sobre uso de nuevas tecnologías en Alisped entonces la satisfacción laboral de su personal de operaciones y administrativos, también se incrementará, lo que conllevará a motivar el deseo de superación de sus colaboradores y la presentación de información relevante para su Gerencia.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Según los autores, en su publicación “Competencias TIC en pequeñas y medianas empresas del sector industrial del área metropolitana de Bucaramanga”, desarrollaron un estudio con el propósito de determinar el nivel de las competencias TIC de los trabajadores de las empresas, con categorías medianas y pequeñas (pymes), en el rubro de industrial, donde utilizaron como muestra 55 pymes de manufactura, y según los resultados que obtuvieron, concluyeron en que los directivos y mandos medios tienen un nivel superior en cuanto al manejo y dominio de las TIC, en relación, a los empleados de cargos supeditados a un supervisor o jefe de área, por lo tanto, se consideró que para optimizar el nivel de rendimiento en cuestión de uso de tecnología en los sistemas operativos el personal operativo debía incrementar sus competencias TIC para un mejor desempeño en sus tareas designadas que necesariamente deben manejarse con recurso informáticos (López & Torres-Barreto, 2016).

Según el autor, en su publicación “Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista” busca explicar los principios de productividad y como estos se pueden adaptar las nuevas tecnologías de información para llegar a alcanzar su objetivo respecto a los clientes que tienen y el desempeño que obtiene en su negocio. Es necesario que se evidencien ideas antiguas para trabajar en ellas y cambiarlas por una nueva estrategia o método que quizás ayude a incrementar las ventas, la experiencia de los trabajadores e incluso el nivel salarial que reciben los colaboradores por tan buen trabajo al que se adecuaron porque se sabe que todo va cambiando y transformándose con el tiempo lo cual les ha permitido ir ganando así experiencia personal y también en equipo de una empresa. Además, se requiere de nuevas capacitaciones cada cierto tiempo para aplicar

los nuevos conocimientos siendo esta una manera de lograr el enriquecimiento en la empresa y una buena organización entre los integrantes de dicho lugar, se ha comprobado estadísticamente que las TIC promueven la productividad en el ambiente laboral y mejora los obstáculos o problemas que se le aparezca al vendedor, lo prepara para nuevos retos (Núñez, 2017).

Según los autores, en su publicación “Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su Influencia en la Administración de las Pequeñas Empresas del Ecuador 2017-2018” precisa que el internet ha logrado cambiar la forma de comunicación no solo entre amigos y vida social sino también procede en la relación que tienen las empresas con sus proveedores y clientes. Todos se tienen que adaptar al cambio y más aún cuando hay un gran avance en la tecnología, debido a que ahora todo se debe realizar a través de estos medios donde lo común es utilizar programas o aplicaciones, cada una es diferente de acuerdo a las funciones que posee por lo cual debe llevar un estudio previo, sin embargo, una manera más fácil y accesible son las capacitaciones que tienen el propósito de dar a conocer el uso o manejo de estas nuevas herramientas que ayudarán en el ambiente laboral y pasa a ser un nuevo reto para los colaboradores y los empresarios ya que tienen que invertir y prestar cierta atención en este aspecto para así poder ofrecer capacitaciones donde se beneficien ambas partes y servirá de crecimiento personal y en equipo para la empresa por más pequeña que esta sea (Sánchez & Quimi Ramírez , 2019).

Según los autores, en su publicación “Análisis de Uso de Tecnologías de Información y Comunicación, TIC en el apoyo de la Productividad en las Pymes de la Parroquia Tarqui del Cantón Guayaquil” busca explicar cómo las TIC sirven de estrategia en este caso para las pymes, pasan de modelos antiguos a adaptarse a nuevos retos de la tecnología para sobrellevar su negocio tener en cuenta el servicio que brindan o el producto que ofrecen estableciendo así las nuevas alianzas, su forma o manera de realizar el trabajo tomando en

cuenta los primeros servicios, a través de los buscadores y el correo electrónico ya que son las formas más conocidas que son puntos clave en una empresa para establecer la comunicación con su clientela, hacerle llegar la información, promociones, ofertas en tiempo real, etc. Las empresas pequeñas son aquellas que logran tener más presencia en cuanto a su creatividad e innovación en ciertos aspectos y desarrollos, diferenciándose de la grande también por la cantidad que producen y la relación establecida con su público (Jaime & Delgado Cedeño, 2017).

2.1.2 Nacionales.

Según los autores, en su publicación *Competencias TIC: Una estrategia para invertir en tecnología educativa*, tuvieron como objetivo de su estudio analizar la calidad y eficiencia en materia de TIC y educación en el Perú, para lo cual, desarrollar una búsqueda profunda de información relevante de estudios con mayor impacto dentro de los últimos 20 años, enfatizando los proyectos de TIC y educación en el Perú, lo que dio, como resultado, que los diferentes proyectos reseñados acusan serios problemas conceptuales (poca claridad en sus objetivos) y de diseño (vinculados a la planificación), mostrando que la disminución parcial de la brecha de acceso en ciertas poblaciones y el incremento de ciertas habilidades digitales son resultados limitados que se desvanecen por la falta de continuidad, por centrarse en la dotación de equipos desatendiendo otras variables, y por no sustentarse en evidencia empírica de proyectos desarrollados en otros lugares (Mateus & Muro-Ampuero, 2016).

