



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración

**AUTORES:**

Gutierrez Goicochea, Blanca Esperanza (ORCID: 0000-0003-4131-9029)

Sobrado Huamán, María Jesús Misraim (ORCID: 0000-0003-0787-3392)

Zevallos Huamán, Mackey Shury (ORCID: 0000-0003-3301-193X)

**ASESORA:**

MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

**Dedicatoria A:**

Dios, a mi padre, madre y a mis hermanos por el apoyo durante este proceso.

**(Blanca Gutierrez)**

Mi hijo, a mi madre y todas las personas que me apoyaron.

**(Mackey Zevallos)**

A mi familia, por el apoyo incondicional durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**(María J. M. Sobrado Huamán)**

### **Agradecimiento:**

Al Doctor y a los técnicos por el apoyo para lograr la investigación

**(Blanca Gutierrez)**

A la Profesora del curso, por la entrega y dedicación para lograr el trabajo de investigación.

**(Mackey Zevallos)**

A los docentes que estuvieron involucrados de manera responsable en la elaboración y validación del presente trabajo de investigación.

**(María J. M. Sobrado H.)**

## Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población	10
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método y análisis de datos	11
3.7 Aspectos éticos	12
IV. Resultados	13
V. Discusión	16
VI. Conclusiones	18
VII. Recomendaciones	19
Referencias	21
Anexos	24

## Resumen

La investigación estuvo orientada a determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020, la metodología utilizada cuenta con un diseño no experimental. Con el propósito de obtener información del estudio realizado un cuestionario el cual consta de dimensiones las cuales son: Recursos tecnológicos tangibles y recursos tecnológicos intangibles, para medir la fiabilidad del instrumento se utilizó el ALFA DE CRONBACH.

Los resultados obtenidos fueron 53.33% de los trabajadores indicaron que la gestión de recursos tecnológicos es regular, Por lado el 33.33% señalaron que es deficiente y el 13 % es eficiente. Por lo consiguiente, se observó de acuerdo a los recursos tecnológicos intangibles que un 53% es eficiente y el 33% es regular y el 13.33% eficiente. Respecto a los recursos tecnológicos tangibles un 66.67% es regular y el otro 20% es deficiente y por último el 13% indico es eficiente

Finalmente, en este trabajo de investigación que la Gestión de recursos tecnológicos es netamente imprescindible para llevar una buena administración de recursos en la cadena de Boticas Inkafarma y debe ser evaluado periódicamente. Asimismo, hacer un control de las áreas que lo conforman, esto se define por los resultados que se obtienen Por dicha razón si hay deficiencia con respecto al manejo de los recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa el desempeño laboral tiende a bajar, Asimismo el indicador COMPROMISO se ve afectado cuando no hay una buena planificación en la organización, por ello se llega a la conclusión que la Gestión de Recursos tecnológicos ha tomado un papel muy importante en el entorno empresarial, y debe ser actualizado de manera constante para poder ejercer un buen desempeño e incrementar las ventas y la satisfacción de clientes y proveedores.

**Palabras Clave:** Recursos Tangibles, recursos Intangibles, Tecnología, innovación.

## **Abstract**

The research was aimed at determining the level of technological resource management in Inkafarma, Comas, 2020, the methodology used has a non-experimental design. In order to obtain information from the study, a questionnaire was carried out, which consists of dimensions which are: Tangible technological resources and intangible technological resources. To measure the reliability of the instrument, the ALPHA DE CRONBACH was used.

The results obtained were 53.33% of the workers indicated that the management of technological resources is regular. On the other hand, 33.33% indicated that it is deficient and 13% is efficient. Therefore, according to intangible technological resources, it was observed that 53% is efficient and 33% is regular and 13.33% efficient. Regarding tangible technological resources, 66.67% is regular and the other 20% is deficient, and lastly, 13% indicated that it is efficient.

Finally, in this research work, the Management of technological resources is clearly essential to carry out a good administration of resources in the Inkafarma Apothecary chain and must be periodically evaluated. Likewise, to control the areas that comprise it, this is defined by the results obtained when controlling sales and supplies using our Software, as a second conclusion, the performance of the collaborators is dependent on the effectiveness and efficiency of the systems they use to be able to use the registered merchandise that is in stock. For this reason, if there is a deficiency with respect to the management of technological resources that the company has, work performance tends to decrease. Likewise, the COMMITMENT indicator is affected when there is no good planning in the organization, therefore the conclusion that the Management of technological Resources has taken a very important role in the business environment, and must be constantly updated in order to perform well and increase sales and customer and supplier satisfaction.

**Keywords:** Technology, Tangible Resources, Intangible Resources, Technology, innovación

## I. INTRODUCCIÓN

La **realidad problemática** está evidenciada en la inadecuada gestión de recursos tecnológicos en la empresa Inkafarma, Comas 2020. La empresa muestra insuficiencia a la hora de operar sus recursos tecnológicos tangible e intangibles. Por otro lado, se evidencia la falta de personal debido que las áreas de planeamiento y distribución no distribuye el personal adecuado para cada local, es así originado el ingreso de personal nuevo, no capacitado en ventas lo que perjudica a la organización.

En relación a los recursos tecnológicos tangibles la problemática radica en la mala gestión de la empresa Inkafarma, Comas. Indicador que Comprende un interés indispensable para la organización porque mide el avance tecnológico en el contexto general de las diferentes partes y sus mejoras. Por otro lado, la empresa evidencia escasos recursos tecnológicos Torres (2015). indica que la tecnología es una herramienta que muchas organizaciones tienen, para mejorar su funcionamiento y sostenibilidad en el mercado.

Asimismo, la globalización hace que toda empresa tiene que innovar en su sistema tecnológico para mejorar los recursos, creando sinergia entre las áreas de una manera coordinada y juntando el conocimiento con la habilidad, con el fin de satisfacer necesidades de los clientes. seguidamente dentro de los recursos tecnológicos tangibles se evidencian los logros que mide la satisfacción del cliente interno y de toda una empresa, se mide por etapas, o en función a las metas de corto mediano o largo plazo. Thompson (2015). Por los consiguiente, Martínez (2019). La organización y el compromiso, con el logro de objetivos a partir de un trabajo bien realizado de acuerdo a la línea organizacional. La convivencia en la organización, es crucial entre las líneas de negocio que hay dentro, para que todo funcione correctamente, siendo una tarea importante la gestión del compromiso.

