

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

“USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y
EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA
DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora:

Marilyn Flor de Maria Tavara Campos

Asesor:

Mag. Cesar Augusto Montoya Ramírez

Perú

2022

Resumen

Esta investigación presenta como objetivo principal Determinar la relación entre el uso de las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Desarrollándose en base a una metodología básica correlacional, buscando así analizar los resultados de manera cuantitativa bajo un método descriptivo analítico, precisando que su diseño es de tipo no experimental, debido a la no manipulación de las variables de estudio. Teniendo como población determinada por los trabajadores de la empresa JUPARO S.A.C., extrayendo un conjunto muestral de 85 trabajadores, a los cuales se les aplicó cuestionarios con el fin de recolectar información requerida del objeto de estudio. Dicho cuestionario estuvo conformado por 17 preguntas para la variable uso de herramientas tecnológicas y 17 para la variable Desempeño laboral, precisando además que, las preguntas o ítems se encuentran distribuidas en base a las dimensiones establecidas para cada variable, lo cual permitió medir dichas variables. Mediante la aplicación de dichos instrumentos se obtuvo una relación positiva con un nivel débil entre la variable uso de herramientas tecnológicas y desempeño laboral, adquiriendo un total de 0.297 de correlación, del mismo modo, se obtuvo una significancia de 0.05, expresando que, a mejores tecnologías de la información dentro de la entidad, mayor será el desempeño de cada colaborador. Esto permitió concluir en que uso de las herramientas tecnológicas si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de JUPARO S.A.C.

Palabras claves: Herramientas tecnológicas, Desempeño laboral, Trabajadores, Empresas, TIC's

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between the use of technological tools and work performance in a company in Metropolitan Lima in the year 2021. It is developed based on a basic correlational methodology, seeking to analyze the results quantitatively under a descriptive analytical method, specifying that its design is non-experimental, due to the non-manipulation of the study variables. The population was determined by the workers of the company JUPARO S.A.C., extracting a sample of 85 workers, to whom questionnaires were applied in order to collect the required information of the object of study. This questionnaire consisted of 17 questions for the variable use of technological tools and 17 for the variable work performance, specifying that the questions or items are distributed based on the dimensions established for each variable, which allowed measuring these variables. Through the application of these instruments, a positive relationship with a weak level was obtained between the variable use of technological tools and work performance, acquiring a total correlation of 0.297, likewise, a significance of 0.05 was obtained, expressing that the better the information technologies within the entity, the better the performance of each collaborator. This allowed us to conclude that the use of technological tools is significantly related to the work performance of JUPARO S.A.C. employees.

Keywords: Technological tools, Labor performance, Workers, Companies, TIC'S

Dedicatoria y Agradecimiento

Este trabajo se lo dedico a mis padres que son un ejemplo para mí.

A mis abuelitos y mi tía Julia que se hallan en el cielo protegiéndome
y encaminándome en cada peldaño que doy.

A mi hija que es el motor de mi vida.

A mi esposo y mis familiares quienes siempre estuvieron conmigo en cada éxito mío.

Le agradezco a Dios por ser mi guía a lo
largo de esta travesía que es el post grado.

Le doy gracias a mis padres Jorge y Flor
por apoyarme y guiarme en todo momento,
por los valores que me inculcaron, por el amor,
el cariño y ejemplo de vida a seguir.

A mi hermana por ser parte importante de
mi vida y un ejemplo a seguir para mí.
A mis abuelitos y mi tía que son mis ángeles
y que siempre me dieron todo su amor,
a mis tíos Julia y Víctor quienes con sus consejos
y lecciones de vida ayudaron a que crezca
como persona, ya que gracias a ellos
puedo cumplir una meta más en mi vida.

A mis sobrinas Reggina y Samantha por
brindarme su apoyo y cariño en este proceso.

A mi pareja por brindarme su comprensión
y apoyo para la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE

Resumen	2
Abstract	3
Dedicatoria y Agradecimiento.....	4
Índice de tablas	7
Índice de figuras.....	8
I. Introducción.....	9
I.1. Realidad Problemática.....	9
I.2. Pregunta de Investigación.....	10
<i>I.2.1. Pregunta General.....</i>	<i>10</i>
<i>I.2.2. Preguntas Específicas.....</i>	<i>10</i>
I.3. Objetivos de la Investigación.....	11
<i>I.3.1. Objetivo General.....</i>	<i>11</i>
<i>I.3.2. Objetivos Específicos.....</i>	<i>11</i>
I.4. Justificación de la Investigación.....	11
<i>I.4.1. Justificación Teórica.....</i>	<i>11</i>
<i>I.4.2. Justificación Práctica.....</i>	<i>12</i>
<i>I.4.3. Justificación Metodológica.....</i>	<i>13</i>
<i>I.4.4. Justificación Ética.....</i>	<i>13</i>
I.5. Alcance de la Investigación.....	14
II. Marco Teórico.....	15
II.1. Antecedentes.....	15
<i>II.1.1. Antecedentes Internacionales.....</i>	<i>15</i>
<i>II.1.2. Antecedentes Nacionales.....</i>	<i>16</i>
II.2. Conceptos.....	17
<i>II.2.1. Herramientas Tecnológicas.....</i>	<i>17</i>
<i>II.2.2. Desempeño Laboral.....</i>	<i>18</i>
II.3. Bases Teóricas.....	19
<i>II.3.1. Herramientas Tecnológicas.....</i>	<i>19</i>
<i>II.3.2. Desempeño Laboral.....</i>	<i>25</i>
II.4. Marco Conceptual (terminología).....	29
III. Hipótesis.....	30
III.1. Declaración de Hipótesis.....	30
<i>III.1.1. Hipótesis General.....</i>	<i>30</i>
<i>III.1.2. Hipótesis específicas.....</i>	<i>30</i>
III.2. Operacionalización de Variables.....	31

IV. Descripción de Métodos y Análisis	33
IV.1. Tipo de investigación.....	33
IV.2. Enfoque de investigación	33
IV.3. Nivel de investigación.....	33
IV.4. Diseño de investigación	33
IV.5. Método de investigación.....	33
IV.6. Población.....	33
IV.7. Muestra.....	34
IV.8. Unidad de estudio.....	34
IV.9. Técnicas de recolección de datos	35
IV.9.1. <i>Técnica</i>	35
IV.9.2. <i>Instrumento</i>	35
IV.10. Presentación de resultados.....	38
V. Resultados	39
VI. Discusión de Resultados, Conclusiones y Recomendaciones	53
VI.1. Discusión	53
VI.2. Conclusiones.....	57
VI.3. Recomendaciones.....	58
Lista de Referencias	59
Apéndice	66

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables de estudio.	31
Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad de Uso de herramientas tecnológicas.	37
Tabla 3. Estadística de fiabilidad de Desempeño laboral.	37
Tabla 4. Tecnologías de la información en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	39
Tabla 5. Infraestructura en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	40
Tabla 6. Convivencia digital y tecnología en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	41
Tabla 7. Comunicación efectiva y colaboración en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	42
Tabla 8. Capacitación y seguridad informática en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	43
Tabla 9. Desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	44
Tabla 10. Logro de los objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	45
Tabla 11. Rapidez en el desempeño de la tarea objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	46
Tabla 12. Eficiencia y rendimiento de objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	47
Tabla 13. Crecimiento en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	48
Tabla 14. Correlaciones entre Tecnologías de la Información y Desempeño Laboral objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	49
Tabla 15. Correlaciones de Infraestructura y Desempeño Laboral objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	50
Tabla 16. Correlaciones entre Convivencia digital y tecnología objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	51
Tabla 17. Correlaciones entre Comunicación efectiva y colaboración y desempeño laboral objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	52
Tabla 18. Correlaciones entre capacitación y seguridad informática y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.....	52

Índice de figuras

Figura 1: Tecnologías de la información en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	31
Figura 2: Infraestructura en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	32
Figura 3: Convivencia digital y tecnología en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	33
Figura 4: Comunicación afectiva y comunicación en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	34
Figura 5: Capacitación y seguridad informática en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	35
Figura 6: Desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	36
Figura 7: Logro de objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	37
Figura 8: Rapidez en el desempeño de objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	38
Figura 9: Eficiencia y rendimiento en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	39
Figura 10: Crecimiento en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.	40

I. Introducción

I.1. Realidad Problemática

Actualmente se reflejan avances a gran porcentualidad en relación a la era digital, por tal motivo la constante innovación de las tecnologías se ha convertido en indispensable y están ayudando a reemplazar la forma de trabajo antigua, dejando atrás los trabajos monótonos y de rutina. Es gracias a esto que al día de hoy nos encontramos en un proceso tecnológico y de globalización que van de la mano y guardan relación con el rendimiento laboral de los trabajadores (Guzmán y Navarro, 2020).

En esta línea, cabe resaltar que el uso de internet como manifestación tecnológica es importante e indispensable en la vida cotidiana y ámbito laboral, pues resulta necesario saber interactuar con estos medios tomando en cuenta que el uso de los mismos debe ser eficaz para el desempeño profesional, además la tecnología es cambiante y se actualiza constantemente por lo tanto los colaboradores deben ir a la par con esta innovación conforme pasa el tiempo a fin de optimizar su trabajo (Vargas, 2020).

En vista de ello, los organismos e instituciones internacionales (regionales y multilaterales) han incorporado dentro de sus organizaciones las Tics como herramientas fundamentales para el desarrollo organizacional, siendo que una de las tendencias en el cumplimiento de objetivos laborales es el uso de dichas herramientas las cuales influyen directamente en el desempeño laboral, las mismas que vienen desarrollándose en los últimos años a gran escala pues son consideradas importantes para el desarrollo y crecimiento empresarial, debiendo existir estrategias para garantizar un uso adecuado y eficaz a fin de conseguir los resultados que se esperan.

En Colombia, específicamente la empresa Bancolombia es un claro ejemplo de los beneficios que proporciona el empleo o aplicación de las Tics, pues se han observado grandes cambios a nivel de organización tanto en la satisfacción como en el crecimiento de clientes de dicha empresa. Ello porque las empresas de hoy están tratando de ser más rápidas y eficientes, pero todavía no pueden hacerlo a la perfección, por eso deciden buscar las mejores opciones que ofrecen las TIC las cuales deben adaptarse a la industria o negocio en particular ofreciéndoles ventajas competitivas, aumentando la satisfacción, fidelización del usuario, mejora de la imagen, reducción de costos, rendimiento y entrada a nuevos mercados (Rocha y Echavarría, 2017).

Ahora bien, en el Perú las empresas están en el auge del surgimiento de la tecnología, sin embargo, los empresarios se muestran reacios a cambiar de herramientas tecnológicas, observándose que la mayoría de las pymes (micro y pequeña) adolecen de falta de innovación respecto a conocimientos técnicos avanzados.

En este sentido, el uso de las Tics se refleja en tanto las organizaciones o empresas nacionales realizan el empleo de las redes sociales con el fin de dar a conocer al público objetivo sobre los servicios o productos que brindan, siendo ello una ventaja y beneficio para aumentar el nivel de productividad (Huacho, 2017).

De ello, es evidente que el Perú no demuestra ser un país con muchas herramientas tecnológicas, además la coyuntura sanitaria ocasionó que estas herramientas sean incorporadas de manera muy apresurada a las instituciones sin antes capacitar de manera adecuada a todo su personal, y que esto sea una opción favorable para el buen desempeño y un buen cumplimiento de metas; por lo contrario, sea un distractor para los mismos. Por tal motivo, las empresas deben complementar su proceso de incorporación de las herramientas con capacitaciones adecuadas, lo cual ayudaría a mejorar todos sus procesos y cumplir con sus metas organizacionales trazadas.

Respecto a la empresa en estudio, se advierte la existencia de debilidades relacionadas a la alta rotación de personal, además los empleados siguen renunciando a su trabajo debido a las pocas herramientas que le ofrece la empresa, pues es evidente el bajo nivel de tecnología que existe en la misma. Ante ello se están implementando herramientas tecnológicas, pero sin las capacitaciones adecuadas, lo cual genera una falta de optimización en los tiempos de entrega de sus productos y consecuentemente el logro de metas.

Por tal razón, la empresa debería seguir implementando más herramientas informáticas que coadyuven a agilizar los procesos administrativos y tener un mejor seguimiento y control sobre el personal, de forma que ayude a captar más clientes y poder llegar a una cobertura a nivel nacional. Asimismo, la capacitación y el salario es muy importante a fin de motivar a los colaboradores ayudándolos a perfeccionar su rendimiento laboral y sobre todo el logro de los objetivos empresariales.

De acuerdo con esta realidad, es necesario plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el uso de herramientas tecnológicas y el logro de objetivos laborales en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021?

I.2. Pregunta de Investigación

I.2.1. Pregunta General

¿Cuál es la relación entre el uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021?

I.2.2. Preguntas Específicas

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “infraestructura” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “convivencia digital y la tecnología” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “comunicación efectiva y colaboración” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “capacitación y seguridad informática” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021?

I.3. Objetivos de la Investigación

I.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el uso de las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

I.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la dimensión “infraestructura” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Determinar la relación entre la dimensión “convivencia digital y la tecnología” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Determinar la relación entre la dimensión “comunicación efectiva y colaboración” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Determinar la relación entre la dimensión “capacitación y seguridad informática” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

I.4. Justificación de la Investigación

I.4.1. Justificación Teórica

Desde la perspectiva teórica, la investigación se justifica en investigaciones que se han realizado previamente a la actual teniendo el mismo enfoque de estudio, esto con el fin de argumentar la problemática planteada en este documento, lo cual se realizó con el propósito de poder brindarle una solución tomando en cuenta los métodos utilizados por los otros autores, sin embargo, las personas que conformar el objeto de estudio son totalmente diferentes, es decir, pertenecen a una empresa diferente tanto de lugar como de rubro, con la finalidad de no realizar una investigación exactamente igual a las ya mencionadas previamente.

Es por ello que, en la investigación de Ticona (2019) se determinan específicamente las dimensiones para cada una de las variables de estudio,

tomándose como referencia a tal autor ya que sus dimensiones se asemejan al propósito establecido inicialmente; por otra parte, es necesario precisar que la investigación previamente señalada es del mismo grado a la que se está desarrollando, lo cual permite un mayor rigor académico y resulta ser más viable a fin de desarrollar y dar una solución más asequible para el beneficio de las empresas futuras en cuanto al uso de la nueva revolución tecnológica.

Del mismo modo, se encontró que en la investigación de Soldi (2020) una de las dimensiones de cada variable ha sido incluida en la operacionalización, esto se realizó con el fin de adquirir más información con respecto a lo requerido por la parte investigadora, desarrollando eficientemente el presente estudio en base a las investigaciones previas, agregado que el estudio considerado ostenta el grado de maestría, convirtiéndose en un referente con sólida argumentación.