Según el autor, en su publicación “*Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016*” precisa que busca una relación entre el uso de las tecnologías de la información y la Comunicación, el desempeño laboral es lo que mantiene activa la economía de una empresa ya que es fundamental para cumplir con los objetivos y metas trazadas a lo

largo de los años es por ello que identifica cuales son los elementos que retrasan los procesos y que no llegan a entregarse a tiempo es por esa razón que se debe capacitar a los colaboradores para que tengan un mayor uso y facilidad a las tecnologías de la información y comunicación para así tener un mejor desempeño ya que beneficia a todos los colaboradores y sobre todo a la empresa porque se desarrolla muy bien en diferentes aspectos como una mejor infraestructura organizativa, liderazgo, la gestión de recursos todo esto con ayuda de las TIC (Rolando David, 2016).

Según el autor, en su publicación “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” busca explicar el estudio realizado en el departamento de Tarapoto perteneciente a Perú, ya que hoy en día el mundo empresarial se ha vuelto más competitivo por lo que ofrecen a los diversos usuarios, pero debido a ello es que hay ciertas deficiencias una de las más comunes es la de las remuneraciones y los horarios de trabajo ya que no son flexibles en su mayoría y requieren de dedicarse al trabajo por tiempo completo dejando de lado sus propias metas porque necesitan el dinero y la jerarquía directiva mayormente piensa en su propio bien que en el de sus colaboradores porque no priorizan los recursos humanos ni otros componentes que son importantes en el desempeño y mejora en el trabajador, ya que la satisfacción laboral es una de las principales problemáticas en el Perú (Púa, 2017).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Bases Teóricas sobre las competencias TIC

2.2.1.1 Sobre las competencias

La competencia o las competencias hacen referencia a la capacidad que tiene una persona para realizar una tarea eficaz y eficientemente en tareas principalmente laborales, sin

embargo, con el paso de los años el termino de competencia ha ido generalizándose a casi cualquier área del desarrollo del ser humano (Zabala y Arnau,2007 citado por Tapia Álvarez, 2018, p.50).

2.2.1.2 Sobre la clasificación de competencias

Las competencias pueden ser divididas entre básicas, genéricas y específicas que se desarrollaran en los siguientes puntos

2.2.1.2.1 Acerca de las competencias básicas

Estas competencias son primordiales para el desarrollo de la vida y la vida en sociedad y se adquieren a través de la educación básica, tales como la lectura, la escritura y la matemática; estos son importantes para vivir en armonía en diversos contextos tales como los sociales, familiares, culturales, de trabajo, entre otros.

2.2.1.2.2 Sobre las competencias genéricas

Estas competencias sirven para realizarse en el ámbito individual y profesional y poder ocupar cualquier trabajo o profesión; por ende, es necesario que se brinden desde la familia y que se centren en las tres fases de la educación, esto es, la básica, la media o secundaria y finalmente la técnica y superior.

2.2.1.2.3 Acerca de las competencias específicas

Estas competencias se centran en campos específicos de una profesión para lo cual es necesario que se lleven cursos de educación especializados a través de formación técnica o de educación superior (Tobón,2013, citado por Coronado Regis, 2015, p.44).

2.2.1.3 Las competencias digitales

Las competencias digitales son aquellas capacidades que posee una persona que le permite usar herramientas informáticas tales como computadores con el fin de conseguir, examinar, acumular, elaborar y cambiar información, además de facilitar la comunicación y colaborar en grupos a través de Internet (Guerra 2013, citado por Coronado Regis, 2015, p.48).

2.2.1.4. Sobre los niveles de las competencias digitales

La competencia digital puede clasificarse en tres niveles detallados a continuación

2.2.1.4.1. Nivel bajo o nivel inicial

En esta primera fase se utilizan herramientas como computadores o celulares para investigar o tratar la información, pero tiene algunas dificultades al momento de utilizarlas por la cual tiende a pedir ayuda, además que usa las TIC de manera individual pero no en sus campos de trabajo.

2.2.1.4.2. Nivel medio

En este nivel se utilizan herramientas tecnológicas y si existe algún inconveniente se soluciona sin pedir ayuda, sino que se utiliza el método del ensayo y del error debido a que se tiene que aprender a utilizarlas por obligación o por placer.

2.2.1.4.3. Nivel alto o nivel avanzado

En este nivel se tienen dominados las aplicaciones relacionadas al ámbito laboral, además que utiliza las herramientas para desarrollar su formación profesional, además posee una evaluación crítica de la información que encuentra en Internet, respeta los derechos y las licencias de los diferentes contenidos además de producir nuevos materiales de calidad

multimedia y renueva sus conocimientos informáticos (Fernández,2017, citado por Carrión Ramos, 2020, p.76).

2.2.1.5. Sobre las TIC

Las TIC o tecnologías de la información y comunicación son el conjunto de instrumentos informáticos que configuran la totalidad de la información; dentro de estos instrumentos se pueden encontrar la Internet, las herramientas multimedia y todos los sistemas de comunicación tecnológicas que permitan su repartición (López,2013, citado por Coronado Regis, 2015, p.25).

2.2.2. Bases teóricas sobre la satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

La satisfacción laboral puede definirse como aquella situación emocional placentera la cual es el resultado de la apreciación de manera subjetiva que se da de las experiencias dentro del centro de trabajo, en otras palabras, la satisfacción es una sensación que tiene el trabajador a raíz de varias experiencias que tenga relacionados con su labor y las circunstancias que se asocian al mismo (Pérez y Rivera, 2015, citado por Deza Matias, 2017).