En la gestión de recursos intangibles refleja la carencia de los recursos intangibles es decir no hay un sistema moderno dentro de la cadena de botica Inkafarma, Comas. Por otro lado, el limitado clima laboral el compromiso de los colaboradores. Asimismo, la falta de capacitación al personal. Hernández. (2014)

Indica es importante es medir la satisfacción de colaborar, lo cómodo que se siente y si está de acuerdo con el modelo de gestión. Indica las condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la organización, luego estas con el efecto directo en el desempeño de los empleados, esto incluye el grado de identificación del trabajador, así como la motivación que siente al realizar sus funciones. Por otra parte, Muñoz (2016). Afirma. que es un conjunto de políticas, procedimientos y recursos humanos, destinados a proteger al colaborador, los recursos tangibles e intangibles y lo más importante que es la reputación de la organización. De modo que dentro de los recursos intangibles se ve reflejado proyectos o programas donde el supervisor es el que da una visión más global y completa sobre la ejecución de un determinado proyecto, también es quien recoge información, analiza e identifica los problemas; con lo cual elabora un informe sobre los avances y cuáles son las mejoras que se debe hacer para poder llegar a cumplir lo pactado de manera óptima y eficientemente. Phil (2011). Del mismo modo, el sueldo o cantidad que percibe un trabajador a cambio de un determinado tiempo de trabajo que está estipulado bajo un contrato laboral voluntario, ya sea formal o informal, el pago de salario puede tener lugar quincenal, semanal, mensual o diario, esto depende del acuerdo que haya llegado con su empleador. Todos los trabajadores no perciben la misma remuneración ya que esto depende del cargo que desarrolla cada uno en donde existe un salario mínimo que está reglamentado, pero no todos perciben dicho salario muchas veces perciben menos de lo indicado Rufino (2019).

En conclusión, la deficiencia de gestión de recursos tecnológicos de la empresa Inkafarma, Comas se evidencia por la inadecuada gestión del recurso tangible. es decir, no hay un desarrollo tecnológico que ayude a la organización, Del mismo modo se evidencia la carencia de los recursos intangibles lo cual es insuficiente satisfacer necesidades de los consumidores en donde carecen con recursos nuevos y una tecnología avanzada que sea una ventaja competitiva para la empresa el hacer mejores productos en menor tiempo.

La investigación plantea el problema orientado a ¿Cuál es el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020? Asimismo, se formularon problemas específicos referidos a: a) ¿Cuál es el nivel de la gestión



de recursos tecnológicos tangibles en la cadena de boticas Inkafarma, Comas, 2020? b) ¿Cuál es el nivel de la gestión de recursos tecnológicos intangibles en la cadena de boticas Inkafarma, Comas, 2020?

Por otro lado, La justificación teórica se realiza con el propósito de aportar conocimiento sobre la gestión de recursos tecnológicos tal como menciona Mantulak (2013) En las organizaciones de producción, la gestión tecnológica no solo tiende a reducir la brecha entre el hombre y su herramienta productiva, sino que, además, lo induce a procurar un máximo aprovechamiento de esta. La adecuada utilización de los recursos tecnológicos se apoya en la existencia de personal calificado y beneficios con relación al servicio sea relaciones con proveedores, reducir plazos de entrega, pedidos correctos, control adecuado de inventario y capacidad para adaptarse a las nuevas tendencias del mercado, con esto se estaría demostrando sí un sistema de gestión de almacenes es infalible, el nivel de satisfacción incrementa las ventas es por ellos que se vuelve altamente rentable; la **justificación metodológica**, para el cumplimiento de los objetivos de estudio se elaboró instrumento de medición, es decir para la variable gestión de recursos tecnológicos. Estos instrumentos fueron formulados y antes de su aplicación filtrados por el juicio de expertos para luego ser tamizados mediante la confiabilidad y la validez. A través de la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento en el SPSS **justificación práctica**, los resultó se pondrán en consideración al doctor encargado de la Botica Inkafarma con el propósito de mejorar la Gestión de recursos tecnológicos mediante el Software SGA para incrementar el desempeño en el área de almacén de Boticas Inkafarma

Igualmente, el **objetivo general** es determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020. Asimismo, se propusieron objetivos específicos referido a determinar es el nivel de la gestión de recursos tecnológicos tangibles en la cadena de boticas Inkafarma, Comas, 2020. Por otro lado, determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos intangibles en la cadena de boticas Inkafarma, Comas, 2020. Para determinar, la **hipótesis general** es si el nivel de la gestión de recursos tecnológicos es eficiente en Inkafarma, Comas, 2020; asimismo se propusieron **hipótesis específicas** referidos a el nivel de la gestión de recursos tecnológicos tangibles es eficiente en la cadena de boticas Inkafarma, Comas,

2020; por consiguiente, el nivel de la gestión de recursos tecnológicos intangibles es eficiente en la cadena de boticas Inkafarma, Comas, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para ejecutar la presente investigación es obligatorio reclutar trabajos relacionados con nuestra variable en estudio: Gestión De Recursos Tecnológicos y sus dos Dimensiones Gestión de Recursos Tangibles e Gestión de Recursos Intangibles. En los antecedentes nacionales, para Aponte (2016) la innovación es un pilar fundamental para la sociedad actual, ya que permite desarrollar estrategias competitivas. Por otro lado, la tecnología es un elemento importante por tanto se tiene que administrar o gestionar de manera universal en el entorno de la empresa. “La Gestión de la tecnología es esencial para conformar un entorno de información, para tener una relación entre la empresa, los individuos, gobiernos y organizaciones” (Morris, 2019).

Cuando las diversas áreas tienen esa conexión, se observa mejoras en la calidad de productos que se ofrece, desde el punto de vista de la buena gestión de los recursos. Nuestro entorno aún se encuentra limitado al acceso de nuevas tecnológicas esto debido a que no se destinan los recursos como deberían ser, en el Perú la innovación tecnológica muestra un sistema ineficiente, es necesario promover el capital humano y fortalecerlo con el conocimiento y la posterior aplicación en la organización. (POLITICA NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION TECNOLOGICA - CTI, 2016). “La tecnología tiene sinergia con la práctica y teoría, y en lo general son claves para el desarrollo de la empresa, de este modo se tendrán mejores profesionales y la generación de competencias entre el personal de soporte”. Cámara (2019).

Revilla (2012) en el contexto Internacional planteó como objetivo renovar sus fuentes de ventaja competitiva, adaptarse a los cambios en el entorno y aprovechar las oportunidades que se les presentan. No obstante, para que los recursos efectivamente resulten en unos mejores resultados, es fundamental la gestión que de ellos haga la dirección de la empresa. Concluyo que para mejorar la gestión y dirección de la empresa se debe renovar la ventaja competitiva es decir buscar una manera de llegar a la satisfacción de nuestros clientes y estar por encima de nuestros competidores y cómo lograr eso midiendo la rentabilidad que nos genera y si la satisfacción de nuestros clientes fidelizados es positiva con nuestras proyecciones.