1.4.2. Justificación Práctica

La mejora de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han sido aceptadas en el avance de la sociedad y ampliamente reconocidas, llegando a transformar la fuente de comunicación, entretenimiento e información en adultos, jóvenes y niños, sin embargo el excesivo uso de redes sociales tomándolo como una adicción ha tomado importancia, por lo cual diferentes investigadores han enfocado sus conocimientos para estudiar esta problemática ya que se considera como la herramienta con mayor utilidad. Por otro lado, Beranuy, Chamarro, Graner y Carbonell se enfocaron en investigar y conocer en relación al tema ya que en nuestro país son pocos los estudios relacionados al mismo, con el fin de generar mayor alcance ya que las redes sociales pueden ser todo un auge.

En la actualidad cumplen un rol indispensable de la vida cotidiana del ser humano a nivel mundial, pudiéndose decir que llegan a ser parte indispensable en el ámbito laboral; trayendo consigo inconvenientes relacionados a la concentración y rendimiento de algunos colaboradores, siendo objeto de estudio puesto que busca posibles soluciones debido a que gran porcentualidad de la población utiliza las redes sociales en horario laboral por ende necesitan manejar esta herramienta de manera adecuada y que esto a su vez no influya de manera negativa en su desempeño laboral.

Por otro lado, es importante estudiar el nivel de influencia que genera el utilizar las redes sociales en el ámbito laboral, debido a que pueden causar en los colaboradores un desempeño laboral deficiente y negativo.

El tema de investigación es considerado como uno de los más importantes y de gran interés puesto que aquellas empresas que recién empiezan a incluir las tecnologías a sus procesos les ayudará y será de ventaja conocer los pro y contra del tema. La presente tesis contribuirá en la parte diagnóstica y participación en los

trabajadores de las empresas que hagan uso inapropiado de las redes sociales, con la finalidad de reducir conductas negativas en relación al desempeño laboral buscando mejorar la relación social de los mismos en el Perú.

Por tal motivo, la investigación se presenta con el fin de determinar respecto a la existencia de una relación entre el uso de las herramientas tecnológicas, es decir las TICs, y el desempeño laboral, en la cual se involucra directamente a los trabajadores de la empresa tomada como objeto para el desarrollo de esta investigación, la cual ha permitido el acceso necesario para la recolección de los datos, los cuales serán usados con un fin académico.

1.4.3. Justificación Metodológica

La metodología es una parte crucial al momento de realizar cualquier investigación debido a la ordenanza que presenta al momento de desarrollar o ejecutar una investigación. Por tal motivo, para la selección de una metodología que cubra las necesidades investigativas de los autores es crucial determinar qué es lo que se quiere llegar a desarrollar, teniendo como referencia el título planteado, seguido de la problemática y objetivos a desarrollar, con el fin de tener bien en claro la meta principal y el propósito por la cual se va a desarrollar el estudio.

Es por ello que, toda investigación es conducida o guiada a desarrollarse bajo una metodología investigativa, considerando lo que se quiere realizar. Por tal razón, se aplicó una metodología correlacional pues aquella busca determinar la relación existente entre ambas variables de estudio, asimismo, esta metodología proporcionara un desarrollo eficiente y ordenado con el fin de brindar información coherente y precisa entre los diferentes puntos a desarrollar, presentando una lectura fácil y fluida para el lector.

Por otra parte, se consideraron como referencia a los trabajos previos con el fin de poder guiar de forma efectiva el desarrollo de la presente investigación en base a las metodologías que dichos autores han optado por desarrollar, observándose que la mayoría consideró una metodología correlacional, sin embargo, este factor metodológico trabaja en conjunto con diferentes aspectos, tales como el enfoque y a qué carácter investigativo pertenece, esto sin lugar a duda se determina siempre y cuando el investigador sabe netamente a lo que quiere llegar a desarrollar en su investigación como un aporte a la investigación, precisando que la metodología se desarrolla eficientemente en conjunto de sus derivados en la investigación.

1.4.4. Justificación Ética

El principio de ética permite garantizar que lo desarrollado sea correcto y favorable, permitiendo valorizar el comportamiento que presenta el individuo.

Otro aspecto a tener en cuenta es el nivel de originalidad que presenta la investigación, pues a manera de apoyo se consideró la aplicación de las normas APA, formato que garantizará mantener la pertenencia y darle crédito a los autores que han sido considerados en el estudio para argumentar las ideas en relación a los objetivos de estudio. Aunado a ello, se aplicó el software antiplagio Urkund, el cual permitirá evitar cualquier tipo de plagio en el contenido de la presente.

Finalmente, la ética es la que permite fundamentar las investigaciones en diferentes aspectos tales como el respeto, la beneficencia y la justicia, pues frecuentemente se han encontrado deficiencias en el nivel de originalidad y el origen de los datos que son plasmados en los resultados, eventualidades que al ser negativos, denigran el valor científico de las investigaciones.

I.5. Alcance de la Investigación

La investigación tiene un alcance correlacional, ya que busca establecer si existe relación significativa entre el uso de herramientas tecnológicas y el logro de objetivos laborales en una empresa. Tiene como población a los 85 colaboradores de la empresa JUPARO S.A.C. operador logístico de Lima Metropolitana del distrito del Rímac. La mayoría de las personas radican a los alrededores del Cercado de Lima: Rímac, San Juan de Lurigancho, Villa María del Triunfo y otro porcentaje emigró de Venezuela. La investigación se realizará en el año 2021 y al ser de tipo transversal se procederá a tomar información en fechas específicas. Además, se aplicarán encuestas en un momento determinado, y teniendo en cuenta los resultados se establecerá la relación correlacional de las variables de estudio.

II. Marco Teórico

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes Internacionales

En la presente se detallarán los antecedentes considerados en torno a las variables estudiadas, encontrándose artículos, trabajos de investigación, entre otros, los cuales son de carácter cualitativo y cuantitativo:

Colcha et al (2021), determinaron las debilidades respecto al talento humano con relación al desempeño laboral. Se utilizó como instrumento un cuestionario aplicado a los trabajadores de la Constructora General Services S.A en Ecuador. La muestra lo integró la totalidad de la población. Esta investigación fue descriptiva, explicativa, propositiva, de campo y bibliográfica. En los resultados se obtuvo que es esencial instituir procesos de gestión, debido a que ello posibilita la realización de cada una de las actividades de manera más eficaz y, además, con respecto a dicha organización no cuenta con planes de capacitación efectivos, existe la falta de incitaciones que lleven la motivación en el rendimiento en el trabajo. Concluyendo que la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora General Services.

Chamba et al (2021) establecieron la incidencia de las TICs en el desempeño de los trabajadores de las PYMES. Metodológicamente el estudio fue descriptivo-correlacional. La población estuvo representada por 150 PYMES de Machala, a quienes se les aplicó como técnica de recojo de datos una encuesta en la que los datos fueron examinados al utilizar un modelo Servqual. Los hallazgos reflejan que se da cumplimiento a los requerimientos a pesar de que hay aspectos para mejorar como las capacitaciones en la utilización de TICs para una óptima ejecución de estos instrumentos por parte de los trabajadores. Concluyéndose que las TICs en las PYMES optimizan la productividad y coadyuvan al desempeño laboral de los empleados a fin de cumplir con los fines de la empresa y alcanzar ciertas ventajas.

Vera (2021), quien encontró la incidencia de las TIC y el desempeño laboral de los docentes de una escuela en Ecuador. La investigación fue de tipo básica, bajo un diseño no experimental correlacional y causal, aplicándose la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos; la muestra estuvo representada por 25 docentes. Se realizaron dos cuestionarios con escala tipo Likert y se logró obtener un valor de 0,931 para la primera variable y 0,792 para la variable faltante. Se obtuvo como resultado que la variable uso de las Tics de los docentes tuvo una tendencia baja (36%) en el nivel alto y en la variable desempeño laboral la tendencia que se presenta también es baja (36%) en un nivel

eficiente. De ello, se pudo concluir que no existe incidencia positiva y representativa entre las variables involucradas.

Vargas (2020), quien demostró la incidencia que tiene el internet, las redes sociales y los medios con el desempeño laboral de las secretarías. El enfoque que empleó fue cuantitativo y cualitativo. Se aplicó una encuesta y entrevista. Los resultados arrojaron que las secretarías cuentan con conocimientos previos y dominan el uso de medios digitales. Llegando a la conclusión de que el uso excesivo de medios digitales no influye de forma negativa el desempeño laboral.

Gramajo (2017), quien identificó la opinión de los jefes inmediatos respecto al uso redes sociales en los colaboradores en horas de trabajo. El estudio utilizó el diseño no experimental, transversal y descriptivo, haciendo uso de un cuestionario de escala de Likert, el cual estuvo conformado por 14 preguntas, en una muestra de 25 personas que pertenecen a dos empresas de la Capital de Guatemala quienes cumplen el rol de jefes en diferentes departamentos. Cuyos datos obtenidos fueron analizados y procesados estadísticamente haciendo uso del Software Excel y SPSS. Obteniendo como resultado que los jefes refieren que el uso de las redes sociales incide negativamente en el desempeño laboral, por lo cual consideran importante no utilizarlas en horario laboral. Llegando a la conclusión de que es recomendable que las empresas elaboren un plan de acción para optimizar el tiempo de ejecución de las actividades, dar a conocer normas en las que restrinjan la posibilidad de interactuar por las redes sociales para desarrollar tareas ajenas al rubro laboral.

II.1.2. Antecedentes Nacionales

Guzmán y Navarro (2020), quienes precisaron la relación del uso de TIC con el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía de seguros. Se empleó un diseño no experimental correlacional, asimismo se aplicó un cuestionario a 35 trabajadores de la compañía, cuyos datos obtenidos fueron procesados y analizados haciendo uso del Software estadístico SPSS. Obteniendo como resultado que el 51.4% de colaboradores refieren que emplean las TICS de forma apropiada sin perjudicar el desempeño. Concluyendo que las TICS guardan relación significativa entre ambas variables.

Ticona (2020), tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral en Puno. Para ello, se efectuó una investigación correlacional con enfoque de naturaleza cuantitativa y un diseño no experimental-transversal. Se estableció una muestra comprendida por 285 trabajadores. Obteniendo como resultados un valor de $r = 0,712$, el cual manifiesta que es necesario el uso de las TICs para mejorar el desempeño laboral. Además, con un valor de $r = 0,434$ se comprobó un vínculo

significativo de convivencia digital y la tecnología con el desempeño laboral. Finalmente, con un valor de $r = 0,769$ se manifiesta la relación de la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro.

Delgado (2020), estableció determinar el vínculo del empleo de las tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral en la Universidad Nacional Autónoma de Chota. Esta investigación se desarrolló bajo un alcance de naturaleza descriptiva y correlacional con un enfoque mixto, de diseño no experimental y transeccional. Además, se aplicó como instrumento el cuestionario a una muestra de 119 administrativos. Se obtuvo la prueba de Rho de Spearman con valores de $r = 0.885$ ($p = 0.000$) con un nivel de significancia $\alpha = 0.01$ ($p < 0.000$) indicando la existencia de un vínculo entre las variables planteadas de manera positiva.

Medina y Arévalo (2019), quienes determinaron la relación entre la adicción a las redes sociales y el desempeño laboral de los colaboradores. Para lo cual hicieron uso de la metodología no experimental de corte transversal y bajo un alcance correlacional. Agregado a ello, emplearon un cuestionario el mismo que fue aplicado a 80 colaboradores, de forma que *los* datos obtenidos fueron procesados y analizados estadísticamente. Obteniendo como resultado la presencia de un vínculo inverso entre ambas variables de estudio. Concluyendo que sí existe cierta adicción y un uso inapropiado de las redes sociales en los colaboradores, fomentando una situación problemática en el incremento de desempeño laboral.

Huacho (2017), quien determinó la influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los colaboradores. El diseño fue no experimental, transversal, haciendo uso de dos cuestionarios que fueron aplicados a 200 trabajadores, los datos que se obtuvieron fueron revisados y procesados empleando el Software estadístico SPSS y Excel. Obteniendo como resultado que sí influye significativamente en un 56.4% el uso de redes sociales en los colaboradores del Ministerio Público. Llegando a concluir que entre las dos variables de estudio existe una relación significativa.

II.2. Conceptos

II.2.1. Herramientas Tecnológicas

Las TIC son un cúmulo de tecnologías que posibilitan la obtención, elaboración, comunicación, registro, almacenamiento y presentación de información a manera de voz, imágenes y datos integrados en señales de índole visual, acústica o electromagnética. Las TIC abarcan la electrónica como tecnología base que tolera el desarrollo de las telecomunicaciones, el audiovisual y la informática, sin embargo,

incluyen también una diversidad de elementos novedosos al servicio del aprendizaje (Sapién et al., 2020).

Para Urcid (2022) las herramientas tecnológicas son un conjunto que abarca software, hardware y medios de comunicación, y que su contenido se origina a raíz de sonidos, voz, imágenes, textos, música y vídeos. De forma que las TIC posibilitan la presencia de estructuras de conocimiento no jerárquicas, consolidadas a partir del trabajo de cooperación de círculos creadores de conocimiento.

Las TIC permiten buscar, analizar y transmitir información o conocimientos de forma fácil y segura, las aplicaciones han logrado una gran difusión por lo cual han logrado abarcar en diferentes sectores ya sea públicos o privados de forma positiva en cuanto a agilizar los procesos con los que se cuenta. Delgado y Gutiérrez (citado por Apaza y Zavala, 2018) refieren que son herramientas diseñadas para hacer más fácil, óptimo y con mayor acceso a la información o datos necesarios asimismo influye al efectuar más rápido el trabajo y permite que los recursos con los que se cuenta se apliquen de forma eficiente dentro y fuera de la organización.

II.2.2. Desempeño Laboral

Soledispa et al. (2022) refieren que se trata de cómo actúa y cómo realiza su labor un trabajador y de qué manera incide ello en la empresa, ya sea de manera positiva o negativa. En otras palabras, se trata de la calidad del servicio o del trabajo que efectúa el colaborador al interior de la empresa, en donde están de por medio sus capacidades profesionales y sus destrezas interpersonales que impactarán de forma directa en los hallazgos de la organización.

Es considerado como uno de los aspectos con mayor importancia en una organización, esto es debido a que el buen desempeño del trabajador presenta beneficios favorables para la empresa en sí, teniendo como resultados en las actividades desarrolladas de forma eficiente y eficaces (Pizarro, 2017).

Refiere a la calidad de las actividades o el trabajo que una persona desarrolla o realiza dentro de una empresa u organización, aquí se evidencia las competencias y habilidades profesionales con las que cuenta la persona las cuales influyen directamente en los resultados que se obtiene en la empresa (Guartán et al., 2019).