2.2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral

2.2.2.2.1. Acerca de la teoría bifactorial de Herzberg

En esta teoría, se explica que la satisfacción laboral puede darse por los factores intrínsecos a los que nombró como factores motivadores tales como la independencia, la responsabilidad y el reconocimiento, entre otros, los cuales están afianzados con las labores que realiza el empleado y se relacionan con la realización personal; y por otro lado están los factores extrínsecos o como el nombró factores higiénicos los cuales causan insatisfacción laboral, entre estos están los relacionados al sueldo, la relaciones

interpersonales, el ambiente de trabajo o la seguridad, entre otros (Alfaro,2012, citado por Boada Llerena, 2019,p.25).

2.2.2.2.2. *Sobre la teoría de la discrepancia Intrapersonal*

Esta teoría propone que tanto la insatisfacción como la satisfacción de los trabajadores se da debido a las divergencias entre lo que se puede obtener en el trabajo por parte del empleado y las necesidades que tiene, por ejemplo, entre las aptitudes que tiene el trabajador y las que son necesarias para el trabajo (Ovejero,2006, citado por Boada Llerena, 2019, p.26).

2.2.2.2.3. *Acerca de las teorías de eventos situacionales*

La teoría propone que la satisfacción laboral no se da por factores personales sino por el contrario se da por factores situacionales tales como los salarios, el ambiente de trabajo, las políticas de las organizaciones entre otras que se dan luego que el empleado ha aceptado el puesto de trabajo (Alfaro,2012, citado por Boada Llerena, 2019, p.26).

2.2.2.2.4. *Sobre la teoría del ajuste en la labor*

Esta teoría expone que para que el trabajador tenga una apreciación positiva acerca de su trabajo es necesario que los premios que brinde la compañía traten de satisfacer las necesidades de su trabajador tal como una vida con más comodidades, más seguridad, entre otras (Alfaro,2012, citado por Boada Llerena, 2019, p.26).

2.2.2.3. Sobre la forma de medición de la satisfacción laboral

2.2.2.3.1. El enfoque unidimensional

En este enfoque lo que se realiza es una única pregunta la cual es “Analizando todos los factores ¿Cuán satisfecho se siente usted respecto de su trabajo?”, para la respuesta se utiliza una escala donde las alternativas de respuesta van desde que se encuentra muy satisfecho hasta el contrario donde se encuentra muy insatisfecho sin tomar en cuenta los

factores para satisfacer sus necesidades individuales (Robbins y Judge,2013, citado por Boada Llerena, 2019,p.27).

2.2.2.3.2. El enfoque multidimensional

Debido a que la satisfacción es un conjunto de diversas percepciones que se hacen respecto a factores distintos del trabajo y con circunstancias totalmente diferentes, tales como la jerarquía en el trabajo, el perfil del trabajador, entonces para ello se toman todas estas percepciones para luego analizarlas de forma estándar y posteriormente dar un resultado único respecto de la satisfacción laboral; sin embargo el poder medir la satisfacción laboral es una tarea muy compleja ya que como ya se ha mencionado antes las circunstancias a considerar para su cuantificación son muy diversas (Boada Llerena, 2019).

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Competencias TIC:

Procesos complejos que las personas ponen en acción actuación-creación, para resolver problemas y realizar actividades de la vida cotidiana y del contexto laboral-profesional. Asimismo, las tecnologías de la información y la comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio (Ocaña & Elías,



Figura 1. Competencias TIC

2019).

Como se aprecia en la imagen, las competencias TIC son relevantes para la producción idónea y eficaz de una empresa, donde el desarrollo interior decidirá la calidad y producción del producto o servicio brindado (Escuin, 2020).

2.3.1.1. Condiciones cognitivas:

Se describen funcionalmente de manera individual, interactúan en conjunto para obtener un comportamiento determinado. Para tener una idea de las implicaciones sociales y biológicas del desarrollo evolutivo del ser humano. El desarrollo cognitivo se enfoca en los procedimientos intelectuales y en las conductas que emanan de estos procesos. Este desarrollo es una consecuencia de la voluntad de las personas por entender la realidad y desempeñarse en sociedad, por lo que está vinculado a la capacidad natural que tienen los seres humanos para adaptarse e integrarse a su ambiente (Riveiro & Suárez, 2016).



Figura 2. Condiciones cognitivas

Como se aprecia en la imagen, las condiciones cognitivas se elabora el desarrollo de un mejor modelo de aprendizaje y producción laboral (Ecoembes, 2018).

2.3.1.2. Condiciones afectivas:

Condiciones del medio interno o externo para estimular la capacidad de reacción de una persona para manifestar sentimientos y emociones, de forma positiva o negativa, frente a



Figura 3 Condiciones afectivas

una determinada persona o grupo de personas (Prado, 2016).

Como se visualiza en la imagen, en el ambiente laboral si existen sentimientos positivos en los trabajadores, la eficacia, organización y comprensión estimulara a un mejor entendimiento (Pomares, 2016).

2.3.1.3. Condiciones psicomotrices:

Relación directa entre mente y cuerpo, de cada individuo, que involucra sus sentidos y órganos, para realizar una determinada actividad física o varias que el individuo deba ejecutar, desarrolla los sentidos y la capacidad de coordinar diferentes zonas de la mente, las activa y las hace crecer (Lechuga, 2017).



Figura 4. Condiciones psicomotrices

Como se aprecia en la imagen, a la relación con un grupo de personas, incentivar a la incorporación y manifestación de confianza, ayuda a una mejor comunicación, de igual manera a la salud mental del individuo (Social, 2015).

2.3.2. Satisfacción laboral:

se puede definir, como el nivel de satisfacción alcanzado por el trabajador en el logro de sus metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Martínez, 2016).



Figura 5. Satisfacción laboral

Como se aprecia en la imagen, en una empresa se preocupa por la calidad de trabajo que abarca los colaboradores y constantemente ofrece soluciones a los problemas encontradas en un plazo corto de tiempo, el grupo laboral sentirá una satisfacción positiva (Taborga, 2018).