Caudelli (2009), el autor planteó como objetivo elaborar un plan estratégico orientados a potenciar su desarrollo en beneficio del comercio marítimo. En la Autoridad Portuaria de Valencia. El método de investigación que se emplea es el estudio de caso.

Concluyo que Caudelli para mejorar la planificación estratégica tuvo que diseñar e implantar un sistema de gestión estratégica para potenciar las prácticas de gestión para incrementar el uso sistemático del cuadro de mando integral, lo cual ayuda a medir la evolución de sus objetivos estratégicos y cómo se logra desempeñar la compañía tanto en el recurso financiero como en los recursos humanos sin mencionar que también se pueden obtener los indicadores de la satisfacción del cliente al percibir el valor de la marca.

Guerrero (2015), plantea como objetivo determinar la influencia que los recursos intangibles tienen sobre la gestión estratégica que realizan las I.E.S. El tipo de estudio es exploratorio y descriptivo.

Concluyo que las Instituciones de educación superior se concentran más en los recursos de gestión del conocimiento, puesto que es una estrategia con más alcance debido a que el conocimiento es un factor que permanece constante por más cambios que haya en una organización la gestión de transmitir conocimiento permanece como parte de la cultura de una organización y hace más competitivo, más productivo y más rentable al personal que labora en dicha empresa.

Simó & Sallán (2008), el objetivo principal de la investigación de estos autores es establecer activos y pasivos intangibles y capital intelectual, al aplicar un análisis longitudinal llegaron a la determinación que al tener como capital intelectual el conocimiento este crea valor de manera inmersa pero concreta a la vez. Apoyándose en la teoría de los recursos y capacidades,

Kristandl & Bontis (2007) proponen que los intangibles son recursos estratégicos que permiten que una organización sea reconocida como exitosa porque tener el valor agregado del conocimiento como tal y que no todas las empresas lo poseen lo cual convierte a dicha empresa en selectiva ya que dicho potencial no es transferible, ni negociable al mercado.

El modelo multidimensional más utilizado y reconocido es el propuesto por Bontis, Know y Richardson (2000) quienes lo dividieron en tres dimensiones: capital humano: el cual se desarrolla a través de la creatividad y las capacidades de una persona ante una situación, capital estructural: es aquel que se desarrolla mediante

la cultura organizacional en base al uso de tecnología que se adapta al servicio que brinda cada empresa , y capital relacional que hace referencia a la mejora continua de cada empresa enfocándose en la cadena de valor con respecto al producto y el impacto que produce en el cliente tanto en la negociación como en el uso y en la recompra de este.

Santiago (2013) el autor tuvo como propósito medir el impacto de la gestión de recursos humanos con respecto al desempeño positivo de una organización a través de la mejora de la gestión del conocimiento con la creación de ventajas competitivas a través de los colaboradores. La gestión de recursos humanos ha cobrado mayor importancia en los últimos años debido a ser considerado como factor estratégico esto se debe que al convertirse en una fuente de ventaja competitiva sostenible se lleva un buen proceso administrativo y obtenemos como resultado final posicionamiento competitivo en el mercado.

En el contexto nacional Bautista (2015), planteó como objetivo de conocer los obstáculos que restringen la ejecución de los proyectos de investigación científica y tecnológica. El tipo de estudio es aplicado y el nivel de investigación es descriptiva y explicativa.

Concluyo que los obstáculos restringen el uso del fondo de desarrollo socioeconómico de Camisea (FOCAM) debido a la mala organización y falta de comunicación que existe entre el área administrativa y el personal docente ya que no hay abastecimiento de los recursos y la falta de atención en la oficina para que los profesores puedan realizar las investigaciones respectivas

Quiroz (2019), plantea como objetivo determinar en qué medida el taller de gestión de recursos tecnológicos mejora el desempeño docente de los educadores de la Unidad Educativa Fiscal Monseñor Leónidas Proaño ciudad de Guayas. El tipo de estudio es pre - experimental - correlacional. La muestra fue de 40 docentes. Concluyo que el taller de gestión de recursos tecnológicos fue de gran beneficio para la Unidad Educativa Fiscal Monseñor Leoncio Proaño para la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje ya que antes de aplicar el taller de Gestión de recursos tecnológicos el personal docente se encontraba desfasado en el manejo de las TICs, herramienta que en la actualidad es de suma importancia para poder realizar un adecuado aprendizaje para el estudiante.

Benites (2016), El autor planteó como objetivo analizar el efecto que la inversión y métodos de los activos intangibles tecnológicos tienen sobre la Pymes

de los sectores económicos más importantes de la ciudad de Trujillo. El tipo de estudio explicativa, inductiva. La muestra fue 370 Pymes.

Concluyo que las inversiones en activos intangibles proporcionan una mayor rentabilidad, al darle un manejo adecuado puede incrementar la salud económica de las Pymes generando un valor agregado y fidelizar a los clientes fijos y potenciales.

Melgar & Antonio (2017), plantea como objetivo principal en su trabajo de investigación especificar como la gestión de compras incrementa de manera positiva la calidad de servicio SEGEM S.A.C. por lo cual se basa en la teoría de Emilio Martínez "Gestión de Compras" utilizando la metodología cuasi experimental de enfoque cuantitativo. Por un periodo de doce meses define que a través de la gestión de compras incrementa las compras la y se refuerza la credibilidad y fiabilidad de la misma.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación realizada cuenta con un **diseño** no experimental con el propósito de obtener información del estudio realizado (Hernández, Fernández y Baptista 2014) Señalan que la investigación no experimental es cuando no se tocan las variables; es por ello que en este caso es descriptiva. Asimismo, el **tipo** de investigación fue descriptivo Losada (2018) Indica que la investigación aplicada, ya el propósito es ocasiona información a corto mediano y largo plazo en el público objetivo. Por tal razón el análisis fue de **nivel** básica ya que lleva nuevos conocimientos a las generaciones, con el objetivo de descubrir los principios y leyes Ñaupás (2013), dicho **enfoque** de la presente investigación es cuantitativo ya que Sampieri (2016) define que el enfoque cuantitativo es un proceso racional, en donde debe haber claridad con lo que se investiga de inicio a final, teniendo en cuenta las creencias, ideologías y expectativas vividas.