Considerado como la evidencia o manifestación de competencias laborales que alcanzan las personas involucradas en una organización o empresa, refiere al desarrollo de lo que realiza la persona, lo que sabe hacer, tener en cuenta sus destrezas la calidad, eficacia y productividad con la que realiza las tareas laborales (Álvarez et al., 2018).

II.3. Bases Teóricas

II.3.1. Herramientas Tecnológicas

(1) Historia.

El origen de las TIC se remonta a la aparición del internet y las computadoras, lo cual conllevó a la viabilidad en el acceso a la información, estableciéndose así la relevante sociedad tecnológica. En esta medida, desde una perspectiva histórica, la revolución tecnológica ha acentuado un crucial quiebre en la sociedad global y su impacto en las personas, representado un progreso cualitativo en la manera en que el individuo encuentra sus vínculos con sus pares y la reconfiguración de la obtención del conocimiento nuevo, comprendiendo así a las TIC como agente externo que aporta conocimiento (Hernández et al., 2018).

Como advierte Rizales et al. (2019) cada etapa histórica o cada civilización posee una o diversas tecnologías idiosincrásicas para su funcionamiento. De lo expuesto, no es que se desee admitir que las tecnologías definan las sociedades, sino que el crecimiento en un espacio conciso del tiempo se asienta en unas clases de tecnologías. En esa medida, las TIC son un componente importante que configura, rediseña y estructura los vínculos económicos, culturales, sociales y por ende la dirección del cambio social.

La comunicación y la información tienen su origen en la prehistoria, ello se refleja en las pinturas rupestres que representan la organización de un sistema que transmite señales en los habitantes de dicha era. Dichas maneras han progresado con la aparición de nuevas tecnologías, que viabilizaron el cambio de datos. Pese a ello, a fines de los años 70 fue en el momento de inicio de la era digital, de forma que los progresos científicos en la rama de la electrónica ocasionaron el impulso de las TIC. Posteriormente, en los años 90 los diferentes estudios posibilitaron la correlación de la informática, las telecomunicaciones y la electrónica, lo cual permitió la conexión entre redes, y fue de tal forma en la que surgieron las TICS. Tal es que, durante los últimos 16 años desde que empezó el siglo XXI, el mundo ha estado sujeto a una multitud de avances tecnológicos en todos los campos de la ciencia y la vida diaria (Heinze et al., 2017).

(2) Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Al momento de conjugar estas tres palabras, podemos decir que se trata de una trayectoria de progresos tecnológicos que brindan la informática, las telecomunicaciones y la tecnología audiovisual, que integran desarrollos

respecto a ordenadores inteligentes, Internet, teléfono, aplicaciones multimedia y realidad virtual. Básicamente, estas tecnologías nos proporcionan información y herramientas para sus procesos y canales de comunicación (Bernal y Rodríguez, 2019).

Son un grupo de herramientas o programas que se usan para buscar, almacenar, intercambiar y procesar información de manera rápida y fácil, ayudando a optimizar el tiempo, agregado que estas tecnologías están conformadas por computadoras, dispositivos móviles, Tablet, proyectores, entre otros. Asimismo, hacen uso del internet para poder tener acceso a la información que se requiere obtener (Cruz et al., 2018).

Son el conjunto de herramientas, recursos, programas informáticos que permiten transmitir, procesar, almacenar datos a través de formatos multimedia, texto o voz; las TICs son importantes ya que ayudan a optimizar y mejorar el acceso a la información, asimismo permiten que las organizaciones agilicen sus procesos (Heinze et al., 2017).

(3) Definición.

Las TIC abarcan sistemas, aplicativos, instrumentos, técnicas y metodologías vinculadas a la digitalización de textos, sonidos, señales analógicas e imágenes, que resultan manipulables a tiempo real. Se encuentran asociadas con equipos de software, computación, redes, telecomunicaciones y bases de datos, encaminados a mejorar la comunicación entre los individuos. Además, abarcan a los medios masivos de comunicación, ya sea prensa, televisión o radio, teniendo en cuenta que son instrumentos que viabilizan y optimizan el proceso de comunicación en las diversas comunidades (González, 2021).

Las TICS son herramientas que se emplean como medios de comunicación, enseñanza, expresión y de indagación. El propósito de estas es ayudar a la mejora en la calidad de vida de los individuos que tienen un acercamiento próximo con ellas y las componen a un sistema de información para estar conectado con otros sujetos (Conopoima, 2020).

Actualmente, las tecnologías ofrecen un sinnúmero de recursos que posibilitarán generar cambios y brindar aprendizajes óptimos mediante la información audiovisual, multimedia, etc. Las TIC se definen como aquellas tecnologías para el almacenamiento, recuperación, comunicación y proceso de la información, además que proporcionan distintas herramientas que coadyuvarán a una ejecución de actividades más rápida y precisa (Andrade et al., 2020).

Del mismo modo, se les consideran a las TICs como un factor clave en el desempeño eficiente de los objetivos educacionales, asimismo, permiten un desenvolvimiento de forma creativa e innovadora con el fin de adquirir un aprendizaje más fluido y eficiente, sin embargo, la presencia de las TICs es muy escasa e incluso en algunas circunstancias no se encuentran de ninguna manera posible, afectando así el proceso estudiantil (González, 2017).

(4) Ventajas y Desventajas de la Tecnología.

Las tecnologías se han desarrollado y evolucionado y consigo han adquirido diferentes ventajas para el desarrollo tecnológico y social, asimismo se presentan desventajas evidenciadas de forma grupal o individual.

Las ventajas que se presentan es el fácil y rápido acceso a información que permite buscar y encontrar múltiples fuentes para ampliar el conocimiento, estimula la imaginación, impulsa mayor invención, incita el emprendedor, fluye y favorece la comunicación, fomenta la eficacia, disminuye las tareas o actividades, mejora y optimiza los procesos, estimula el desarrollo de habilidades técnicas.

Las desventajas que se presentan al hacer uso de las tecnologías es la influencia de forma negativa respecto a la productividad y desenvolvimiento de los trabajadores, falta de ética, puede ser causante del desempleo, presencia de aislamiento social, problemas de privacidad, disociación de la realidad, entre otros.

(5) Herramientas Tecnológicas en el Ámbito Laboral.

Las tecnologías y la evolución constante, influyen en el crecimiento económico de una organización o empresa, ya que sirven de ayuda para innovar y desarrollar una mejora en los procesos y actividades en las que se enfoca la organización, el uso de las herramientas tecnológicas en el ámbito laboral permite tener acceso a las actividades que tienes asignadas desde el lugar en el que estés, gestionar el desarrollo de las actividades y tener un control del avance que se ha obtenido, asimismo ayuda a fomentar competencias y habilidades en los trabajadores, las cuales se muestran como ventaja para toda la organización (Saunders, 2018).

Las diferentes empresas brindan a sus trabajadores herramientas tecnológicas como son correos corporativos, dispositivos móviles, portátiles o computadoras, con el único propósito de que puedan ejecutar las actividades o requerimientos que se les indican. Asimismo, se evidencia que los colaboradores también hacen uso de las tecnologías para actividades ajenas al ámbito laboral

ocasionando una problemática o el inapropiado manejo y control de la información de la empresa (Ramos y Serrano, 2019).

Las herramientas tecnológicas son usadas con frecuencia en las empresas u organizaciones ya que es determinante para su esquema de producción, optimización de tiempo y mayor acceso a la información con la cual se trabaja, asimismo tienen derecho a sancionar a los trabajadores que usen de las herramientas tecnológicas para otros fines fuera del ambiente laboral, si el propietario de las Tics es el empleador tiene la facilidad de establecer límites para el uso de las herramientas para así implementar un adecuado uso de las mismas (Cano, 2017).

(6) Herramientas TIC que Mejorarán la Colaboración y la Eficiencia de los Empleados.

El valor más significativo en una organización es la presencia del personal profesional que la conforma, influenciando el hacer uso de TICS que ayuden en el desarrollo eficiente de los procesos. Los dispositivos que se usan para ejecutar el trabajo y fluida comunicación de los colaboradores ayudan a optimizar el tiempo y que sea mucho más rápido, fácil y práctico, en la actualidad las empresas están empezando a implementar diferentes soluciones tecnológicas, entre ellas el uso de hardware y software que ayuden en mejorar el uso constante de los colaboradores y la dinámica de trabajo por lo cual tiene que ser considerado como un componente importante para el entorno laboral (Rocha y Echavarría, 2017). Por otro lado, entre las herramientas que ayudan en mejorar la eficiencia y progreso de las tareas en una empresa y por tanto ayudar a agilizar el tiempo en que lo realiza los trabajadores, se consideran las siguientes:

(a) Almacenamiento y Manejo de Información o Datos.

La información cumple un rol importante en las organizaciones y empresas, ya que de esto depende que puedan adaptarse y evolucionar a múltiples cambios de forma rápida, por lo tanto es importante y necesario tener accesibilidad a la información de forma ágil y rápida desde el lugar y tiempo en el que nos encontremos, por lo tanto las empresas han considerado pertinente hacer uso de las tecnologías ya que ofrecen estas posibilidades de forma óptima, entre las herramientas de mayor uso para el almacenamiento de datos o información en internet o en la nube están las siguientes (Gutiérrez, 2018)

- Amazon Web Services, Google Cloud, Microsoft Azure, One Drive, Dropbox, iCloud, entre otros.

(b) Gestión de Proyectos.

Las empresas actualmente cuentan con personal encargado el cual este asignado para las áreas con las que cuentan, por tal es importante que cuenten con espacios para gestionar los procesos y evitar que exista redundancia originando reducción de productividad, lo cual consiste en espacios en los cuales se evidencie la asignación de tareas o actividades permitiendo que los colaboradores indiquen en que tiempo se realizó, el avance, estado o si quedo inconcluso, etc. Esto facilita a que se tenga un control de las actividades y se optimice y agilice el tiempo, entre las herramientas que se consideran para la gestión de proyectos están las siguientes (Morentin et al., 2019).

- Basecamp, TeamWork, Evernote, GanttProject.

(c) Gestión de Clientes.

Los sistemas tecnológicos o softwares con los que cuentan la organización o empresas ayudan a solucionar deficiencias, es así como los trabajadores y clientes pueden tener el fácil acceso a información respecto a la relación que se tiene con un cliente, realizar registros permitiendo reducir tiempo en la gestión y búsqueda, entre las herramientas que se consideran relevantes son las siguientes (Ekon, 2020).

- Sage CRM, Salesforce, Zoho, etc.

(d) Comunicación.

El método o tipo de emplear comunicación también se considera como importante en la productividad de una organización o empresa, por ello es importante contar con herramientas o tecnologías que influyen en la rápida y optima comunicación de los trabajadores, para esto es indispensable reconocer los medios con los cuales se pueden contar, entre estos están las siguientes (Secretaría de Gobierno Digital, 2018).

- Slack, correo corporativo, Skype, entre otras.

(7) Dimensiones del Uso de Herramientas Tecnológicas (TIC's).

Las herramientas TIC empleadas en el rubro empresarial deben asumir una mejora respecto a la productividad de la organización, fuese de forma directa o indirecta lo cual quiere decir que ayudara a reducir tiempo, costos y procesos, fomentando motivación en los colaboradores, contando con mayor seguridad, en la mayoría de oportunidades se encuentran nuevas soluciones tecnológicas las cuales asumen una posición opuesta ya que al ejecutarlas se evidencia una baja

de productividad puesto que se está haciendo uso de la herramienta incorrecta para brindar solución al problema.

Por otro lado, es importante conocer previamente las necesidades, requerimientos y las áreas en las que queremos brindar soluciones empleando la mejor tecnología, sin originar mayores o nuevos problemas.

(a) Infraestructura.

Se refiere al área de tecnología de la Información que se encuentra en la empresa u organización, con el fin de la realización óptima de las actividades reduciendo tiempo de empleabilidad en dicha actividad, es por tal motivo que se encuentran conformadas por equipamiento tecnológico, el cual es distribuido con todo el departamento de TI, dichos son, hardware, software, networking y telecomunicaciones, entre otros. Por otra parte, se precisan los indicadores que evalúan a la infraestructura tecnológica de TI, tales son recursos tecnológicos, actualización de software, compra de licencia y bases de datos (Ticona, 2019).

Muñoz et al. (2020) señalan que actualmente la infraestructura tecnológica se ha convertido en el elemento protagonista de los diversos servicios de tecnología. La misma ofrece distintas funcionalidades de redes, de procesamiento de información a gran escala y el almacenamiento confiable de información. De forma tal que los individuos pueden comunicarse con dichas infraestructuras mediante laptops, tabletas y teléfonos a fin de tramitar los datos individuales y de negocios empleando los servidores de red y aplicaciones.

(b) Convivencia Digital y la Tecnología.

Según Ticona (2019), se le considera como la oportunidad de coordinación y conectividad que ofrece el networking digital, la profesión de los empleados de una organización que posibilita relaciones recíprocas en un mundo globalizado, a través del intercambio tecnológico de ideas, experiencias y habilidades a la ética. Permite el crecimiento personal en el lugar de trabajo. De lo contrario, su desempeño comenzará a disminuir, la calidad del trabajo que realizan se verá afectada y, como resultado, comenzarán a ser menos efectivos al no prestar atención a la tarea en cuestión. Es por ello, que se consideran los siguientes indicadores para su evaluación: ética y cuidado, habilidad de manejo de TIC.

(c) Comunicación Efectiva y Colaboración.

Son consideradas una parte importante en el proceso de una comunicación efectiva y en la colaboración, con el fin de no conformar a los trabajadores a ser solo trabajadores de una empresa, sino más bien, convertirse

en aportadores de ideas nuevas e innovadores, denominándolos colaboradores. Por tal motivo, se tienen en cuenta los siguientes indicadores para su evaluación: Redes sociales, información, manejo de TIC y colaboración (Ticona, 2019).

Para Petrone (2021) comunicarse efectivamente implica la escucha a los demás desde su perspectiva y no desde la propia, para lo cual deviene en necesario el progreso del pensamiento crítico que se convertirá en la herramienta que cooperará al entendimiento del mensaje que se quiere transmitir, y de esa forma examinar y evaluar lo expuesto con un punto de vista más amplio. Aunado a ello, Barros y Díaz (2019) advierten que en la comunicación efectiva tienen que sobresalir la identidad y los valores, dando lugar a la reflexión socio-educativa de que los valores se exponen como directrices o normas que de cierta forma direccionan el actuar de los individuos hacia los cambios de índole social.

(d) *Capacitación y Seguridad Informática.*

De acuerdo con Soldi (2020), se refiere al programa de capacitaciones que la empresa en sí realiza para con los trabajadores, estos programas son enfocados específicamente en la seguridad de información tanto externa como interna de la empresa, esto es debido a que las amenazas más peligrosas provienen directamente de la parte interna y colaborativa de la empresa, por tal motivo, es de que se es necesario la capacitación para poder prevenir incidencias futuras. Asimismo, se determinan sus indicadores a considerar en su evaluación: Capacitación tecnológica, capacidades tecnológicas y seguridad y riesgos.