2.3.2.1. Supervisión de personal:

La supervisión es una actividad de mucha trascendencia en el sector educativo, puesto que a través de ella se imparte la orientación en forma técnica y científica, con la finalidad de aplicar los correctivos oportunos para asegurar una jornada efectiva (Cruells, 2015).



Figura 6 Supervisión del personal

Como se aprecia en la imagen, debe existir un líder que constantemente este evidenciado los métodos y resultados laboral del empleador, de tal manera que pueda atribuir un mensaje de aliento o ayudar en ciertos aspectos (Leyva, 2019).

2.3.2.2. Ambiente físico:

Es el conjunto de factores que actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el propio trabajador como para su centro de labores (Pérez, 2016).



Figura 7. Ambiente físico

Como se aprecia en la imagen, el ambiente laboral conforma diferentes colaboradores, el cual cada uno tiene características y conductas diferentes para determinadas situaciones, sin embargo, es importante que la comunicación sea constante (estol, 2018).

2.3.2.3. Prestaciones recibidas:

Son los beneficios sociales y/o servicios que el Estado, las instituciones públicas o las empresas privadas están obligados a ofrecerles a sus empleados y que les garantizarán algunas cuestiones de primera necesidad y mejoras en la calidad de vida, como ser la atención de su salud y la de su familia, vacaciones, pensión, reparto de utilidades, seguros de vida, descuentos en los productos que comercializa la compañía, que no se incluye en su remuneración básica o comisiones (Chávez & Olgún, 2019).



Figura 8. Prestaciones recibidas

Como se visualiza en la imagen, los trabajadores de una empresa tienen que recibir prestaciones y beneficios, como puede ser un tiempo determinado vacacional, sueldo y otros componentes positivos (Armas, 2016).

2.3.2.4. Satisfacción intrínseca:

La definición explica que la satisfacción interna de cada individuo, después de realizar determinadas acciones que generan auto superación en sí mismo, sin necesidad de ningún incentivo externo (Ward, 2016).



Figura 9. Satisfacción intrínseca

Como se aprecia en la imagen, la satisfacción o motivación intrínseca, es la reconfiguración y experiencia positiva en el interior de individuo al realizar una actividad en cualquier aspecto de su vida (Rodríguez, 2018).

2.3.2.5. Satisfacción de participación:

Intervención de una persona en un suceso, en un acto o en una actividad, integrándose y formando parte de un grupo con objetivos afines a los suyos, el cual tiene como resultados una satisfacción de colaboración y ayuda al desarrollo laboral y productivo de una empresa (Naranjo, Buelvas, & Amarís, 2020).



Figura 10. Satisfacción de participación

Como se observa en la imagen, mantener una energía por parte de los trabajadores, y contribuir con ideas, consejos y soluciones motiva a una mejor elaboración laboral (Concepción, 2017).

3. Conclusiones

- El personal administrativo y operativo de la empresa Alisped Perú SAC muestra satisfacción por adquirir más conocimientos de nuevas tecnologías de la información (TIC) que les permita realizar un trabajo eficiente en relación a sus registros de formatos de aduanas y facturación que diariamente registran y reportan a Gerencia
- Los colaboradores muestran insatisfacción respecto a la supervisión de sus jefes en la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Los colaboradores consideran que el ambiente físico donde se desempeñan es agradable en la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Los colaboradores consideran que sus habilidades para el uso de las TIC compensan sus prestaciones recibidas en la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Los colaboradores consideran que sus habilidades en el uso de las TIC mejoran su satisfacción laboral en la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Los colaboradores consideran que sus emociones afectivas se relacionan con la integración del personal en la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.

4. Recomendaciones

- Implementar capacitaciones para el uso de software CONCAR para el personal administrativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Incentivar la eficiencia de sus colaboradores con cursos o talleres para el manejo de SAP a nivel básico en el módulo de logística para el personal operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.
- Adquirir un Sistema integral de operaciones logísticas tipo ERP con acceso a operadores y usuarios autorizados para la supervisión del registro correcto de las DUAS en el sistema informático de las aduanas para cada operación de comercio exterior que realice cada cliente de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.

5. Cronograma

ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	N° Semana 1-2-3-4	N° Semana 1-2-3-4	N° Semana 1-2-3-4	N° Semana 1-2-3-4	N° Semana 1-2-3-4	N° Semana 1-2-3-4	N° Semana 1-2-3-4
1. Problema de la investigación							
1.1. Descripción de la realidad problemática							
1.2. Planteamiento del problema							
1.3. Objetivos de la Investigación							
1.3.1. Objetivo general							
1.3.2. Objetivos específicos							
1.4. Justificación e Importancia de la investigación							
6. Marco Teórico							
2.1. Antecedentes de la investigación							
2.1.1. Internacionales							
2.1.2. Nacionales							
2.2. Bases teóricas							
2.2.1. Competencias TIC							
2.2.2. Satisfacción laboral							
2.2.3. Empresa Alisped Perú SAC							
2.3. Definición de términos básicos							
3. Conclusiones							
4. Recomendaciones							
5. Cronograma							
5.1 Presupuesto							
6. Referencias							
7. Apéndices							
7.1 Matriz de consistencia							