#### 3.2 Variable y Operacionalización

Para (Luz) 2016, la definición conceptual denota que las organizaciones actuales dependen de desarrollo tecnológico para que lleguen a ser competitivas en mercado en donde la empresa debe innovar y ser capaz de diseñar estrategias de concomimiento de gestión de recursos tecnológicos en donde ayude a conocer los avances tecnológicos de la competencia. Por otro lado, Quevedo (2009) El desarrollo tecnológico en las organizaciones están incorporadas en la cadena de valor y realiza de manera sistemática mediante procesos, con el objetivo de cumplir las operaciones que están en la gestión tecnológica. Asimismo, como definición operacional se deduce que la variable gestión de recursos tecnológicos se desarrolla en dos dimensiones y son: recursos tecnológicos tangibles, donde se evidencia que tiene los siguientes (ítem 1,2,3,4,5,). Asimismo, la dimensión: recursos tecnológicos intangibles donde se manifiesta que tiene los siguientes (ítem 1,2,3,4,5,). La medición es en escala de tipo Likert de 5 puntos, siendo TD (1) D (2) I (3) A (4) TA (5)

### 3.3. Población y muestra

Ventura (2017) indica que la población es un número de personas de estudio en donde incluye la totalidad de las unidades para dicho estudio, es cuantificativo donde integran diferentes entidades de diferentes características y se señala la población para dicha investigación.

La presente investigación está compuesta con una población de 15 colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma, Comas.

Tabla 3.3.1 Elementos que conforma la población de la empresa Inkafarma Comas

ÍTEM	CANTIDAD
Supervisor de área	1
Doctor	2
Técnicos	12
Total	15

**Fuente: Datos proporcionados por la empresa “Inkafarma Comas 2020”**

Para Hernández et al. (2015) Señala que la muestra es el subconjunto de la población o comunidad recolectada en donde esta muestra permite definir y limitar con exactitud a la muestra.

La muestra estuvo compuesta 15 colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma, Comas para la encuesta, es decir el 100% de (población censal), Por tal razón no se aplicó ningún tipo de muestro ya que se trabajó con toda la población censal, es decir con toda la población establecida, tomando en consideración dos criterios: 1. Criterio de inclusión: a) Todos los colaboradores de la cadena de Boticas Inkafarma, Comas, y b) Clientes que deseen participar voluntariamente de la encuesta 2. Criterio de exclusión: a) Que los colaboradores de Inkafarma no quieran participar de la encuesta y b) Que el personal este de descanso el día de la encuesta.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad**

Para la investigación se utilizó: fuentes primarias, tales como: La observación. Que se basa en el uso sistemático de nuestro sentido de exploración de información para resolver el problema de investigación. Por otro lado, se emplearon fuente secundarias, es decir, tesis que tienes conexión con el objetivo de estudio. Dichas tesis que ayudan a comprender la realidad problemática mediante antecedente y teorías. Del mismo modo, las revistas que se usaron con el objetivo de hallar temas relacionados el objetivo de estudio.

La información se extrajo a través del desarrollo y aplicación de los instrumentos de medición para llevar a cabo la técnica y análisis de los resultados. Es por ello, que mediante la variable Gestión de recursos tecnológicos se elaboró un cuestionario tipo Likert en donde hay un conjunto de ítems. Donde se considera (Favorable o desfavorable, positivo o negativa) de los encuestados.

Asimismo, se utilizó el coeficiente de ALFA DE CRONBACH para medir la fiabilidad de las encuestas con un resultado aceptable de 0.72, que está dentro del rango para medir la aceptación del cuestionario.

### **3.5 Procedimientos**

El estudio de investigación fue realizado en la cadena de boticas Inkafarma de Comas, en primera instancia se le comunicó al Dr. Francisco Magallanes Sáenz la posibilidad de poder realizar el estudio y a los técnicos farmacéuticos. Lo cual aceptaron sin ningún inconveniente lo cual facilitó el estudio. Posteriormente con la información brindada se puedo aplicar una encuesta, en donde se procesa en una base de datos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

De la investigación realizada se obtuvieron datos que fueron procesados en Excel es decir para luego plasmar la información en el programa estadístico SPSS. Para el Análisis de la investigación.



### **3.7. Aspectos éticos**

Los resultados y los datos adquiridos en la investigación refieren una validez y confiabilidad ya que se usaron herramientas para la recolección de datos, que fueron adquiridos a través de un diagnóstico situación de la problemática que se manifestaba. Del mismo modo, se hace referencia a los datos dando fe que no fue copia en donde lo datos bibliográficos se encuentra al final de trabajo. Además, la encuesta fue realizada bajo el consentimiento de la persona lo cual se encuentran las identidades en anónimo.

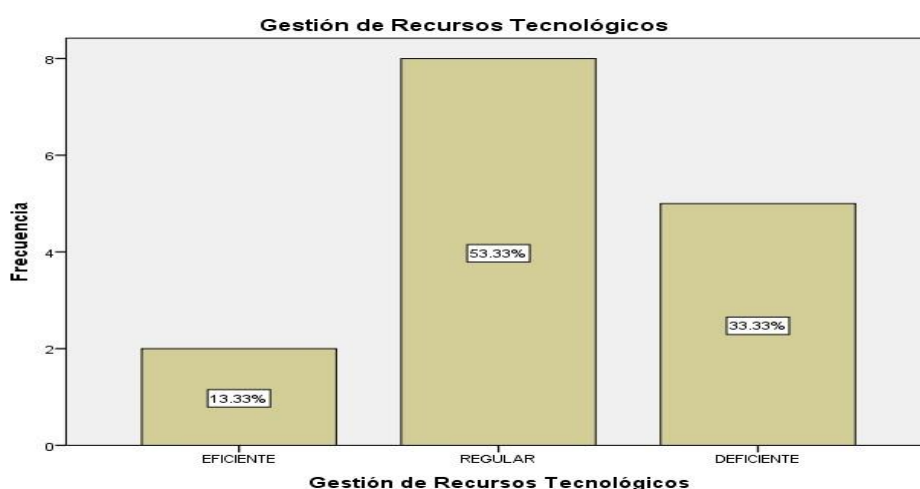
## IV. RESULTADOS

### 3.1 Análisis descriptivo

**Tabla 3.1.1** Nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EFICIENTE	2	13.3	13.3	13.3
	REGULAR	8	53.3	53.3	66.7
	DEFICIENTE	5	33.3	33.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



**Figura 3.2.1:** El 53.33% de trabajadores de Inkafarma indicaron que es regular la gestión de recursos tecnológicos. Asimismo, el 33.33% señalaron que es deficiente y el 13.33% es eficiente.