(8) *Las Redes Sociales.*

Se precisa que con el progreso de nuevas tecnologías de la información aparecen las redes sociales en internet, las cuales implican sitios web a los que se puede acceder a partir de una diversidad de dispositivos electrónicos con conexión a Internet, las mismas que se actualizan de forma constante para un servicio óptimo, lo cual ha generado un crecimiento de los usuarios diariamente, pues cada vez se brindan una extensa variedad de información sin fronteras, ya sea de índole social, académica, de entretenimiento, videos, tutoriales entre los usuarios, organizaciones, entidades, gobierno, etc. (Mendoza, 2018).

II.3.2. Desempeño Laboral

(1) *Definición.*

Existen diferentes autores quienes definen el desempeño laboral, en esta oportunidad tomaremos en cuenta el propuesto por Bautista et al. (2020) quienes definen el desempeño laboral como el conjunto de comportamientos y acciones

efectuadas por los empleados que coadyuvan a conseguir el logro de metas fijadas relacionadas al éxito empresarial.

De manera constante un puesto o área de trabajo influye en que el trabajador busque la forma de plantear estrategias e implementar técnicas para lograr alcanzar los objetivos planteados y por ende tener resultados favorables, en muchas oportunidades el llegar a lograr los objetivos consiste en analizar bien que es lo que se quiere lograr y que recursos o formas se requiere emplear para lograrlo teniendo en cuenta la optimización del tiempo, evidenciando resultados favorables para el propio trabajador y organización.

(2) Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.

Un factor se define como la influencia que coadyuva a obtener resultados favorables dentro de una organización o empresa, por lo cual el trabajador debe poner en práctica.

– **La motivación:** La motivación es fundamental y primordial, y se ve reflejado en muchos aspectos, se debe tener en cuenta si el trabajador ha cumplido y se esfuerza por cumplir cada uno de los requerimientos de forma correcta y eficiente, lo cual incentiva en ofrecerle una remuneración por su buen trabajo y desempeño el cual beneficia a toda la organización (Marin y Placencia, 2017).

– **Ambiente de trabajo:** Es un punto importante, si el trabajador está cómodo y se siente satisfecho con el lugar de trabajo ya que influye en el desempeño del trabajo para realizarlo de forma correcta (Pacheco, 2017).

– **Establecimiento de objetivos:** Es una técnica que motiva a los trabajadores, a cumplir sus actividades asignadas en un lapso de tiempo establecido, lo cual evidencia el avance y la satisfacción de cumplir con lo establecido (Asturias Corporación Universitaria, 2019).

– **Reconocimiento del trabajo:** Es una técnica importante, ya que permite que el supervisor o la persona de alto mando tome conciencia del rendimiento y desempeño de sus trabajadores, fomentando la motivación y reconocimiento por su desenvolvimiento (González et al., 2018).

– **Participación del trabajador:** Los trabajadores al tener una participación activa y constante les permitirá generar confianza en sí mismos, por lo cual si el trabajador interviene en el monitoreo y organización de sus actividades tendrá ventaja ya que es el responsable de su ejecución y por lo

tanto le favorece al ser el quien proponga o modifique directamente el plan de actividades (Neffa, 2020).

– **La formación y desarrollo profesional:** Los colaboradores muestran motivación a causa del crecimiento profesional y personal, por lo cual la formación es importante para su rendimiento y los valores como autoestima, satisfacción laboral, mejor desempeño (Trillo et al., 2017).

(3) **Niveles del desempeño laboral**

Existen tres niveles en relación a la clasificación de desempeño laboral, los cuales son:

(a) ***Alto desempeño laboral***

Este nivel de desempeño se evidencia cuando los trabajadores aportan y generan soluciones fuera de sus actividades, busca mejorar los procesos que están a su cargo o disponibilidad, superando las expectativas de sus superiores al presenciar la motivación que tienen estos trabajadores al hacer efecto de su trabajo (Medina, 2017).

(b) ***Mediano desempeño laboral***

Respecto a este nivel de desempeño lo conforman aquellos individuos que cumplen y se sienten satisfechos con el trabajo que desarrollan, pero no se esfuerzan por aportar o desempeñarse en otras actividades que puedan ayudar en la organización, solo se limitan en cumplir con lo que se les asigno en el tiempo justo, aportando lo necesario (Medina, 2017).

(c) ***Bajo desempeño laboral***

Este nivel se caracteriza por aquellas personas que no toman conciencia de las oportunidades laborales que tienen, ignoran el pago que reciben al realizar su labor, no evidencian esmero, esfuerzo por cumplir con sus actividades, sino todo lo contrario se manifiestan con desanimo, pesimismo, entre otras aptitudes negativas, asimismo al evidenciar los resultados de sus actividades se presenta deficiencia y en muchos casos no cumplen con lo que se les pide o no optimizan el tiempo y lo que puede ser realizado en un par de horas lo cumplen en toda una jornada laboral (Lacruz y Camacho, 2021).

(4) Dimensiones del Desempeño laboral

(a) *Logro de objetivos*

Incluye la necesidad de medir el nivel de logro de cada trabajador para evaluar si mantiene sus habilidades, si logra el objetivo del puesto que ocupa y cómo utiliza los recursos para lograr los objetivos (Medina, 2017).

Del mismo modo, Medina (2017) también considera que el establecimiento de metas es una de las convicciones básicas de la psicología del rendimiento, que inspira la conducta humana y mejora el desempeño. En relación al contexto ayudará a los trabajadores a enfocar sus sacrificios en metas difíciles, en lugar de cuando las metas son fáciles. Asimismo, se identifican como indicadores de logro de metas, nivel de ejecución y resolución de problemas.

(b) *Rapidez en el desempeño de tarea*

De acuerdo a Ticona (2019), la rapidez en el desempeño de tarea en el ámbito laboral suele ser un tema fundamental e importante, ya que esto define el tiempo utilizado en el desempeño eficiente de una tarea en específica por parte del trabajador. Sus indicadores son: Habilidad, calidad de servicio y conocimiento.

(c) *Eficiencia y Rendimiento*

Según Rojas et al. (2017), se define como aquel criterio que expone la capacidad administrativa de generar el máximo resultado con un empleo mínimo de recursos, tiempo y energía, por lo que es la utilización óptima de los recursos a disposición a fin de conseguir los resultados propuestos. En otras palabras, es la vinculación entre los frutos logrados y los recursos que se usaron.

Por otro lado, el rendimiento es el encargado de determinar los resultados que el trabajador obtiene, dichos resultados son esperados por la empresa en general, precisando que pueden adquirirse resultados tanto beneficiosos o no en el desempeño productivo que brinda el trabajador en el proceso en el que se desempeña, por tal motivo, se precisan sus indicadores de evaluación, tales son las metas (Ticona, 2019).

(d) *Crecimiento*

De acuerdo a Medina (2017) indica que los individuos tienden a aspirar en obtener y cumplir todas y cada una de sus aspiraciones lo cual quiere decir que se esfuerzan por cumplir cada uno de sus objetivos, estando seguro de sus habilidades, conocimientos y destrezas, en muchos casos suelen sentirse superiores dando a conocer que no tienen límites y pueden desenvolverse adecuadamente a cualquier necesidad o requerimiento que se les indique.

II.4. Marco Conceptual (terminología)

- **Herramientas Tecnológicas:** Se define así al conjunto de herramientas tales como el software y hardware las cuales se hacen uso en la vida cotidiana, para agilizar y optimizar procesos dentro y fuera del ámbito laboral, profesional u otros rubros (Guillen et al., 2018).
- **Tecnologías:** Se consideran tecnologías al conjunto de conocimientos los cuales permiten crear, dar solución a la problemática existencial dentro de una organización, haciendo más fácil el envío y recepción de información desde el lugar y momento en el que se encuentren (Cabrera et al., 2018).
- **Logro de Objetivos laborales:** Se basa en medir el nivel adoptan los trabajadores con la finalidad de evaluar si cumplen los requerimientos y objetivos asignados según el área en el que se desenvuelve, asimismo ayuda a saber si mantiene sus habilidades y aptitudes y conocer la forma en la que hace uso de los recursos para lograr cumplir cada uno de los objetivos (Trujillo, 2017).
- **Calidad de trabajo:** Relación existente entre varias personas en relación a su rol de trabajo o puesto de trabajo, es un indicador que muestra el grado de calificación de, esfuerzo, actitud y dedicación que manifiestan y evidencian al realizar sus actividades indicadas (Cedeño, 2020).
- **TIC y sociedad:** Es aquella capacidad con la que cuenta una persona al poder evaluar, analizar lo que abarca las TIC en relación a su entorno, poder entender que las empresas están innovando y por ende adoptando en sus procesos las nuevas tecnologías para incrementar ingresos y mantenerse en el mercado objetivo demostrando sus competencias (Flórez et al., 2017).
- **Evaluación de las TIC:** Se define a las TICS como el conjunto de herramientas o instrumentos tecnológicos que facultan al individuo la capacidad de efectuar sus actividades con eficiencia y rapidez (Romero, 2019).
- **Colaboración:** Existen diferentes y múltiples herramientas que brindan las TIC, por lo cual la colaboración cumple un rol importante en las habilidades y capacidades de un trabajador colaborativo el cual tiene la facultad de organizarse de forma interna y externa en relación a la empresa haciendo uso apropiado de los medios digitales con los que cuentan (Krichesky y Murillo, 2018).

III. Hipótesis

III.1. Declaración de Hipótesis

III.1.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

III.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la dimensión “Infraestructura” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión “Convivencia digital y la tecnología” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión “Comunicación efectiva y colaboración” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión “Capacitación y seguridad informática” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

III.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de las variables de estudio.

Variables	Dimensiones (te permiten observar operativamente la variable)	Indicadores (te permiten observar operativamente la dimensión)	Ítems (te permite recoger en el instrumento cada indicador)
Var. X: Uso de herramientas tecnológicas	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos. • Actualización de software. • Compra de licencia. • Base de datos. 	1,2,3,4
	Convivencia digital y la tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y autocuidado. • TIC y sociedad. • Habilidad de manejo de TIC. 	5,6,7,8
	Comunicación efectiva y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales. • Información. • Manejo de TIC. • Colaboración. 	9,10,11,12
	Capacitación y seguridad informática	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación tecnológica • Capacidades tecnológicas • Seguridad y riesgos 	13,14,15,16,17

Var. Y: Desempeño Laboral	Logro de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos. • Nivel de ejecución. • Solución de problemas. 	1,2,3,4
	Rapidez en el desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad. • Calidad de servicio. • Conocimiento. 	5,6,7,8
	Eficiencia y rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia. • Metas. 	9,10,11,12
	Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de capacidades • Perfil profesional • Crecimiento personal y profesional 	13,14,15,16,17

Fuente: Elaboración propia.

IV. Descripción de Métodos y Análisis

IV.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Álvarez (2020), la presente investigación es de tipo básico porque tiene como objetivo buscar y obtener nuevos conocimientos mediante la recolección de información de la situación actual y así engrandecer el conocimiento científico (métodos, protocolos y/o tecnología) diferentes factores y así poder satisfacer necesidades específicas reconocidas.

IV.2. Enfoque de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, en el que los datos conseguidos a través de los instrumentos son posteriormente examinados y procesados de forma estadística, a fin de exponer la vinculación existente entre las variables de estudio, pudiendo describirlo y explicarlo por medio de datos numéricos. De ello, en palabras de Scholtz et al. (2020), este tipo de investigación es sistemática, además emplean las herramientas adecuadas con el propósito de efectuar un estudio estadístico con el fin de detallar a través de tablas o gráficos.

IV.3. Nivel de investigación

La investigación es de nivel de naturaleza correlacional ya que se evidencia y existe relación entre ambas variables. Según Huairé (2019) en aquellas investigaciones de nivel correlacional se vinculan dos o más variables a fin de que la relación pueda cuantificarse y analizarse de manera posterior.

IV.4. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es de naturaleza no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional, según Cvtkovic (2021) los datos serán recopilados en un único tiempo y momento, además no se desea manipular las variables de estudio.

IV.5. Método de investigación

El presente estudio se ha enmarcado dentro de un método hipotético-deductivo, pues según Sánchez (2019) este método refiere a la generación de hipótesis a raíz de dos premisas, una universal y una empírica que permitirán llevarla a la contrastación empírica. Asimismo, tiene como propósito la comprensión de acontecimientos y explicar las razones que lo generan, es decir, con este método se parte de lo general para llegar a lo específico.

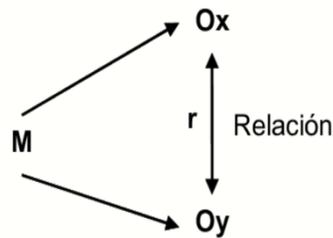
IV.6. Población

Es un conjunto de personas, objetos, elementos que son de interés a estudiar en una investigación, estos componentes pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo

de individuos. En el presente estudio, la población está representada por 85 trabajadores de la empresa JURAPO S.A.C de Lima Metropolitana del distrito del Rímac.

IV.7. Muestra

La muestra la conforma un determinado grupo de la población que está constituida por un grupo de personas, áreas, departamento, cosas etc., representativo total de una población para ser estudiado. La muestra estará constituida por los 85 trabajadores de la empresa JURAPO S.A.C de Lima Metropolitana del distrito del Rímac.



Donde:

M: muestra

Ox: Uso de herramientas tecnológicas

Oy: Desempeño laboral

r: relación entre variables

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión son las características de la población que se desea estudiar porque es parte del objeto de estudio. Según Ortega et al. (2021), los criterios de inclusión se definen para determinar si una persona califica como integrante de la población. Los principales criterios de inclusión son: el personal que trabaja en el área de transporte, área de almacén, área de distribución, y área de administración

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión son las características de la población no estudiada, las cuales no son tomadas en cuenta porque no representan la orientación en el objeto de estudio. Según Ortega et al. (2021) son aquellas características que las personas del grupo seleccionado no deben tener. Los principales criterios de exclusión son: el personal que no trabaja en el área de transporte, área de almacén, área de distribución, y área de administración.

IV.8. Muestreo

Frente a la probabilidad de considerar con el total de la población por la necesidad de saber la opinión de los trabajadores de la empresa JURAPO S.A.C de Lima Metropolitana del

distrito del Rímac, respecto al tema principal del presente estudio, resultó pertinente aplicar un muestreo censal. Este tipo de muestreo implica que todas las unidades de análisis sean consideradas como muestra ya que es un grupo reducido y además se tenía acceso a toda la población. Lo cual es señalado por Durán et al. (2019) al señalar que el censo población es el estudio que emplea la total de elementos de la población a fin de alcanzar una misma información. Considerando el tamaño de la población en el presente estudio, los 85 trabajadores de empresa JURAPO S.A.C de Lima Metropolitana del distrito del Rímac, fueron considerados en la muestra.