5.1 Presupuesto

Partida presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	01: Personal Alisped	2	S/. 50	S/. 100
Bases y servicios	02: Internet / Hora	30	S/. 2	S/. 60
	03: Copias	300	S/. 10	S/. 30
	04: Anillados	5	S/. 5	S/. 25
Útiles de escritorio	05: Lapicero	5	S/. 3	S/. 15
	06: Hojas bond	2 millares	S/. 15	S/. 30
Mobiliario y equipos	07: Laptop	1	S/. 1,500	S/. 1,500
	08: Escritorio	1	S/. 300	S/. 300
	09: Impresora	1	S/. 200	S/. 200
Pasajes y viáticos	10: Movilidad	50	S/. 5	S/. 250
	11: Menús	30	S/. 10	S/. 300
Materiales de consulta (Libros, revistas, boletines, etc.)	12: Libro	2	S/. 50	S/. 100
	13: Revista	5	S/. 10	S/. 50
Servicios a terceros	14: Taxi	5	S/ 20	S/. 100
Otros	15: Tarjeta metropolitano	1	S/. 5	S/. 5
Total				S/. 3,065

6.Referencias

- Abal, R. L. (Setiembre de 2019). NIC 1 Presentación de los EE.FF y su relación en la rentabilidad financiera de la Empresa Decor JHC S.A.C del distrito de San Juan de Miraflores-2018. *Repositorio Autonoma*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/840/1/Loayza%20Abal%2c%20Roxana.pdf>
- Alva, S. M., & Tafur Izquierdo, K. P. (2015). Aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N°2 inventarios y su incidencia tributaria en los Estados Financieros de la Empresa Distribuidora Galuma S.A.C Periodo Enero-Junio 2015. *Repositorio UPAO*. Trujillo, Perú: Google Chrome. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1488/1/Rabanal_Alva_Norma_Internacional_Contabilidad.pdf
- Armas, E. (2016). Prestaciones laborales y otros atractivos beneficios. Obtenido de <https://truetalent.pro/prestaciones-laborales-y-otros-atractivos-beneficios/>
- Balarezo Toapanta, S. V., & Stalin Fajardo, C. V. (Marzo de 2015). "Análisis e interpretación a los estados financieros bajo el enfoque de razones financieras a partir de la nueva presentación de acuerdo a las normas internacionales de información financiera". Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/861/1/T-ULVR-0827.pdf>
- Benavente Martínez, M. d. (2010). "Análisis del impacto de la aplicación del valor razonable en la contabilidad de las empresas agrícolas y ganaderas". España.

Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Mcbenavente&dsID=Documento.pdf>

Bertin, M. J., & Iturriaga, F. J. (2011). La calidad e importancia de las utilidades contables para las empresas cotizadas en los mercados de capitales chilenos. *Revista el trimestre económico*. Chile: Google Chrome. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v78n311/2448-718X-ete-78-311-00643.pdf>

Boada Llerena, N. A. (2019). "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018". Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf

Carrión Ramos, R. V. (2020). "Uso de las TAC y su relación con las competencias digitales en estudiantes de educación de una universidad pública". Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7801/Uso_CarrionRamos_Roque.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chamorro, E. D., Fernández Maldonado, A., & Ríos Quispe, R. M. (Agosto de 2017). Implementación de las normas internacionales de contabilidad en cumplimiento a la normatividad vigente en la Empresa Jungle Inversiones SAC, con Sede San Borja, Lima 2017. *Repositorio U de las Américas*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/307/IMPLEMENTACION%20DE%20LAS%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20CONTABILIDAD%20EN%20CUMPLIMIENTO%20A%20LA%20NORMATIVI>

DAD%20VIGENTE%20EN%20LA%20EMPRESA%20JUNGLE%20INVERSIO
NES%20SAC%2C%20CON%2

Charro Tipán, R. M. (Noviembre de 2011). “Conversión de estados financieros de normas ecuatorianas de contabilidad a Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicado a Industria Licorera del Sur s.a. ILSUR”. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/725/1/T-UCE-0003-52.pdf>

Chávez, J. P., & Olguín, R. F. (2019). *Taller de prácticas laborales y seguridad social 2016*. Ciudad de México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=JJHGDwAAQBAJ&pg=PT157&dq=prestaciones+laborales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNsru3kK3tAhU2GrkGHW2kBm8Q6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=prestaciones%20laborales&f=false>

CincoDías. (26 de diciembre de 2016). Formación e información financiera. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/12/26/mercados/1482767926_528612.html

Concepción, D. (2017). Factores culturales influyen en la baja participación laboral de las mujeres. Obtenido de <https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2017/10/24/factores-culturales-influyen-en-la-baja-participacion-laboral-de-las-mujeres.html>

conexionesan. (13 de diciembre de 2018). 15 fuentes de financiamiento empresarial. Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/12/15-fuentes-de-financiamiento-empresarial-1/>