### Análisis

El 53.33% de trabajadores de Inkafarma indicaron que es regular la gestión de recursos tecnológicos. Asimismo, el 33.33% señalaron que es deficiente y el 13.33% es eficiente. Ante ello podemos deducir que la gestión en los recursos tecnológicos en Inkafarma no es la óptima y necesita mejoras. Rojas (2017) señala existe diversidad de recursos tecnológicos, destinados a la organización y el procesamiento de datos como el uso de simuladores: recursos que desarrollan o refuerzan las capacidades que integran las competencias de esta.

**Tabla 3.3.1** Nivel de recursos tecnológicos tangibles en la cadena de boticas Inkafarma, Comas, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EFICIENTE	2	13.3	13.3	13.3
	REGULAR	10	66.7	66.7	80.0
	DEFICIENTE	3	20.0	20.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

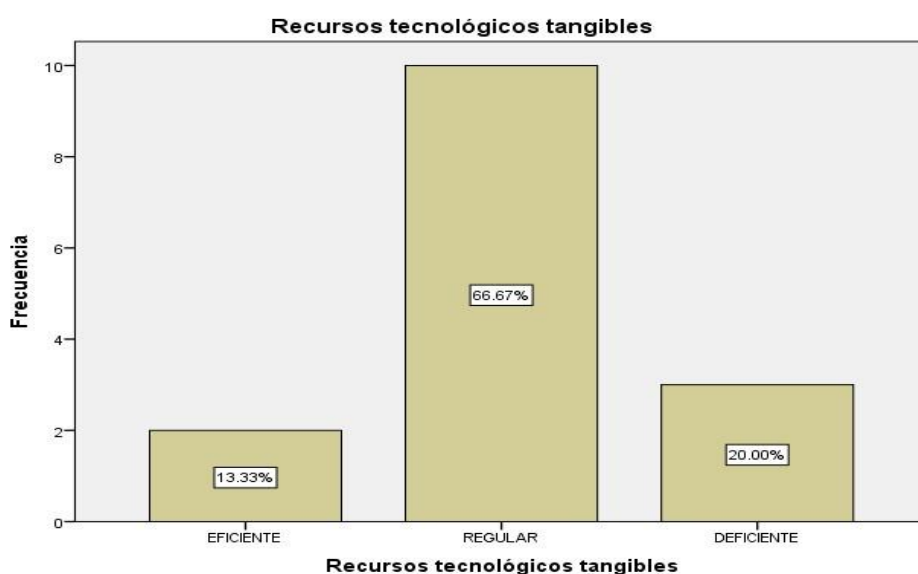


Figura: 3.3.1 Se observó que el 66.67% de los trabajadores señalaron que los recursos tecnológicos tangibles es regular, mientras que el 20% indicaron que los recursos tecnológicos son deficientes, el 13% manifestó que es eficiente.

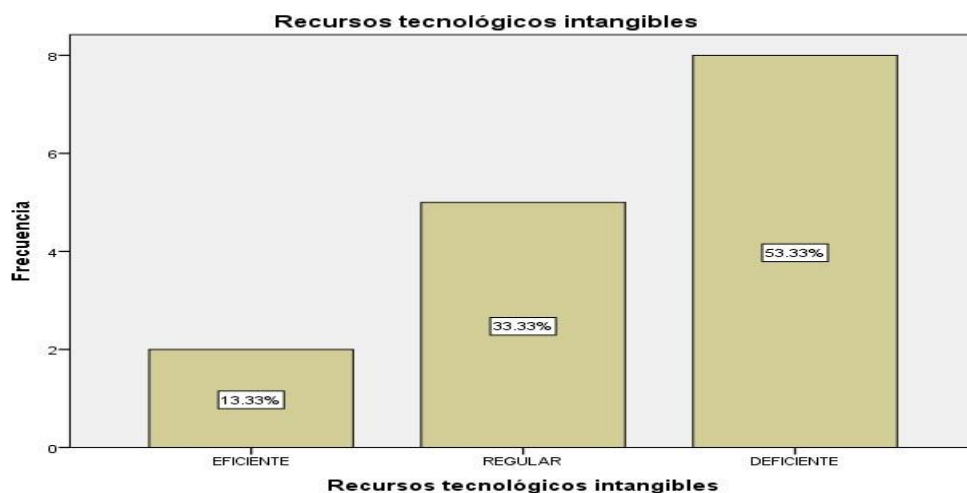
### **Análisis**

Se observó que el 66.67% de los trabajadores señalaron que los recursos tecnológicos tangibles es regular, mientras que el 20% indicaron que los recursos tecnológicos son deficientes, el 13% manifestó que es eficiente, ante ello podemos deducir que la gestión en los recursos tecnológicos tangibles la (Mantulak, Hernandez Perez, & Michalus, 2016). gestión estratégica enfocada hacia los recursos tecnológicos de pequeños establecimientos manufactureros puede ser visualizada a través de un esquema organizado de los principales componentes que intervienen y se vinculan dentro del emprendimiento, y que permite identificar también el nexo con un entorno futuro, a partir de su evolución desde la condición actual.

**Tabla 3.4.1** Nivel de recursos tecnológicos intangibles en la cadena de boticas Inkafarma, Comas, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EFICIENTE	2	13.3	13.3	13.3
	REGULAR	5	33.3	33.3	46.7
	DEFICIENTE	8	53.3	53.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*



**Figura 3.5.1** El 53.33% del personal de Inkafarma, Comas determinaron que los recursos tecnológico intangibles son deficientes. Por otro lado, el 33.33% señalaron que es regular y el 13.33% indicaron que es eficiente.

### **Análisis**

El 53.33% del personal de Inkafarma, Comas determinaron que los recursos tecnológico intangibles son deficientes. Por otro lado, el 33.33% señalaron que es regular y el 13.33% indicaron que es eficiente. por ello es necesario la implementación de nuevos recursos que ayuden a superar este indicador. “Sin embargo, al observar las investigaciones generadas en el campo objeto de estudio, se puede deducir que existe una amplia terminología toda ella dirigida a aspectos relativos a los intangibles. Por lo que, se evidencia falta de consenso sobre los términos y sus definiciones”. (Nuñez Guerrero & Rodriguez Monroy, 2015).