IV.9. Unidad de estudio

Según Hernández y Mendoza (2018) la unidad de análisis implica sobre qué o quiénes se recabarán los datos (personas, objetos, acontecimientos, colectividades de estudio), lo cual está sujeto al planteamiento del problema, las hipótesis, los alcances de estudio y el diseño de la investigación. De tal forma, la unidad de estudio estará constituida por los trabajadores de la empresa JURAPO S.A.C operador logístico de Lima Metropolitana del distrito del Rímac.

IV.10. Técnicas de recolección de datos

IV.10.1. Técnica

Las técnicas son particularmente específicas para una investigación, por tanto, pueden utilizarse como complemento de métodos científicos. Según Arispe et al. (2020) implican un conjunto de actuaciones que efectúa el investigador a fin de recabar datos los cuales posibilitarán alcanzar los fines y de esa forma contrastar la hipótesis de investigación.

Encuesta: Según Sánchez et al. (2018) menciona que es un procedimiento o técnica en la cual se aplica un instrumento para la recolección de información o datos. Se emplea en base a preguntas e interrogantes que tienen por misión en recolectar información objetiva a cerca de un fenómeno.

IV.10.2. Instrumento

Según Arispe et al. (2020) refieren que el instrumento hace posible la aplicación de la técnica y son diseñados considerando elementos como la pertinencia, así como las variables de estudio e indicadores respectivos. Además, es necesario tener la confiabilidad y validez de la información. Es así que a efectos de la presente investigación se empleará el cuestionario para la recolección de datos.

Cuestionario: En palabras de Hernández y Mendoza (2018) el cuestionario es el instrumento más empleado para recabar información, aunado a ello abarca una serie de interrogantes respecto a una o más variables a medir y suele usarse en encuestas de cualquier tipo. Es así que el cuestionario responde a distintas necesidades y a un problema de investigación en específico, lo cual ocasiona que en casa estudio la clase de interrogante sea diferente.

Cuestionario de Uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de lima metropolitana en el año 2021

Este instrumento se realizó con la finalidad de medir a la variable independiente denominada Uso de Herramientas Tecnológicas y la variable dependiente denominada Desempeño laboral, el cual está conformado inicialmente por preguntas relacionadas a la demografía del encuestado, seguidamente se detallan las preguntas que conforman la recolección de datos requerida, los cuales conforman un total de 17 preguntas diseñadas en base a la escala Likert para cada variable de estudio, es decir se diseñaron un total de 37 preguntas, siendo este instrumento adaptado y validado por (Ticona, 2019), por otra parte, se manifiesta que este cuestionario evalúa a las variables teniendo en consideración las dimensiones y sus respectivos indicadores. En cuanto a la duración de desarrollo del instrumento en el recojo de información, se realizará por no más de 10 a 15 minutos. Esto manifestará si el uso que se presenta la parte estudiada en base a las herramientas tecnológicas es bueno, regular o malo, como también si el rendimiento en el trabajo de los obreros es bueno, regular o malo.

A. Objetivo

Evalúa el uso de las herramientas tecnológicas en características de buena, regular o mala en los trabajadores de la empresa tomada como caso de estudio, del mismo modo, se determinará si el desempeño de los trabajadores es bueno, regular o malo en dicha empresa.

B. Características

El cuestionario para la variable Uso de herramientas tecnológicas se encuentra conformado por un total de 17 preguntas redactadas para brindar respuestas escalonadas en base al tipo Likert, teniendo un total de cinco respuestas posibles por cada una de las preguntas propuestas, dichas son: 1 (Sin importancia), 2 (De poca importancia), 3 (Moderadamente importante), 4 (Importante) y 5 (Muy importante), esto determina que la menor puntuación es 17 puntos, mientras que la mayor es 85 puntos.

En cuanto al cuestionario correspondiente a la variable desempeño laboral, se encuentra conformado por un total de 17 preguntas, las cuales corresponden a medir cada una de las dimensiones de la variable en base a los indicadores propuestos, siendo las respuestas posibles establecidas bajo la escala Likert, siendo 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre), esto determina como menor puntaje obtenido un total de 17 puntos, mientras que para un mayor puntaje un total de 85 puntos.

C. Administración y valoración de los resultados

- **Consideraciones para la administración:** Existen dos formas de aplicar el instrumento de manera presencial, en la cual se presenta tanto la aplicación individual como

la grupal, y también la manera virtual, en la cual se ejecuta la aplicación individual; especificando que en ambos casos se debe de leer cuidadosamente las indicaciones respectivas de fácil interpretación para no provocar la adquisición de respuestas ambiguas.

- **Calificación:** Esto se rige en base a la medición escalada de Likert que se ha determinado para cada una de las preguntas correspondientes de las variables a estudiar, siendo para la primera variable del ítem 1 al 17, determinando las posibles respuestas codificadas numéricamente, a conocer: 1 (Sin importancia), 2 (De poca importancia), 3 (Moderadamente importante), 4 (Importante) y 5 (Muy importante), por otra parte, para la variable dependiente se presentan las preguntas desde el ítem 18 a la 34, sin embargo, las respuestas escalonadas de Likert fueron consideradas de diferente magnitud, a conocer: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre).

- **Áreas que explora:** Se desarrolla en área del buen uso de las herramientas tecnológicas y al buen desempeño del trabajador de la empresa de manera interna en el desarrollo de las actividades.

Tabla 2.

Estadísticos de fiabilidad de Uso de herramientas tecnológicas.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,868	17

Fuente: Propia.

La confiabilidad del instrumento respecto al Uso de herramientas tecnológicas la cual está conformada por un total de 17 preguntas, se pudo calcular el alfa de Cronbach, la cual se obtuvo una consistencia interna igual a 0.868, siendo este indicador mayor a 0.80, el cual precisa que el instrumento es aplicable para el desarrollo de la investigación.

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad de Desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,834	17

Fuente: Propia.

La confiabilidad del instrumento respecto al Desempeño laboral la cual está conformada por un total de 17 preguntas, se pudo calcular el alfa de Cronbach, la cual se obtuvo una consistencia interna igual a 0.834, siendo este indicador mayor a 0.80, el cual precisa que el instrumento es aplicable para el desarrollo de la investigación.

IV.11. Presentación de resultados

Los datos adquiridos de la investigación a partir de los instrumentos de cuestionario servirán para registrar información de la población y muestra relacionada a sus variables (Usos de herramientas tecnológicas y Desempeño laboral) los cuales se recolectarán a través de sus instrumentos de medición (cuestionario). Se evalúa la objetividad, validez y confiabilidad de los instrumentos a utilizar. Después de validarlos con los expertos en el área se recoge la información necesaria y se selecciona el programa adecuado en este caso SPSS o Excel con la finalidad de procesar, analizar e interpretar los datos obtenidos en cada variable, con la finalidad de desarrollar resultados e hipótesis formulada en la investigación (Hernández et al., 2014, p. 271).

V. Resultados

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL (HG)

Existe relación significativa entre el uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

HIPÓTESIS NULA (H0)

No existe relación significativa entre el uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Tabla 4.

Tecnologías de la información en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Tics	n	%
Malo	1	1.2
Regular	28	32.9
Bueno	56	65.9
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

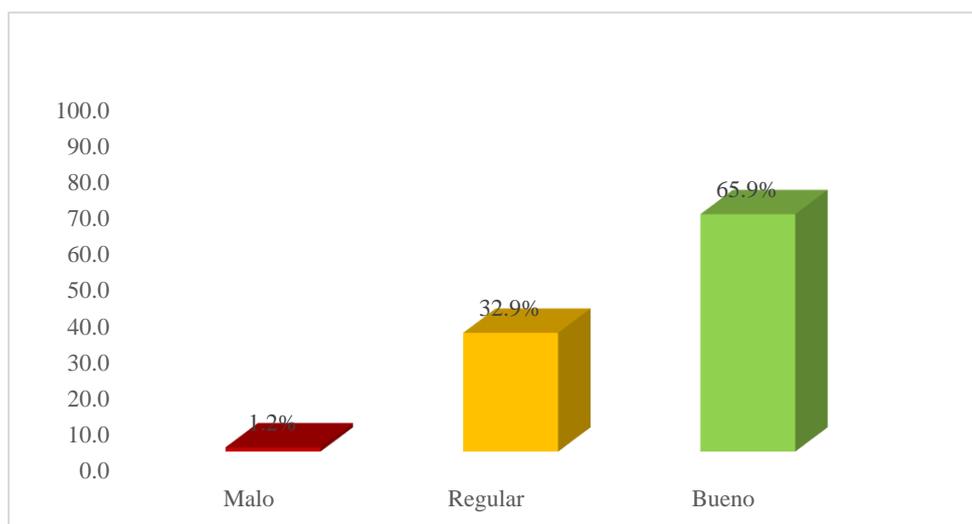


Figura 1: *Tecnologías de la información en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.*

La tabla 4 y figura 1 Tecnologías de la información se evidenció al 65.9% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 32.9% presentó nivel regular y el 12 % presentó nivel malo.

Tabla 5.

Infraestructura en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Infraestructura	n	%
Malo	9	10.6
Regular	39	45.9
Bueno	37	43.5
Total	85	100.0

Fuente: Propia

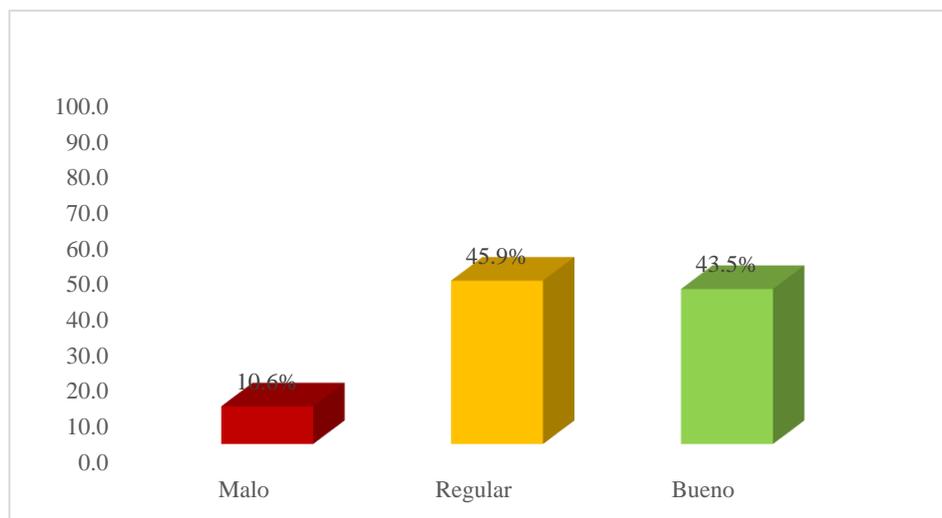


Figura 2: *Infraestructura en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.*

La tabla 5 y figura 2 infraestructura se evidenció al 43.5% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 45.9% presentó nivel regular y el 10.6% presentó nivel malo.

Tabla 6.

Convivencia digital y tecnología en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Conveniencia Digital Tecnología	n	%
Malo	7	8.2
Regular	36	42.4
Bueno	42	49.4
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

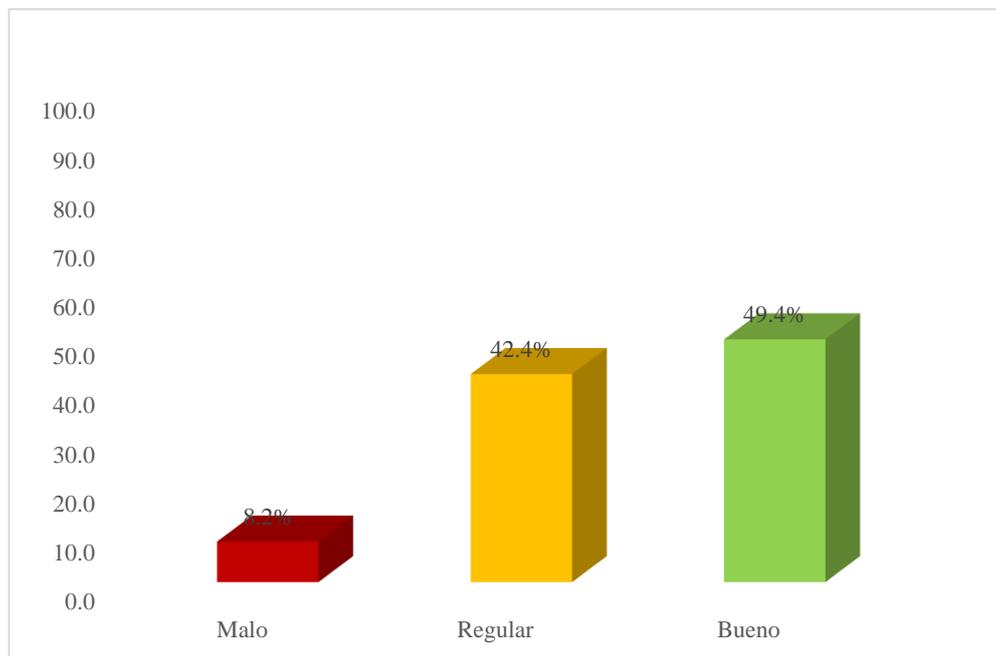


Figura 3: Convivencia digital y tecnología en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

La tabla 6 y figura 3 convivencia digital y tecnología se evidenció al 49.9% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 42.4% presentó nivel regular y el 8.2% presentó nivel malo.

Tabla 7.

Comunicación efectiva y colaboración en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Comunicación efectiva y colaboración	n	%
Regular	23	27.1
Bueno	62	72.9
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

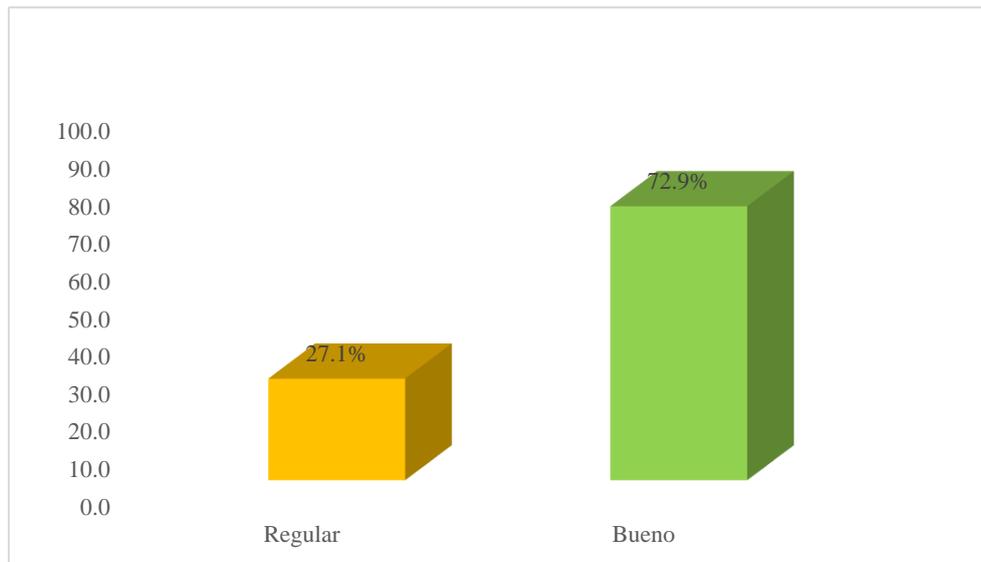


Figura 4: Comunicación afectiva y comunicación en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

La tabla 7 y figura 6 comunicación afectiva y comunicación se evidenció al 72.9% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 27.1% presentó nivel regular. Cabe señalar que no se mostraron niveles malos.