- Coronado Regis, J. A. (2015). "Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la institución educativa n° 5128 del distrito de Ventanilla – Callao". Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/883/TM%20CE-Du%20C78%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa Conde, D. F. (2018). “Análisis e interpretación de los estados financieros en la empresa “El Pollo Serrano”, de la ciudad de Loja, períodos 2015-2016.”. Loja, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20861/1/Diana%20Francisca%20Correa%20Conde..pdf>
- Cruells, C. P. (2015). *La supervisión en la acción social: Una oportunidad para el bienestar de los profesionales*. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=w8y0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+supervisi%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjyt93Qja3tAhVVEbkGHVaqByAQ6AEwCHoECAEQAg#v=onepage&q=la%20supervisi%C3%B3n%20laboral&f=false>
- Cruz, A. S. (2018). Análisis de la aplicación de normas internacionales de información financiera en la Empresa Constructora Inmobiliaria Rio Huallaga S.A.C. Tarapoto, San Martín. *Repositorio UPEU*. Tarapoto, Perú: Google Chrome. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1598/Diana_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dávila Gomez, K. R. (Agosto de 2018). "Los Estados Financieros como Herramienta y su Influencia en la toma de decisiones de la empresa Nexos Operador Logístico S.A.C 2018 - Lima - Lurín". Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/644/14.06.19%20BACHILLER%20-%20Proyecto_Keisy%20Davila.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deza Matias, A. H. (2017). "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica". Huancavelica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ecoembes. (2018). Capacidades cognitivas: percibir y comprender el mundo que nos rodea. Obtenido de <https://ecoembesempleo.es/capacidades-cognitivas/>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas estables. Ecuador: Google Chrome. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144051.pdf&ved=2ahUKEwiLwZ_Eq8vsAhXzH7kGHXq9AJgQFjAEegQIJBAM&usg=AOvVaw0dlqCx1WlhePHnBYq7pXKR
- Escuin, E. (2020). *En 2020 habrá hasta 750.000 puestos de trabajo de especialistas TIC sin cubrir*. Obtenido de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/144542/>
- estol. (2018). ¿Cómo lograr un buen ambiente laboral? Obtenido de <http://www.etsol.com.ar/2018/06/26/como-lograr-un-buen-ambiente-laboral/>

- Fiechter, J., Ötker, I., Hsu, A. I., Santos, A., & Surti, J. (2014). Filiales o sucursales: ¿Un modelo de talla único? International Monetary Fund. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=yYEKBgAAQBAJ&pg=PA27&dq=financiamiento+que+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRguK77MrsAhWYJrkGHVjhCSs4KBD0ATAIegQIAhAC#v=onepage&q=financiamiento%20que%20es&f=false>
- finance, Q. I. (10 de marzo de 2018). Funcionamiento de la contabilidad. Obtenido de <https://quadranslawandfinance.com/blog/funcionamiento-de-la-contabilidad/>
- Gallardo, A. T. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables - UNMSM*. Perú: Google Chrome. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/15988/13930/&ved=2ahUKEwjTu9nP98bsAhXHIbkGHdVQCLwQFjAAegQIBRAB&usq=AOvVaw0oRQGvwio0NZ7jKKf7Wg1c>
- Gonçalves, A. C., Zygielszype, N. R., Gonçalves, R. R., & Matesco, V. R. (3 de diciembre de 2018). *Economia empresarial*. Editora FGV. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7zSEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gonzalo, D. E. (2014). *Plan general de Contabilidad. UF0515*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Br9pAwAAQBAJ&pg=PA173&dq=contabilidad+que+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi->

gfS67crsAhWmHLkGHbNACqc4HhDoATAFegQIAxAC#v=onepage&q=contabilidad%20que%20es&f=false

Guardo, F. P., Arrieta, J. V., & Cardozo, N. H. (2018). Análisis financiero: enfoques en su evolución. *Revista de la Universidad Libre*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676021.pdf&ved=2ahUKEwidqqym9cbsAhX9GLkGHalnDsYQFjACegQIAxAB&usg=AOvVaw0RJnNR6gwWdVO6cDsz8AAd&cshid=1603325603286>

Guerrero, J. M. (2015). *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF): Responsabilidad de la alta gerencia. Consideraciones básicas y experiencias en la adopción*. Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VzWjDwAAQBAJ&pg=PT109&dq=informaci%C3%B3n+financiera&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjytm468rsAhV_HLkGHAKMBOAQ6AEwBnoECAyQAg#v=onepage&q=informaci%C3%B3n%20financiera&f=false

Huari, S. E. (2011). Estudio de las normas internacionales de información financiera sobre los planes de prestaciones definidas y su impacto en los resultados de las entidades del Estado peruano. *Repositorio UNMSM*. Perú: Google Chrome. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20\(para%20Inform%C3%A1tica\)/2011/chang_hs%20\(FALTAN%20LOS%20ANEXOS%20III%20y%20IV%20-%20BUSCAR%20EN%20EL%20IMPRESO\)/chang_hs.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20(para%20Inform%C3%A1tica)/2011/chang_hs%20(FALTAN%20LOS%20ANEXOS%20III%20y%20IV%20-%20BUSCAR%20EN%20EL%20IMPRESO)/chang_hs.pdf)

- Jaime, J. E., & Delgado Cedeño, C. A. (2017). Análisis de Uso de Tecnologías de Información y Comunicación, TIC en el apoyo de la Productividad en las Pymes de la Parroquia Tarqui del Cantón Guayaquil. *Repositorio UG Edu*. Guayaquil, Ecuador: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24635/1/TESIS%20TICS%20agosto%201%202017%20%281%29.pdf>
- Kenel, A. (20 de Junio de 2019). "¿Qué son los estados financieros? (definición, tipos y ejemplos)". Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/estados-financieros/>
- Lechuga, M. B. (2017). *Psicomotricidad: Historia y Conceptos*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6APfDwAAQBAJ&pg=PT34&dq=condiciones+psicomotrices&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjalyPEj63tAhW7HLkGHc05CckQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=condiciones%20psicomotrices&f=false>
- Leyva, M. (2019). ¿Como supervisar al personal de manera mas eficiente? Obtenido de <http://www.nube.villanett.com/2019/04/25/como-supervisar-al-personal/>
- López, G. M., & Torres-Barreto, M. L. (2016). Competencias TIC en pequeñas y medianas empresas del sector industrial del área metropolitana de Bucaramanga. *Research Gate*. Google Chrome. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301546708_Competicencias_TIC_en_pequeñas_y_medianas_empresas_del_sector_industrial_del_area_metropolitana_de_Bucaramanga