## V. DISCUSIÓN

Los recursos tecnología hoy en día es esencial para las organizaciones ya que permite integrar y agilizar su proceso asimismo a incrementar en su producción reducir sus costos lo cual le permitía ser más competitiva en el mercado. Es así el mal uso de los recursos puede perjudicar a la organización. El objetivo del estudio es determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020, en donde los resultados obtenidos fueron, en el nivel regular 53.33% y en el nivel deficiente 33.33% y el nivel eficiente 13.33%. es decir, los recursos q hay en la organización no están en óptimo funcionamiento. Asimismo, (INEGI 2010). Señala también, en Latinoamérica las MIPyME representan el 99.12% del total de las empresas y generan el 64.6% es decir a lo importante que es la TIC y su aplicación en las.

Por lo consiguiente, la gestión de recursos tecnológicos consta de dos dimensiones, empezando por la dimensión recursos tecnológicos tangibles que se observa como resultado el nivel regular un 66.67% señalando una frecuencia mayor. Asimismo, el nivel deficiente un 20 % y por último el nivel eficiente un 13.33% en donde para Villanueva (2019) considera que muchas de las nuevas tecnologías podían ser el resultado de esfuerzos “intra-empresa”, los nuevos enfoques tendían a poner el acento en subrayar la importancia que las organizaciones empresariales podían asignar a los esfuerzos de innovación, teniendo en cuenta, tanto los posibles beneficios que podían generarse. Por otro lado, Tello, vasco (2016) señalan que debido al alto costo de la seguridad de la información y al hecho de que una organización ciento por ciento segura es una meta casi imposible de alcanzar, los agentes encargados de la seguridad informática deben cuestionarse constantemente si están realizando las inversiones necesarias que garanticen la seguridad de la información.

Finalmente, la gestión de recursos tecnológicos intangibles, los resultados que se mostraron fueron nivel deficiente 53.33% indicando con mayor relevancia los recursos tecnológicos intangibles, seguidamente en el nivel regular se visualizó un 33.33% y por ultima en nivel eficiente 13.33%, indicando que la empresa no hace un buen uso de sus recursos intangibles.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones: que la gestión de recursos tecnológicos es netamente imprescindible para llevar una buena administración de recursos en la cadena de boticas INKAFARMA. Es por ello que, debe ser evaluado periódicamente, asimismo hacer un control de las áreas que lo conforman, esto se define por los resultados que se obtienen al hacer control de ventas y de insumos haciendo uso de nuestro Software.

Se determinó que el desempeño de los colaboradores es dependiente a la eficacia y eficiencia de los sistemas que utilizan para poder hacer uso la mercancía registrada que se encuentra en almacén. Por dicha razón si hay deficiencia con respecto al manejo de los recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa el desempeño laboral tiende a bajar

Se determinó que el indicador COMPROMISO se ve afectado cuando no hay una buena planificación en la organización, por ello se llega a la conclusión que la Gestión de Recursos tecnológicos ha tomado un papel muy importante en el entorno empresarial, y debe ser actualizado de manera constante para poder ejercer un buen desempeño e incrementar las ventas y la satisfacción de clientes y proveedores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se realizó las siguientes recomendaciones con respecto a la Gestión de Recursos Tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020. Para que tomen decisiones acertadas y solucionar su Gestión.

Tomar en cuenta que la Gestión de recursos tecnológicos es netamente esencial, por ello debe ser medido periódicamente, asimismo hacer un control de las áreas que lo conforma, esto debido a que es un recurso importante para la sostenibilidad de Inkafarma.

Con relación a esta hipótesis se recomienda que de acuerdo al control periódico que se realizara, se tiene que dar primordial importancia, porque se observara el manejo de recursos y la medición de inventarios tangibles que harán una sinergia entre las áreas para un mejor desempeño.

En este punto se recomienda mantener la buena imagen y reputación de Inkafarma a través de una adecuada atención al cliente interno y externo, esto se logra con el control óptimo de los recursos tecnológicos, ya que son la base en el flujo de atención.

Asimismo, se tuvo como objetivo determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020. Ante ello y evaluando el bajo nivel que hay en este aspecto general, se toman recomendaciones esenciales que ayudaran a una mejor gestión dentro de la sucursal de INKAFARMA, desde el punto de vista de satisfacción del cliente interno, ya que no se logra un adecuado desempeño de sus funciones. “Con equipos tecnológicos internos, servicios tercerizados o plataformas de servicios integrados, debe haber "Términos de Servicio", que expliquen claramente qué es lo que el equipo de mantenimiento debe resolver, mantener y actualizar. Si hay problemas generados por los usuarios, nuevas funcionalidades requeridas, o si la solución tecnológica original se vuelve obsoleta después de algunos años, es muy probable que haya tarifas adicionales”. (Casanueva, 2015).

## REFERENCIAS

- Aguirre J. (2015). Inteligencia estratégica: un sistema para gestionar la innovación 2/desarrollo-de-la-ciencia-y-tecnología-en-el-Perú/Business Management, 8(1), 219-241. 99702017000300006
- Aponte Figueroa, G. M. (2016). GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE PATENTES. *Negotium*, 11(33),42-68. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1912188132?accountid=37408>
- Bartle, P. (2011). LA NATURALEZA DE LA SUPERVISIÓN Y LA EVALUACIÓN.
- Camara, C. (2019). Desarrollo de la ciencia y tecnología en el Perú. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero->
- Casanueva, J. (2015). Consejos para implementar proyectos tecnológicos en redacciones. Obtenido de; <https://ijnet.org/es/story/consejos-para-implementar-proyectos-tecnol%C3%B3gicos-en-redacciones>
- Estrada S., Cano K., Aguirre J. (2017). La gestión tecnológica en pymes
- Hernández, E. (2014). La importancia del clima laboral en una empresa. Obtenido de <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia> Estudios Gerenciales, (31), 100-110. <https://portalconcytec.gob.pe/images/>
- Iberoamericano de Gestión Tecnológica, Ciudad de México, México. Latino-
- Lobelle Fernández, G. (2017). Políticas públicas sociales: apuntes y reflexiones.
- Mantulak, M. J., Pérez, G. H., & Michalus, J. C. (2016). gestión estratégica de recursos tecnológicos en pequeñas empresas de manufactura: estudio de caso en argentina. *Revista Científica" Visión de Futuro"*, 20(2), 38-60.
- Martinez, S. (2019). *El Compromiso Organizacional*. Obtenido de El Compromiso Organizacional: <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Modelo de gestión tecnológica para la intensificación de la industria metalmecánica en el ecuador: una solución conceptual. Latin American Journal of
- Morris, E. (2019). La necesidad de contar con un Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/>



2019/01/17/la-necesidad-de-contar-con-un-ministerio-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion/