Tabla 8.

Capacitación y seguridad informática en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Capacitación y seguridad Informática	n	%
Malo	1	1.2
Regular	22	25.9
Bueno	62	72.9
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

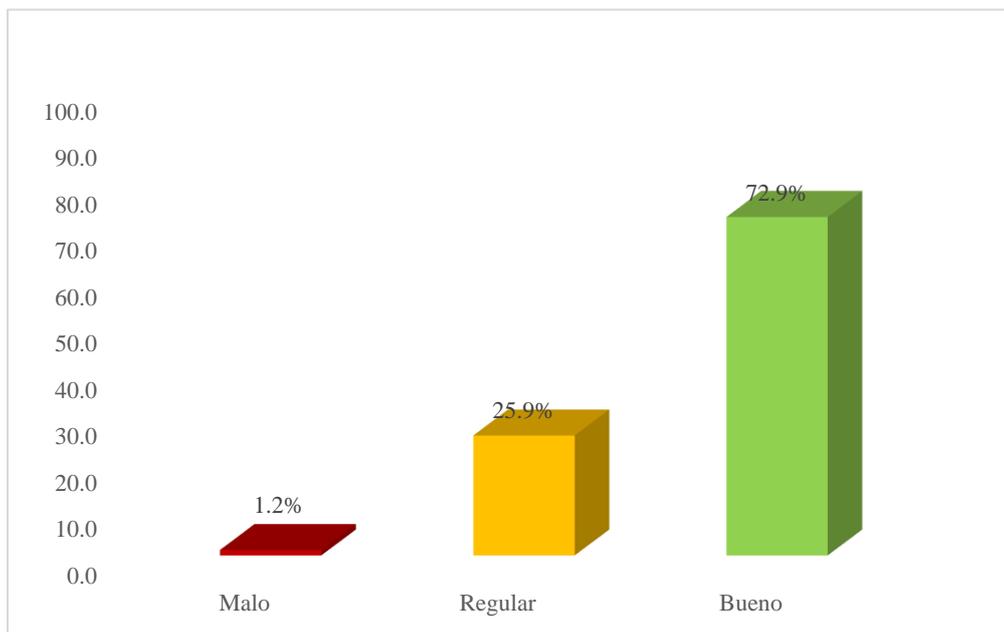


Figura 5: *Capacitación y seguridad informática en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.*

La tabla 8 y figura 5 capacitación y seguridad informática se evidenció al 79.9% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 25.9% presentó nivel regular y el 1.2% presentó nivel malo.

Tabla 9.

Desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Desempeño Laboral	n	%
Regular	14	16.5
Bueno	71	83.5
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

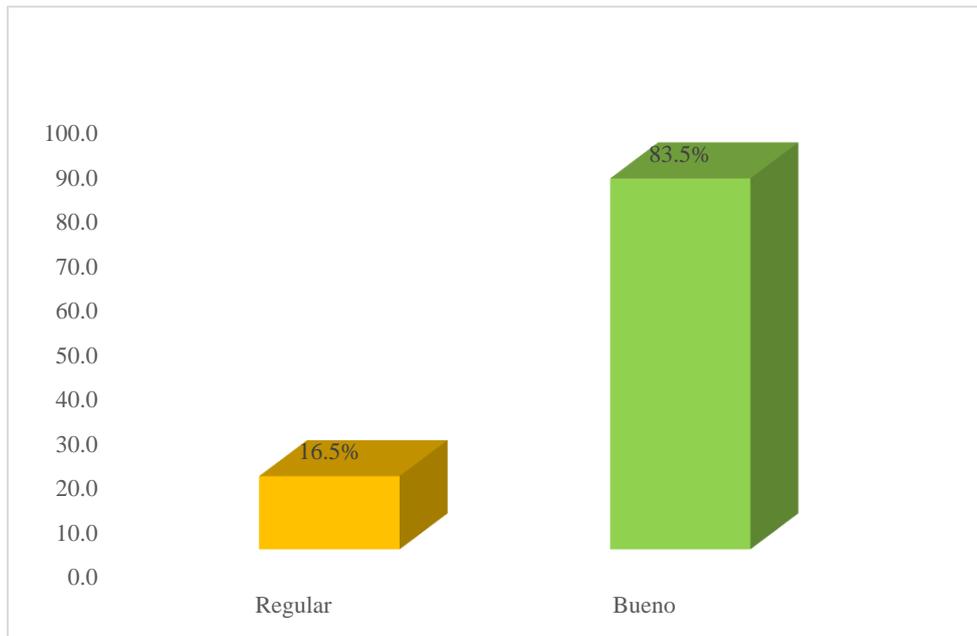


Figura 6: Desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

La tabla 9 y figura 6 desempeño laboral se evidenció al 83.5% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 16.5% presentó nivel regular. Se destaca que no se mostraron niveles malos.

Tabla 10.

Logro de los objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Logro de los Objetivos	n	%
Regular	15	17.6
Bueno	70	82.4
Total	85	100.0

Fuente: Propia

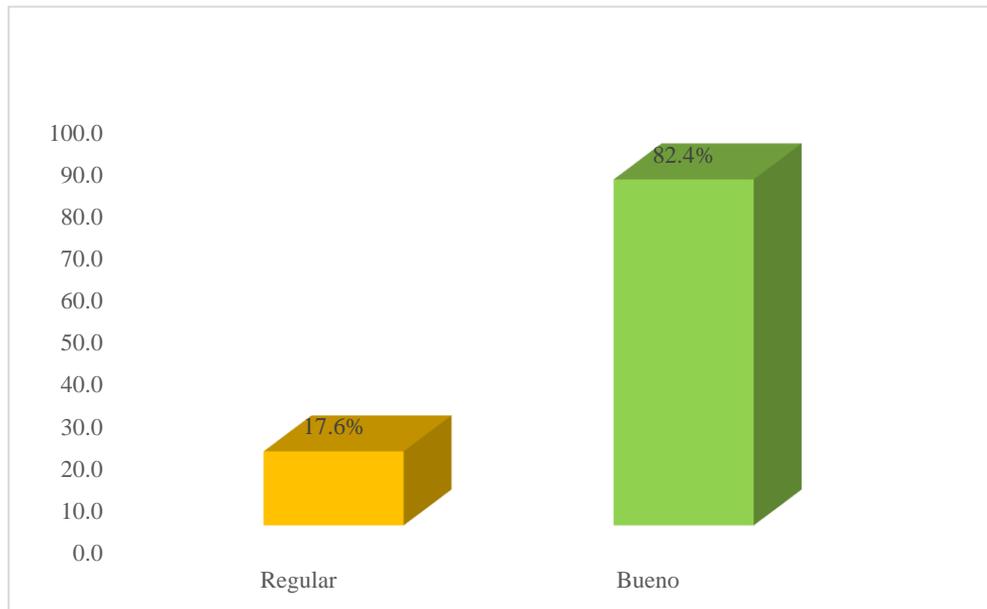


Figura 7: Logro de objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

La tabla 10 y figura 7 logro de objetivos se evidenció al 82.4% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 17.6% presentó nivel regular. Se destaca que no se mostraron niveles malos.

Tabla 11.

Rapidez en el desempeño de la tarea objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Rapidez en el desempeño de la tarea Objetivos	n	%
Regular	16	18.8
Bueno	69	81.2
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

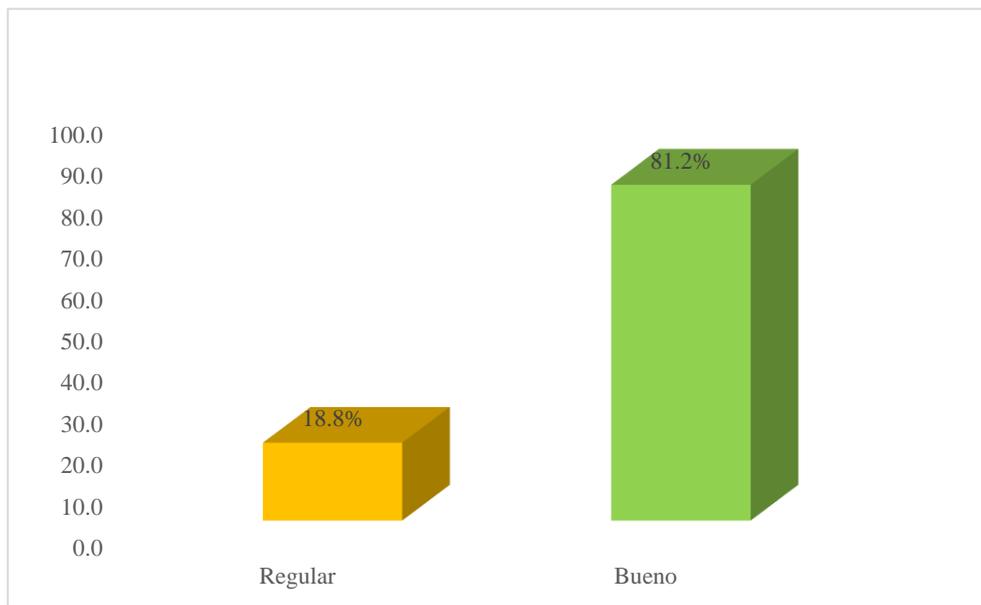


Figura 8: Rapidez en el desempeño de objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

La tabla 11 y figura 8 rapidez en el desempeño de objetivos se evidenció al 81.2% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 18.8% presentó nivel regular. Se destaca que no se mostraron niveles malos.

Tabla 12.

Eficiencia y rendimiento de objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Eficiencia y rendimiento de Objetivos	n	%
Regular	29	34.1
Bueno	56	65.9
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

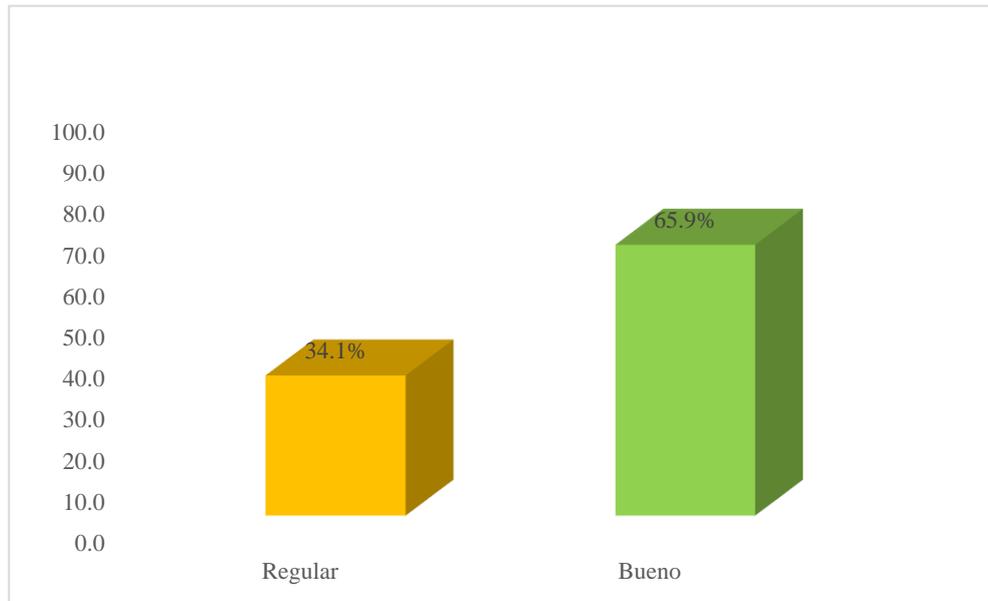


Figura 9: Eficiencia y rendimiento en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

La tabla 12 y figura 9 eficiencia y rendimiento de objetivos se evidenció al 65.9% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 34.1% presentó nivel regular. Se destaca que no se mostraron niveles malos.

Tabla 13.

Crecimiento en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Crecimiento	n	%
Malo	3	3.5
Regular	33	38.8
Bueno	49	57.6
Total	85	100.0

Fuente: Propia.

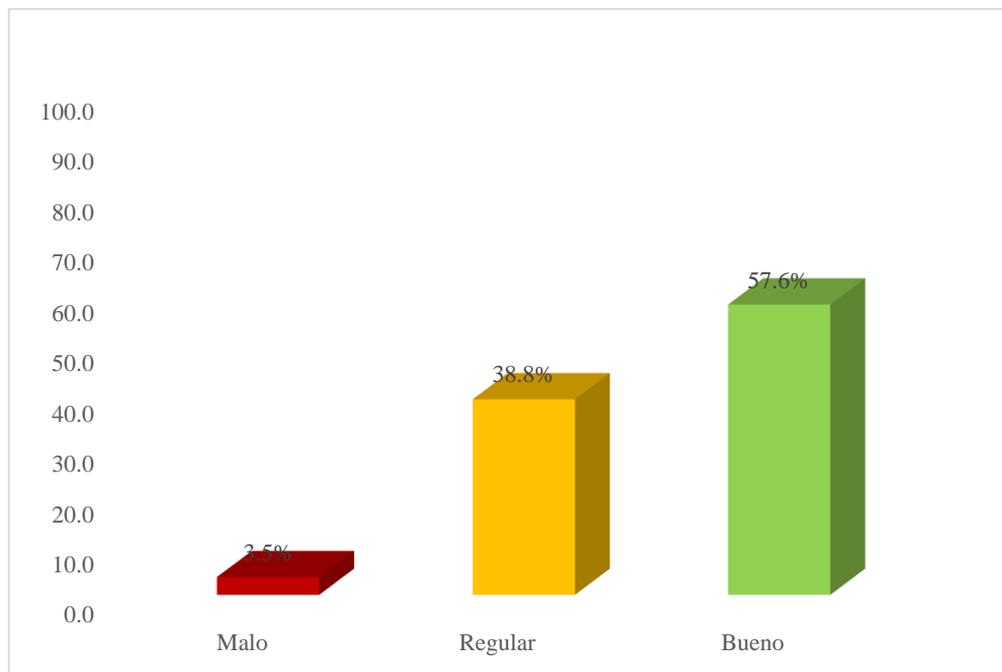


Figura 10: *Crecimiento en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.*

La tabla 13 y figura 10 crecimiento se evidenció al 57.6% de los colaboradores en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021 de nivel bueno; mientras que el 38.8% presentó nivel regular y el 3.5 presentó nivel malo.