- Lulayco, C. A. (2013). Efectos de la Implementación de la Nic 19 en el Tratamiento de los Beneficios Sociales a corto plazo de los empleados y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Transportes Joselito S.A.C en la Ciudad de Trujillo en el año 2012. *Dspace*. Trujillo, Perú: Google Chrome. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2392/sanchez_cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Magna, A. (28 de febrero de 2019). Abierto el plazo para participar en la VIII Olimpiada de Economía y Empresa de la UPO. Obtenido de <https://www.aulamagna.com.es/abierto-el-plazo-para-participar-en-la-viii-olimpiada-de-economia-y-empresa-de-la-upo/>
- Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&pg=PT35&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmh066iq3tAhXWLLkGHYWDCAgQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>
- Mateus, J. C., & Muro-Ampuero, E. (2016). Competencias TIC: Una estrategia para invertir en tecnología educativa. *Research Gate*. Perú: Google Chrome. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/306032495_Competencias_TIC_una_estrategia_para_invertir_en_tecnologia_educativa
- Mendoza Vilca, V. C. (2017). "Implementación de la NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo para optimizar la información de los estados financieros en las empresas del sector

calzado Caso: El Misti SAC - 2016". Arequipa, Perú. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5863/COmevivc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Naranjo, O. L., Buelvas, L. M., & Amarís, O. G. (2020). *Calidad de vida laboral en el Caribe colombiano: Análisis de factores determinantes*. Colombia: Universidad del Norte. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=mIcAEAAAQBAJ&pg=PA35&dq=satisfacci%C3%B3n+participaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFrs7ctK3tAhW5GLkGHdnUBikQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20participaci%C3%B3n%20laboral&f=false>

Núñez, D. d. (2017). Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista. *Eprints UCM*. Madrid, España: Google Chrome. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/40852/1/T38264.pdf>

Ocaña, A. L., & Elías, L. C. (2019). *Las TIC en las Pymes del siglo XXI: Problemas, adopción y necesidades de capacitación en TIC*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=z-e4DwAAQBAJ&pg=PT25&dq=que+son+las+tic&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjyuoOqiq3tAhULK7kGHemKBnYQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=que%20son%20las%20tic&f=false>

Panocca, F. D. (2018). El Proceso del cierre contable bajo las normas internacionales de información financiera y su incidencia en la preparación de los Estados Financieros para la toma de decisiones gerenciales. *Repositorio UNSA*. Arequipa, Perú: Google

Chrome. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7385/COumpafd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, J. P. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México: Editorial El Manuel Moderno.

Pomares, A. (2016). Las empresas "afectivas" son las más "efectivas". Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/934100-330/las-empresas-afectivas-son-las-m%C3%A1s-efectivas>

Posso, M. T., & Martínez, I. T. (2018). Metodología para valoración financiera de Pymes colombianas utilizando el flujo de efectivo. *Revista Civilizar: Ciencias sociales y Humanas*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v18n35/1657-8953-ccso-18-35-00139.pdf>

Prado, J. F. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&pg=PT200&dq=condiciones+afectivas+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjbuOqaqa3tAhUhIbkGHbEqBUoQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=condiciones%20afectivas%20en%20el%20trabajo&f=false>

Púa, R. L. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. *Repositorio UCV*. Tarapoto, Perú: Google Chrome. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiñonezz, L. M., Endara-Arguello, I. O., Reyes-Vélez, P. E., & Rivas-Cedeño, L. L.

(2018). Manejo Contable en la empresa. *Revista científica dominio de las ciencias*.

Ecuador: Google Chrome. Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6255081.pdf&ved=2ahUKEwj719vzr8bsAhWyK7kGHVOSAIGQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw3ocXqfFFPDQ7omCNU6CM3V>

Riveiro, J. M., & Suárez, A. P. (2016). *El aprendizaje autorregulado: Variables*

estratégicas, motivacionales. Evaluación e intervención. Madrid: Universidad

Nacional de Educación a distancia. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=T1qfDQAAQBAJ&pg=PT27&dq=condiciones+cognitivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjL6szdjK3tAhWxH7kGHQVsACIQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=condiciones%20cognitivas&f=false>

Rodríguez Urgiles, E. G. (Diciembre de 2016). “Uso de la NIC 1 en los estados financieros de Agrícola Norzeca S.A.”. Milagro, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3329/USO%20DE%20LA%20NIC%201%20EN%20LOS%20ESTADOS%20FINANCIEROS%20DE%20AGR%20COLA%20NORZECA%20S%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, E. M. (2018). Diferencias entre la motivación intrínseca y extrínseca. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/diferencias-entre-la-motivacion-intrinseca-y-extrinseca/>

Rolando David, M. F. (2016). Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016. *Repositorio UCV*. Perú: Google Chrome. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12888/mendoza_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sáenz, L., & Sáenz, L. (2019). Razones financieras de liquidez: un indicador tradicional del estado financiero de las empresas. *Revista Científica Orbis Cognita*. Panamá: Google Chrome. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/376/327

Sánchez, L. A., & 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. *Repositorio UG Edu*. Guayaquil, Ecuador: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42756/1/%E2%80%9CLAS%20TECNOLOG%C3%8DAS%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20Y%20COMUNICACI%C3%93N%20%28TIC%29%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20LAS%20PEQUE%C3%91AS%20EMPRESAS%20DEL%20EC~1.pdf>

Social, U. (2015). Un encuentro para conocer más sobre psicomotricidad y salud mental.