Muñoz, J. (2016). Seguridad organizacional. Obtenido de [https://www.seguritecna.es/tecnologias-y-servicios/seguridad-organizacional\\_20160910.html](https://www.seguritecna.es/tecnologias-y-servicios/seguridad-organizacional_20160910.html)

Obtenido de <https://www.edu.xunta.gal/espazoAbalar/sites/espazoAbalar/files/datos/1464945204/contido/crditos.html>

Pablo Andrés Curarello, Vitale, J., & Curarello, J. I. (2016). Prospectiva, territorio y desarrollo: Hacia la implementación de un modelo de gestión de la innovación que contribuya a la coconstrucción de tecnologías sociales para la sustentabilidad en la provincia de Catamarca. *Revista De Estudios Políticos y Estratégicos*, 4(1), 38-57. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2328012218?accountid=37408>  
pequeños aserraderos de la provincia de Misiones, Argentina, Tesis doctoral,

POLITICA NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION TECNOLOGICA - CTI. (2016). En *CREER PARA CRECER* (pág. 3): Obtenido de <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whts.htm>

Quezada Torres W. D., Hernández Pérez G. D., Quezada Moreno W. F. (2017).

Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-)

Raffino, M. E. (2020). Trabajo en Equipo. Obtenido de <https://concepto.de/trabajo-en-equipo/>

Roncancio, G. (2018). ¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven? *Pensemos*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>

Segredo Perez, A. M. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000212#bib0160>

Segredo Perez, A. M. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000212#bib0160>

- Tello, E. A., & Velasco, J. M. A. P. (2016). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y administración*, 61(1), 127-158.
- Thompson, I. (2015). Definición de Administración. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Torres Bua, M. (2014). El método de proyectos en tecnología. *La tecnología*.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0. Universidad Central de Las Villas, Santa Clara, Cuba.
- Villanueva, J. (2019). Innovaciones tecnológicas y nuevas ideas en economía. *Cultura Económica*, 25(68), 13-16.

## Anexo 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS INKAFARMA, COMAS, 2020

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICO EN INKAFARMA, COMAS 2020					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, ¿2020?	<b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020	<b>GENERAL:</b> Nivel de la gestión de recursos tecnológicos es significativo en Inkafarma, Comas, 2020	<b>VARIABLE</b>  Gestión de recursos tecnológicos	Gestión de recursos tecnológicos tangibles	La investigación es hipotético - deductivo
<b>ESPECÍFICOS:</b>  a) ¿Cuál es el nivel de la gestión de recursos tecnológicos tangibles en la cadena de Boticas Inkafarma, Comas, 2020?  b) ¿Cuál es el nivel de la gestión de recursos tecnológicos intangibles en la cadena de Boticas Inkafarma, Comas, 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b>  a) Determinar es el nivel de la gestión de recursos tecnológicos tangibles en la cadena de Boticas Inkafarma, Comas, 2020.  b) Determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos intangibles en la cadena de Boticas Inkafarma, Comas, 2020	<b>ESPECÍFICOS:</b>  a) El nivel de la gestión de recursos tecnológicos tangibles es significativo en la cadena de Boticas Inkafarma,  b) El nivel de la gestión de recursos tecnológicos intangibles es significativo en la cadena de Boticas Inkafarma, Comas, 2020			Gestión de recursos tecnológicos intangibles
				<b>NIVEL</b>  Descriptivo - correlacional	

## Anexo 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno

.....

Con el debido respeto nos presentamos a usted, nuestros nombres son: Gutierrez Goicochea Blanca, Zevallos Huamán Mackey y Sobrado Huamán María. Estudiantes de la universidad Cesar Vallejo – Lima. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre la Gestión de recursos tecnológicos en Inkafarma, Comas, 2020 y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la realización de un cuestionario. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas

Gracias por su colaboración

Atte. Gutierrez Goicochea Blanca

Zevallos Huamán Mackey

Sobrado Huamán María

ESTUDIANTES DE LA EAP ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo FRANCISCO M, SAENS MAGALLANES con

Número de DNI: 47553596 Acepto participar en la investigación de Gestión de recursos tecnológico en Inkafarma, Comas, 2020 de los estudiantes de la Universidad César Vallejo.


Día: 19/07/2020



FRANCISCO M. SAENS MAGALLANES  
QUIMICO FARMACEUTICO  
C. Q. F. P. 11907  
InkaFarma

### Anexo 03

### MATRIZ VALIDADA POR LOS EXPERTOS

Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN INKAFARMA, COMAS, 2020								
Apellidos y nombres de los investigadores: <b>Gutierrez Goicochea Blanca, Sobrado Huamán María, Zeballos Huamán Mackey</b>								
Apellidos y nombres del experto: <b>Msc Mairena Fox Petronila Lilliana</b>								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
<b>VARIABLE: Gestión de recursos tecnológicos</b>	Recursos tecnológicos tangibles	INNOVACION	1. El establecimiento renueva sus equipos constantemente para agilizar el proceso de atención al público	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	✓			
		PROGRESOS	2. La organización tiene una política planificada para renovar sus equipos paulatinamente		✓			
		TECNOLOGIA	3. Los procesos de atención al cliente están estandarizados de acuerdo a las exigencias del mercado		✓			
		LOGRO	4. La empresa tiene siempre presente el renovar las maquinarias y equipos para realizar los procesos de atención y venta de acuerdo a las exigencias del cliente.		✓			
		COMPROMISO	5. Los trabajadores se sienten identificados con el esfuerzo que hace la organización al proveerlos con tecnología actualizada.		✓			
	Recursos tecnológicos intangibles	NORMAS POLITICAS	6. Las normas y políticas del trabajo establecidos por la organización están contemplado a hacer buen uso asignado por la organización.		✓			
		CLIMA LABORAL	7. El trabajo de cada uno de los integrantes de personal de atención al público, es ágil porque se asigna un equipo con todo el sistema de software para el concepto de venta		✓			
		SEGURIDAD	8. Al inicio y término del uso de la maquinaria o equipo se ejecuta mediante protocolos de seguridad, establecidos por la organización.		✓			
		SUPERVICION	9. El trabajador que tiene asignada una maquinaria o equipo ha implementado un protocolo para el mantenimiento y buen uso de esta.		✓			
		TRABAJO EN EQUIPO	10. Cuando el establecimiento ha sido implementado con un nuevo software para el proceso de atención al público los trabajadores se capacitan mutuamente para realizar un proceso más efectivo para la atención del cliente.		✓			
Firma del experto:								
			Fecha <u>16</u> / <u>Julio</u> / <u>2020</u>					