Tabla 14.

Correlaciones entre Tecnologías de la Información y Desempeño Laboral objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

			Tecnologías de la información	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Tecnologías de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,297**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,297**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	85	85

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

En la tabla 14 se muestra la rho de Spearman quien mediante significancia bilateral con valor menor al 0.05, y un coeficiente de correlación igual a 0.297, se indica que existe relación positiva y de grado débil entre las tecnologías de la información y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Esto indaga que, a mejores tecnologías de la información dentro de la entidad, mayor será el desempeño de cada colaborador.

Tabla 15.

Correlaciones de Infraestructura y Desempeño Laboral objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

		Infraestructura	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,254*
		N	85
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,254*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,019
		85	85

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

En la tabla 15 se muestra la rho de Spearman quien mediante significancia bilateral con valor menor al 0.05, y un coeficiente de correlación igual a 0.254, se indica que existe relación positiva y de grado débil entre la infraestructura y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Esto indaga que, a mejor infraestructura dentro de la entidad, mayor será el desempeño de cada colaborador.

Tabla 16.

Correlaciones entre Convivencia digital y tecnología objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Correlaciones		Convivencia digital y tecnología	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,309**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	85	85
	Coeficiente de correlación	,309**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	85	85

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

En la tabla 16 se muestra la rho de Spearman quien mediante significancia bilateral con valor menor al 0.05, y un coeficiente de correlación igual a 0.309, se indica que existe relación positiva y de grado débil entre la convivencia digital y tecnología y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Esto indaga que, a mejor convivencia digital y tecnología dentro de la entidad, mayor será el desempeño de cada colaborador.

Tabla 17.

Correlaciones entre Comunicación efectiva y colaboración y desempeño laboral objetivos en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

			Comunicación efectiva y colaboración	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación efectiva y colaboración	Coeficiente de correlación	1,000	,158
		Sig. (bilateral)	.	,149
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,158	1,000
		Sig. (bilateral)	,149	.
		N	85	85

En la tabla 17 se muestra la rho de Spearman quien mediante significancia bilateral con valor mayor a 0.149, y un coeficiente de correlación igual a 0.158, se indica que no existe relación entre la comunicación efectiva y colaboración y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Tabla 18. Correlaciones entre capacitación y seguridad informática y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

Correlaciones			Capacitación y seguridad informática	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación y seguridad informática	Coeficiente de correlación	1,000	,172
		Sig. (bilateral)	.	,116
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,172	1,000
		Sig. (bilateral)	,116	.
		N	85	85

En la tabla 18 se muestra la rho de Spearman quien mediante significancia bilateral con valor mayor a 0.116, y un coeficiente de correlación igual a 0.172, se indica que no existe relación entre capacitación y seguridad informática y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021.

VI. Discusión de Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

VI.1. Discusión

En primer lugar, se tienen los resultados obtenidos con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el uso de las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Tal es que, mediante la prueba Rho de Spearman se obtuvo un valor menor al 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.297, lo cual indica que sí existe una relación positiva y de grado débil entre las tecnologías de la información y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021; lo cual significa que, a mejor tecnología de la información al interior de la empresa, mayor será el desempeño laboral de cada colaborador. Del mismo modo, el 65.9% consideran que las Tecnologías de la Información en dicha empresa son buenas, y un mínimo porcentaje del 1.2% aseveran que son malas.

Resultados similares consideró Ticono (2019), quien expuso que el nivel de significancia entre la variable uso de la tecnología de información y comunicación y la variable desempeño laboral es correlación positiva alta, a un nivel de significancia menor a 0.05 lo cual le permitió concluir que sí existe una relación entre ambas variables, pues el valor de correlación Rho de Spearman fue de 0.712 que advierte una vinculación alta positiva, de tal forma el empleo de las TIC influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Iguales hallazgos consideró Delgado (2020) quien mediante la prueba Rho de Spearman obtuvo un valor de $r=0.885$, una significancia de 0.000 que es menor al nivel de significancia 0.01, por lo que sí existe una correlación positiva entre la variable tecnología de la información y comunicación con la variable desempeño laboral, de forma que ambas se relacionan significativamente. Asimismo, Vargas (2020), estipuló que el uso excesivo de las herramientas tecnológicas no afecta de manera negativa el desempeño laboral de los trabajadores, es decir, las herramientas tecnológicas permiten lograr un desempeño eficiente y correcto en las actividades designadas. Lo mismo advirtió Guzmán y Navarro (2020) al obtener un grado de correlación de 0.801 y un nivel de confianza de 95% determinando la existencia de un nivel de correlación alto y positivo entre la variable tecnología de la información y comunicación con la variable desempeño laboral. Hallazgos que coinciden con Chamba et al. (2021) quienes obtuvieron que la implementación de TICs ha posibilidad una óptima productividad en la organización, pues mejoran el desempeño de los trabajadores al efectuar sus funciones en menor tiempo, siendo eficaces en la gestión de clientes y la comunicación interna con las diferentes áreas. Diferente a ello consideró Vera (2021) quien obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.140 y un valor de sig. bilateral de 0.505, cuyo valor es mayor a 0.05, lo cual indica un valor de correlación positivo y débil, en consecuencia, no existe relación significativa entre la variable tecnología de la información y comunicación con la variable desempeño laboral.

Ahora, en relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión “infraestructura” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. De ello, mediante la prueba Rho de Spearman se obtuvo un valor menor al 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.254, lo cual indica que sí existe una relación positiva y de grado débil entre la dimensión “infraestructura” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021; lo cual significa que, a mejor infraestructura, mayor será el desempeño laboral de cada trabajador. Además, el 43.5% de encuestados manifiesta que es buena la infraestructura al interior de la empresa, y para un 10.6% es mala.

Tales resultados coinciden con los de Chamba et al. (2021) quienes mediante el modelo Servqual determinaron que la dimensión Infraestructura tiene un valor favorable respecto que la infraestructura de TICs que manejan al interior de la empresa les ha posibilitado efectuar sus labores de manera eficaz, optimizando la comunicación y la ejecución de actividades, lo cual se evidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Asimismo, Vargas (2020) precisó que para el 85.3% de trabajadores encuestados la digitalización les ha favorecido en su desempeño laboral. Ello se condice con lo estipulado por Colcha et al. (2021) al referir que es necesaria una buena infraestructura a fin de desempeñarse exitosamente y efectuar un trabajo eficiente y así obtener un buen desempeño laboral. Guzmán y Navarro (2020) encontraron que en la región latinoamericana existe un bajo uso de la infraestructura tecnológica digital, situación que afecta considerablemente los aspectos productivos, económicos y sociales, lo cual influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Seguidamente, sobre el segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión “convivencia digital y tecnología” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Se halló que mediante la prueba Rho de Spearman el valor de significancia bilateral tuvo un valor menor al 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.309, lo cual denota que sí existe una relación positiva y de grado débil entre la dimensión “convivencia digital y tecnología” y el desempeño laboral; lo cual advierte que a mejor convivencia digital y tecnología al interior de la empresa, mayor será el desempeño de cada colaborador. Agregado a ello, un 49.9% de los encuestados afirman que la convivencia digital y tecnología es buena, por ende, el desempeño de los trabajadores también lo es; mientras que un 8.2% consideró que es mala.

Resultados similares alcanzó Ticona (2019) quien obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson entre la convivencia digital y tecnología con el desempeño laboral de $r=0.434$, lo cual advierte que sí existe una correlación positiva moderada entre dimensión y variable, aunado a ello el nivel de significancia es menor a 0.05 lo cual señala la existencia de una relación; evidenciándose así que a medida que la convivencia digital y tecnología aumenta, entonces el desempeño laboral también lo hará, por lo que se confirma la importancia de la convivencia

digital y tecnología en el desempeño de las funciones del colaborador. Aunado a estos resultados, el autor halló que un 28.1% de los encuestados señalaron que la convivencia digital y la tecnología es relevante, en consecuencia, el desempeño de funciones de los colaboradores es casi siempre bueno; por otro lado, un 18.6% indicaron que es moderadamente relevante la convivencia digital y la tecnología, por ende, el desenvolvimiento del trabajador es regular.

A propósito del tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión “comunicación efectiva y colaboración” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Se obtuvo mediante la prueba de Rho de Spearman una significancia bilateral con valor mayor a 0.149 y un coeficiente de correlación proporcional a 0.158, indicando ello que no existe una relación entre la comunicación efectiva y colaboración con el desempeño laboral. Además, de los encuestados un 72.9% señalaron la existencia de un nivel bueno en la comunicación efectiva y colaboración; mientras que, un 27.1% señaló un nivel regular.

Distinto a ello encontró Ticona (2019) quien mediante el coeficiente de correlación Pearson entre la dimensión comunicación efectiva y colaboración y la variable obtuvo un $r=0.769$, indicando ello que sí existe una correlación alta positiva, con un nivel de significancia de 0.00. Lo cual refleja que conforme la comunicación efectiva y colaboración aumenta, el desempeño futuro también lo hace. Premisa que permite confirmar que la comunicación efectiva y colaboración es relevante para la eficacia y rendimiento de los trabajadores. Así también, un 30.2% de los encuestados indican que la comunicación efectiva y colaboración es relevante, en consecuencia, el rendimiento de los colaboradores es casi siempre bueno; mientras tanto un 21.1% señala que la comunicación efectiva y colaboración es moderadamente relevante, por ende, su desempeño es regular. Esto último es coincidente con lo señalado por Colcha et al. (2021), quienes estipularon que la comunicación efectiva y la colaboración son aspectos importantes en el desenvolvimiento del trabajador, resultando necesario establecer procesos de gestión de estos talentos que integran una sección esencial para la organización, debido a que permite que cada uno de los colaboradores efectúen sus labores de forma eficiente. Asimismo, Delgado (2020) encontró que el 63.9% de los encuestados están en desacuerdo con las tecnologías encaminadas a la comunicación, pues no responde a la difusión de información, facilidad de la cooperación, cambio con los grupos de interés y la aproximación de los implicados en el proceso comunicativo.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión “capacitación y seguridad informática” y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021. Se obtuvo mediante el coeficiente de Rho de Spearman una significancia bilateral representada por un valor mayor a 0.116 y un coeficiente de correlación proporcional a 0.172, lo cual demuestra que no existe una relación entre la capacitación y seguridad y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana. Asimismo, un 79.9%

de encuestados refieren que la capacitación y seguridad es buena; mientras tanto un 25.9% la consideró a un nivel regular.

Ello se contrasta con los resultados obtenidos por Chamba et al. (2021), quienes a través del método Servqual advirtieron que la dimensión capacitación presentó un valor menos favorable, considerándose que la capacitación a los trabajadores debe considerarse como un aspecto relevante a fin de optimizar el desempeño laboral en relación al uso correcto de las TICs, teniendo en cuenta que los puntos a explicar en la capacitación deben encontrarse vinculados a su área laboral. Así también, Guzmán y Navarro (2020) en sus hallazgos obtuvieron que el 54.3% de encuestados indican tener un manejo medianamente correcto sobre las capacitaciones de TICs o herramientas digitales; mientras que, un 25.7% advirtieron que el manejo es poco adecuado. En esta misma línea discursiva, Medina y Arévalo (2019), estipularon que la capacitación y la seguridad en el uso de las herramientas tecnológicas es de suma importancia a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

VI.2. Conclusiones

1. Existe relación positiva y de grado débil entre tecnologías de la información y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021, pues esto se contrastó con una significancia bilateral con valor menor al 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.297; infiriendo que, a mayores tecnologías de la información, mejor será el desempeño laboral.
2. Existe relación positiva y de grado débil entre la dimensión infraestructura de las tecnologías de la información y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021, pues esto se contrastó con una significancia bilateral con valor menor al 0.05, y un coeficiente igual a 0.254; infiriendo que, a mayores infraestructuras de las tecnologías de la información, mejor será el desempeño laboral.
3. Existe relación positiva y de grado débil entre la dimensión convivencia digital de la tecnología de la información y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021, pues esto se contrastó con una significancia bilateral con valor menor al 0.05, y un coeficiente igual a 0.309; infiriendo que, a mayores convivencias digitales de la tecnología de la información, mejor será el desempeño laboral.
4. No existe relación positiva entre la dimensión comunicación efectiva de la tecnología de la información y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021, pues esto se contrastó con una significancia bilateral con valor mayor a 0.149 y un coeficiente de correlación igual a 0.158; infiriendo que, a mayores comunicaciones efectivas de la tecnología de la información, no será mejor el desempeño laboral.
5. No existe relación positiva entre la dimensión capacitación y seguridad informática de la tecnología de la información y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021, pues esto se contrastó con una significancia bilateral con valor mayor a 0.116 y un coeficiente de correlación igual a 0.172; infiriendo que, a mayores capacitaciones y seguridad informática de la tecnología de la información, no será mejor el desempeño laboral.

VI.3. Recomendaciones

1. A las empresas de Lima Metropolitana, dar un mejor uso a las herramientas tecnológicas, ya que tienen influencia en el desempeño laboral de sus trabajadores generando un mejor desarrollo y un buen crecimiento empresarial.
2. Al gerente de una empresa de Lima Metropolitana deben tener una mejor infraestructura para que así sus trabajadores tengan un mejor ambiente laboral y un mejor rendimiento laboral, dando una mejor ventaja competitiva, aumentando la satisfacción de sus trabajadores.
3. Al gerente de una empresa de Lima Metropolitana deben realizar una mejor convivencia digital y tecnológica para que así su rendimiento económico sea mejor, desarrollando un mejor desempeño laboral con innovaciones nuevas, dándole un mejor uso a estas herramientas tecnológicas.
4. Al gerente de una empresa de Lima Metropolitana deben proporcionar los recursos tecnológicos necesarios a los trabajadores especialmente a aquellos que se encuentran en primera línea de atención con los clientes, a fin de que puedan brindarles una respuesta inmediata a las exigencias de aquellos.
5. A las empresas de Lima Metropolitana, se deben generar estrategias para un uso adecuado de las herramientas tecnológicas, lo cual, se va lograr con los propósitos que deben alcanzar los trabajadores de la empresa.