Obtenido de <http://agenciasanluis.com/notas/2015/11/11/un-encuentro-para-conocer-mas-sobre-psicomotricidad-y-salud-mental/>

Taborga, L. (2018). Satisfacción Laboral. Obtenido de

<https://letotabo.wordpress.com/2018/01/31/satisfaccion-laboral/>

Tapia Alvarez, J. R. (2018). "Actitud y competencias en TIC en docentes de la Red 01, UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2018". Lima, Perú. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22627/Tapia_JR..pdf?sequence=1

Torres Cáceres, J. C. (2015). "Análisis financiero con la implementación de las NIIF en Colombia.". Bogotá, Colombia. Obtenido de

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1090/MFC_399.pdf?sequence=2

Velásquez Luzuriaga, R. (Marzo de 2012). "Implementación de las NIIF's – NIC 1

presentación de estados financieros, NIIF's 1 Adopción de las NIIF's por primera vez, NIC 2 Inventarios, NIC 16 Activos Fijos, para empresas comerciales dedicadas a la venta de repuestos de tractocamiones. Quito, Ecuador. Obtenido de

https://www.google.com/search?q=quito&rlz=1C1CHBF_esPE858PE858&oq=quito&aqs=chrome..69i57j46i433j0j0i131i433j0l3j46.760j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Ward, M. (2016). *50 técnicas innovadoras de management*. Estados Unidos: Editorial De Vecchi.


Zuluaga, B. B., Godoy, J. A., & Román, P. A. (2017). Inversión y financiación en empresas innovadoras del sector servicios en Colombia. *Revista de finanzas y política económica*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323553607007.pdf>

7.Apéndice

7.1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias en TIC y la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre las competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación directa entre las competencias TIC y la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>	<p>Variable I:</p> <p>Competencias TIC</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación es aplicada</p> <p>Método</p> <p>Investigación</p> <p>El método de investigación es</p>	<p>En la presente investigación la población total de colaboradores es de 50 administrativos y 30 operativos, lo que da un total de 80 colaboradores de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones cognitivas y la supervisión del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones cognitivas y la supervisión del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre las condiciones cognitivas y la supervisión del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped</p>	<p>Variable II:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño descriptivo-correlacional.</p>	<p>No se aplicará la toma de muestra, ya que, se va a considerar encuestar a todo el</p>

<p>SAC en Lima-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones afectivas y ambiente físico del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones psicomotrices y prestaciones recibidas del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?</p>	<p>Perú SAC en Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones afectivas y ambiente físico del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones psicomotrices y prestaciones recibidas del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>	<p>Perú SAC en Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre las condiciones afectivas y ambiente físico del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre las condiciones psicomotrices y prestaciones recibidas del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>		<p>Correlacional.</p> <p>Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.</p> <p>El coeficiente de correlación va desde -1 hasta +1. El diagrama de este tipo de estudio será el siguiente:</p>	<p>personal autorizado por la Gerencia de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>
---	--	--	--	--	--

<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones cognitivas y satisfacción intrínseca del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?</p>	<p>Determinar la relación entre condiciones cognitivas y satisfacción intrínseca del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>	<p>Existe relación entre las condiciones cognitivas y satisfacción intrínseca del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>		 <p>O₁ r M r O₂</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones afectivas y la participación del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones afectivas y la participación del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>	<p>Existe relación entre las condiciones afectivas y la participación del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.</p>		<p>Donde: M es la muestra en la que se realiza el estudio y los subíndices 1 y 2 en cada O nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables</p>	

				distintas. La r hace mención a la posible relación existente entre variables estudiadas.	
--	--	--	--	---	--

7.2Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Instrumento	
Competencias TIC	Larrauri (2011, p.53) “Las competencias tecnológicas son universales, es decir no existen competencias del norte o del sur, pues el manejo de las computadoras y el internet tienen un lenguaje único, que es el hipertextual , en cualquier parte del mundo. Es como la matemática, que es igual en todo el mundo.”	Dimensión 1: Capacidad cognitiva y procedimental	Conocimiento de ofimática	2	Excelente	Adaptación del Cuestionario de medición de Competencias TIC. Mendoza, H. (2016) “Uso Docente de las TIC como material didáctico en las asignaturas de pregrado de Medicina Humana UNMSM 2014-2015” Lima. Perú. Adaptado con la “Guía de Autodiagnóstico para Pymes en la utilización de las TIC” SPRI Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial Plan Euskadi en la Sociedad de la Información. Empresa Digital. 2004	
				3	Muy bueno		
				10	Bueno		
				12	Regular		
				15	Malo		
		Dimensión 2: Capacidad afectivas	Interacción y uso de programas e internet y redes sociales	6			
				8			
				9			
				13			
		Dimensión 3: Capacidades psicomotrices	Digitalización, velocidad, búsqueda y uso de equipos de cómputo	14			
				1			
				4			
				5			
				7			
		11					

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción laboral	Román (2016), "La satisfacción laboral constituye un indicador de la calidad existente, a partir del cual se puede obtener la opinión de los componentes involucrados de la organización del trabajo sobre la productividad social"	Supervisión	Evaluación de competencias TIC	13-18	Muy insatisfecho Bastante insatisfecho	Adaptación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 Según Román, A. (2015) "Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional-Sede San Borja en el año 2015". UNMSM. Lima. Perú
		Ambiente físico	Lugar de trabajo donde desempeña su cargo	6-10	Algo insatisfecho Indiferente Algo insatisfecho	
		Prestaciones recibidas	Cumplimiento de prestaciones de parte de la empresa que contrata	4,11,12,22,23	Bastante satisfecho Muy satisfecho	
		Satisfacción intrínseca del trabajo.	Satisfacción interna sin incentivo monetario o reconocimiento	1,2,3,5		
		Satisfacción con la participación	Integración en grupos de trabajo con sus compañeros	19, 20,21		