## Anexo 04

### ENCUESTA VALIDADA POR LOS EXPERTOS

#### GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN INKAFARMA, COMAS, 2020

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de la gestión de recursos tecnológicos en inkafarma, comas, 2020.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

Nº	Ítems	TD	D	I	A	TA
1	El establecimimrnto renueva sus equipos constantemente para agilizar el proceso de atención al público	1	2	3	4	5
2	La organización tiene una política planificada para renovar sus equipos paulatinamente	1	2	3	4	5
3	Los procesos de atención al cliente están estandarizados de acuerdo a las exigencias del mercado	1	2	3	4	5
4	La empresa tiene siempre presente el renovar las maquinarias y equipos para realizar los procesos de atención y venta de acuerdo a las exigencias del cliente.	1	2	3	4	5
5	Los trabajadores se sienten identificados con el esfuerzo que hace la organización al proveerlos con tecnología actualizada.	1	2	3	4	5
6	Las normas y políticas del trabajo establecidos por la organización están contemplado a hacer buen uso asignado por la organización.	1	2	3	4	5
7	El trabajo de cada uno de los integrantes de personal de atención al público, es ágil porque se asigna un equipo con todo el sistema de software para el concepto de venta	1	2	3	4	5
8	Al inicio y término del uso de la maquinaria o equipo se ejecuta mediante protocolos de seguridad, establecidos por la organización.	1	2	3	4	5
9	El trabajador que tiene asignada una maquinaria o equipo ha implementado un protocolo para el mantenimiento y buen uso de esta.	1	2	3	4	5
10	Cuando el establecimiento ha sido implementado con un nuevo software para el proceso de atención al público los trabajadores se capacitan mutuamente para realizar un proceso más efectivo para la atención del cliente.	1	2	3	4	5



César Eduardo Jiménez Calderón  
 COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS  
 EN ADMINISTRACIÓN  
 CORLAD - LIMA 028255

Gracias por su  
 colaboración


Anexo 05

**MATRIZ VALIDADA POR LOS EXPERTOS**

Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN INKAFARMA, COMAS, 2020							
Apellidos y nombres de los investigadores: <b>Gutierrez Goicochea Blanca, Sobrado Huamán María, Zeballos Huamán Mackey</b>							
Apellidos y nombres del experto: <b>Dr. Jiménez Calderón Cesar Eduardo</b>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE: Gestión de recursos tecnológicos</b>	Recursos tecnológicos tangibles	INNOVACION	1. El establecimiento renueva sus equipos constantemente para agilizar el proceso de atención al público	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
		PROGRESOS	2. La organización tiene una política planificada para renovar sus equipos paulatinamente		X		
		TECNOLOGIA	3. Los procesos de atención al cliente están estandarizados de acuerdo a las exigencias del mercado		X		
		LOGRO	4. La empresa tiene siempre presente el renovar las maquinarias y equipos para realizar los procesos de atención y venta de acuerdo a las exigencias del cliente.		X		
		COMPROMISO	5. Los trabajadores se sienten identificados con el esfuerzo que hace la organización al proveerlos con tecnología actualizada.		X		
	Recursos tecnológicos intangibles	NORMAS POLITICAS	6. Las normas y políticas del trabajo establecidos por la organización están contemplado a hacer buen uso asignado por la organización.		X		
		CLIMA LABORAL	7. El trabajo de cada uno de los integrantes de personal de atención al público, es ágil porque se asigna un equipo con todo el sistema de software para el concepto de venta		X		
		SEGURIDAD	8. Al inicio y término del uso de la maquinaria o equipo se ejecuta mediante protocolos de seguridad, establecidos por la organización.		X		
		SUPERVICION	9. El trabajador que tiene asignada una maquinaria o equipo ha implementado un protocolo para el mantenimiento y buen uso de esta.		X		
		TRABAJO EN EQUIPO	10. Cuando el establecimiento ha sido implementado con un nuevo software para el proceso de atención al público los trabajadores se capacitan mutuamente para realizar un proceso más efectivo para la atención del cliente.		X		
Firma del experto:			Fecha <u>19</u> / <u>JULIO</u> / <u>2020</u>				


 Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón  
 COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS  
 EN ADMINISTRACIÓN  
 CORLAD - LIMA 028255

## Anexo 06 MATRIZ VALIDADA POR LOS EXPERTOS

Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN INKAFARMA, COMAS, 2020							
Apellidos y nombres de los investigadores: Gutierrez Goicochea Blanca, Sobrado Huamán María, Zeballos Huamán Mackey							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Teodoro Carranza Estela							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE: Gestión de recursos tecnológicos</b>	Recursos tecnológicos tangibles	INNOVACION	1. El establecimiento renueva sus equipos constantemente para agilizar el proceso de atención al público	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
		PROGRESOS	2. La organización tiene una política planificada para renovar sus equipos paulatinamente		X		
		TECNOLOGIA	3. Los procesos de atención al cliente están estandarizados de acuerdo a las exigencias del mercado		X		
		LOGRO	4. La empresa tiene siempre presente el renovar las maquinarias y equipos para realizar los procesos de atención y venta de acuerdo a las exigencias del cliente.		X		
		COMPROMISO	5. Los trabajadores se sienten identificados con el esfuerzo que hace la organización al proveerlos con tecnología actualizada.		X		
	Recursos tecnológicos intangibles	NORMAS POLITICAS	6. Las normas y políticas del trabajo establecidos por la organización están contemplado a hacer buen uso asignado por la organización.		X		
		CLIMA LABORAL	7. El trabajo de cada uno de los integrantes de personal de atención al público, es ágil porque se asigna un equipo con todo el sistema de software para el concepto de venta		X		
		SEGURIDAD	8. Al inicio y término del uso de la maquinaria o equipo se ejecuta mediante protocolos de seguridad, establecidos por la organización.		X		
		SUPERVISION	9. El trabajador que tiene asignada una maquinaria o equipo ha implementado un protocolo para el mantenimiento y buen uso de esta.		X		
		TRABAJO EN EQUIPO	10. Cuando el establecimiento ha sido implementado con un nuevo software para el proceso de atención al público los trabajadores se capacitan mutuamente para realizar un proceso más efectivo para la atención del cliente.		X		
 <b>DR. TEODORO CARRANZA ESTELA</b> <b>LIC. EN ADMINISTRACIÓN</b> <b>CLAD 08171</b>		<b>Firma del experto:</b>					
<b>Fecha</b> <u>22 / 07 / 20</u>							