Lista de Referencias

- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://docer.com.ar/doc/1ee1551>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. Recuperado de: <https://cutt.ly/cQn8S3i>
- Álvarez, B., Porraspita, D. y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral. *Didáctica y Educación*. 9(2), 147-158. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Andrade, S.Y., Tapia, M.J. y Tituana, F.C. (2020). Aprendizaje mediante el uso de Herramientas Tecnológicas en la Educación inclusiva y el fortalecimiento de la enseñanza. *Revista Cientific*, 5(17), 350-369. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/439
- Asturias Corporación Universitaria. (2019). Administración por Objetivos (APO). Recuperado de: https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad3_pdf2.pdf
- Apaza, A. y Zavala, L. (2018). Las herramientas tecnológicas y el desempeño docente en las instituciones educativas de educación secundaria de la Ugel N° 15 de la provincia de Huarochirí-2014. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22366/Apaza_TAB-Zabala_CLP.pdf?sequence=1
- Barreto, M. (2018). Proceso de evaluación docente universitario y la calidad educativa en el Perú, año 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Los Andes. Recuperado de: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/381>
- Barros, L.D. y Díaz, Y. (2019). La comunicación efectiva como fundamento en la resolución de conflictos organizacionales. *Consensus*, 3(3), 79-102. <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/47>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E.J.D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Bernal, M. y Rodríguez, D. (2019). Las tecnológicas de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia Et Technica*. 24(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/849/84959429009/84959429009.pdf>

- Cabrera, C., Cabrera, A., Carámbula, S., Pérez, A. Pérez, M. (2018). Tecnologías digitales: análisis de planes de profesorado de Uruguay. *Cuadernos de investigación educativa*; 9(2): 13-32. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042018000200013&script=sci_arttext
- Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H. y Arias, A. (2018). Las tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa Interdisciplinaria con un enfoque Intercultural para el proceso de formación. *Ciencias de la Información*. 9(1). Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/33052/36435>
- Cano, G. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 4(1), 499-510. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6313252.pdf>
- Cedeño, L. (2020). Propuesta de taller de estrategias de trabajo en equipo para mejorar la calidad del trabajo docente en la Unidad Educativa Dolores Sucre. 2019 (tesis de posgrado). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51819>
- Chamba, A., Ramírez, Y., Jaya, I. y Romero, W. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleador en las PYMES de Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 235-248. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/571?articlesBySameAuthorPage=2
- Colcha, J., Romero, M., Tapia, L. y Chiroboga, P. (2021). Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services S.A. *Pol. Con.* 6(7): 824-844. Recuperado de: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2890>
- Conopoima, Y.C. (2020). Herramientas tecnológicas ajustadas, al proceso de enseñanza y aprendizaje. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 37-48. <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/200>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios Transversales. *Revista de Facultad de Medicina Humana*, 12(1), 179-185. doi:10.25176/RFMH.v21i1.3069
- Delgado, J. (2020). Relación del uso de las tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2020 (Tesis de doctorado). Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado de: <http://65.111.187.205/bitstream/handle/UPAGU/1860/Tesis%20Final%2028-09-21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Durán, A., Robles, C., y Rodríguez, O. (2019). Análisis del modelo de gestión para el desarrollo de innovación tecnológica en las universidades públicas de la Costa Caribe colombiana. *Revista Espacios*, 40(1). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400101.html>
- Ekon. (2020) ¿Cómo puede ayudar a tu negocio un sistema de gestión de clientes en la nube? Recuperado de: <https://www.ekon.es/sistema-gestion-clientes-nube/>
- Flórez, M., Aguilar, A., Hernández, Y., Salazar, J., Pinillos, J. y Pérez, C. (2017). *Revista Espacios*; 38(35): 39. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1770>
- González, A. (2021). Uso de la tecnología de información y su impacto en la salud. *Comunidad y Salud*, 19(1), 58-64. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/fcs/cysv19n1/art08.pdf>
- González, A. (2017). Dinamización tecnológica de la escuela a través del liderazgo del coordinador TIC. *Estudios pedagógicos*; 43(2). Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052017000200006&script=sci_arttext&tlng=e
- González, P., Lizarazo, L., Medina, S. y Pérez, R. (2018). Implementación de un plan de reconocimiento no monetaria: Estrategia para la potencialización empresarial a partir de las mejores prácticas. Recuperado de: <https://cutt.ly/LQmmfa3>
- Gramajo, E. (2017). Opinión de los jefes sobre el uso de las redes sociales por parte de los colaboradores en horas de trabajo (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Gramajo-Emilia.pdf>
- Guartán, A., Torres, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*. Universidad Técnica de Machala. Recuperado de: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guillen, L., Herrera, Angelica, de la Rosa, Y. (2018). Las herramientas tecnológicas TIC's como elemento alternativo para el desarrollo del componente físico. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*; 34: 222-229. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6736351>
- Guzmán, C y Navarro, N. (2020). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la Compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020 (Tesis de pregrado). Universidad Continental. Recuperado de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7844>
- Gutiérrez, A. (2018). Almacenamiento en la nube. CEDRO. Recuperado de: <https://www.acta.es/medios/informes/2018004.pdf>

- Hernández, R.M., Orrego, R. y Quiñones, S. (2018). Nuevas formas de aprender: La formación docente frente al uso de las TIC. *Propósitos y Representaciones*, 6(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992018000200014
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hervias, E. (2021). Uso de redes sociales en trabajadores del rubro de vigilancia de una empresa privada (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4753/T%C3%81VARA%20CAMPOS%20MARILYN%20FLOR%20DE%20MAR%C3%8DA%20%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heinze, G., Olmedo, V. y Andoney, J. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta Médica Grupo Ángeles*. 15(2). Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf>
- Huacho, C. (2017). Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao – 2017 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9961>
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Acta académica. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78>
- Krichesky, G. y Murillo, J. (2018). La colaboración docente como factor de aprendizaje y promotor de mejora. Un estudio de casos. *Educación*; 21(1): 135-155. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70653466007.pdf>
- Lacruz, C. y Camacho, M. (2021). ¿Cómo detectar a empleados con bajo rendimiento laboral utilizando la evaluación de desempeño? FactorialBlog. Recuperado de: <https://factorialhr.es/blog/bajo-rendimiento-laboral/>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Medina, W. y Arévalo, C. (2019). Adición a las redes sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la cadena comercializadora de agroquímicos agromedina chota, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2251?show=full>
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.

- Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, P. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, J.R. (2018). Uso excesivo de redes sociales de internet y rendimiento académico en estudiantes de cuarto año de la carrera psicología UMSA. *Educación Superior*, 5(2), 58-69. http://www.scielo.org.bo/pdf/especies/v5n2/v5n2_a08.pdf
- Morentin, G., Preciado, F., Gutiérrez, J., De la Torre, G. y Herrera, J. (2019). Mecanismos de gestión y almacenamiento en la nube para proyectos de minado web. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/334130218_Mecanismos_de_gestion_y_almacenamiento_en_la_nube_para_proyectos_de_minado_web
- Muñoz, D., Mendoza, C. y Franco, D. (2020). Infraestructura tecnológica de las TICs para la inclusión social en los Wayuu de La Guajira Colombiana. *Revista Espacios*, 41(31), 336-341. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p27.pdf>
- Neffa, J. (2020). La participación de los trabajadores en la gestión de las empresas. (Biblioteca de Relaciones del Trabajo. Recuperado de: <http://www.ecosocial2020.es/wp-content/uploads/la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-gestion-de-las-empresas.pdf>
- Ortega, L.L., Gutiérrez, S.R. y Tercero, T.I. (2021). Experiencia en el proceso de selección de estudiantes para calcular valores de referencia hematológicos en una universidad pública de Nicaragua. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 10 (39), 114-133. <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1117>
- Pacheco, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*. 49(4). Recuperado de:
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/6871>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colomb Cir*, (36), 188-192. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v36n2/2619-6107-rcci-36-02-188.pdf>
- Pizarro, C. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas,

año 2016 (tesis de pregrado). Recuperado de:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/697>

Ramos E. y Serrano R. (2019). Herramientas tecnológicas en el ámbito laboral. Recuperado de:
<https://idealex.press/herramientas-tecnologicas-en-el-ambito-laboral/>.

Rizales, M.J., Gómez, C.L. y Hernández, C.A. (2019). Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza de las ciencias en educación media diversificada de acuerdo a la modalidad de estudio a distancia. *Eco Matemático*, 10(2), 35-46.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/2591>

Rocha, J. y Echevarría, S. (2017). Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial. Recuperado de:
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion_de_empresas

Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Romero, O. (2019). Técnicas para la evaluación de la lectura y las Tic: Tres Cuestionarios para su diagnóstico. *Campo Abierto. Revista De Educación*, 38(1), 45-63. Recuperado a partir de <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/3154>

Saunders, A. (2018). El impacto de la tecnología en el crecimiento y el empleo. OpenMiind. Recuperado de: <https://cutt.ly/eQmkGXV>

Sánchez, F.A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de:
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sapién, A.L., Piñón, L.C., Gutiérrez, M.C. y Bordas, J.L. (2020). La Educación superior durante la contingencia sanitaria COVID-19: Uso de las TIC como herramientas de aprendizaje. Caso de estudio: alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 309-328.
<https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/227>

Scholtz, S. E., Klerk, W., & Leon, B. (2020). The use of research methods in psychological research: a systematised review. *Revista frontiers in research metrics and analytics*, 5(1), 1-17.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frma.2020.00001/full>

- Secretaria de Gobierno Digital. (2018). Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano. Recuperado de: https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Lineamientos_Nube.PDF
- Soldi, E. (2020). Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabaylo, 2019 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44482>
- Soledispa, X.E., Balladares, M.F. y Barco, M.X. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empelador de la compañía limitada Walter Landeta “Buseta” importadora de banano. *Revista FIPCAEC*, 7(1), 48-64. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582>
- Ticona, J. (2019). Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 - 2019. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13487>
- Trillo, F., Nieto, J., Martínez, J. y Escudero, J., (2017). El Desarrollo Profesional y la Colaboración Docente: Un Análisis Situado en el Contexto Español de las Tensiones y Fracturas Entre la Teoría y la Práctica. *Revista académica evaluada por pares, independiente, de acceso abierto y multilingüe*. 25(17). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2750/275050047093.pdf>
- Trujillo, A. (2017). Auditoria de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa imprenta IMPETU editorial S.R.L distrito de Callería, Pucallpa 2016 (tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/96>
- Urcid, R. (2022). Autoaprendizaje mediado por las TIC. Estudio de caso: alumnado de la maestría en educación. *EDUTEC*, (79), 272-286. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/1993>
- Vargas, G. (2020). El internet, las redes sociales, los nuevos medios y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias del centro de admisión y nivelación universitaria de la Universidad Técnica de Babahoyo (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado de: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9179>
- Vera, M. (2021). Las TIC en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa “Nicolás Segovia” Santa Lucía – Ecuador, 2020. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51774/Vera_AMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndice

Apéndice 01. Matriz de Consistencia

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub- variables)	Definición conceptual	Indicador	Ítems	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Uso de herramientas tecnológicas	Independiente	<p>Son un grupo de herramientas o programas que se usan para buscar, almacenar, intercambiar y procesar información de manera rápida y fácil, ayudando a optimizar el tiempo, estas tecnológicas están conformadas por computadoras, dispositivos móviles, Tablet, proyectores, entre otros, asimismo hacen uso del internet para</p>	<p>La variable independiente “Uso de herramientas tecnológicas” se evaluó mediante las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura. - Convivencia digital y la tecnología. - Comunicación afectiva y colaboración. - Capacitación y seguridad informática. 	Infraestructura	<p>Muñoz et al. (2020) señalan que actualmente la infraestructura tecnológica se ha convertido en el elemento protagonista de los diversos servicios de tecnología. La misma ofrece distintas funcionalidades de redes, de procesamiento de información a gran escala y el almacenamiento confiable de información. De forma tal que los individuos pueden comunicarse con dichas infraestructuras mediante laptops, tabletas y teléfonos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos • Actualización de software • Compra de licencia • Base de datos 	1,2,3,4	Ordinal

		poder tener acceso a la información que se requiere obtener (Cruz, Pozo, Andino y Arias, 2018).			a fin de tramitar los datos individuales y de negocios empleando los servidores de red y aplicaciones.			
				Convivencia digital y la tecnología	Ticona (2019), se le considera como la oportunidad de coordinación y conectividad que ofrece el networking digital, la profesión de los empleados de una organización que posibilita relaciones recíprocas en un mundo globalizado, a través del intercambio tecnológico de ideas, experiencias y habilidades a la ética.	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y autocuidado. • TIC y sociedad. • Habilidad de manejo de TIC. 	5,6,7,8	
				Comunicación efectiva y colaboración	Son consideradas una parte importante en el proceso de una comunicación efectiva y en la colaboración, con el fin de no conformar a los trabajadores a ser solo trabajadores de una	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales. • Información. • Manejo de TIC. • Colaboración. 	9,10,11,12	

					<p>empresa, sino más bien, convertirse en aportadores de ideas nuevas e innovadores, denominándolos colaboradores. Por tal motivo, se tienen en cuenta los siguientes indicadores para su evaluación: Redes sociales, información, manejo de TIC y colaboración (Ticona, 2019).</p>			
				<p>Capacitación y seguridad informática</p>	<p>Soldi (2020), se refiere al programa de capacitaciones que la empresa en sí realiza para con los trabajadores, estos programas son enfocados específicamente en la seguridad de información tanto externa como interna de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación tecnológica • Capacidades tecnológicas • Seguridad y riesgos. 	<p>13,14,15, 16,17</p>	
<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Dependiente</p>	<p>Es considerado como uno de los aspectos con mayor importancia en</p>	<p>La variable dependiente "Desempeño Laboral" se evaluó mediante</p>	<p>Logro de objetivos</p>	<p>Incluye la necesidad de medir el nivel de logro de cada trabajador para evaluar si mantiene sus habilidades, si logra</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos. • Nivel de ejecución. 	<p>1,2,3,4</p>	<p>Ordinal</p>

		una organización, esto es debido a que el buen desempeño del trabajador presenta beneficios favorables para la empresa en sí, teniendo como resultados en las actividades desarrolladas de forma eficiente y eficaces (Pizarro, 2017).	las siguientes dimensiones: - Logro de objetivos - Rapidez en el desempeño de tarea - Eficiencia y rendimiento - Crecimiento		el objetivo del puesto que ocupa y cómo utiliza los recursos para lograr los objetivos (Medina, 2017).	• Solución de problemas.		
				Agilidad en el desempeño de tarea	Ticona (2019), la rapidez en el desempeño de tarea en el ámbito laboral suele ser un tema fundamental e importante, ya que esto define el tiempo utilizado en el desempeño eficiente de una tarea en específica por parte del trabajador Sus indicadores son: Habilidad, calidad de servicio y conocimiento.	• Habilidad. • Calidad de servicio. • Conocimiento.	5,6,7,8	
				Eficiencia y rendimiento	Según Rojas et al. (2017), se define como aquel criterio que expone la capacidad administrativa de generar el máximo resultado con un empleo mínimo de recursos, tiempo y energía, por lo que	• Eficiencia. • Metas.	9,10,11,12	

					es la utilización óptima de los recursos a disposición a fin de conseguir los resultados propuestos. En otras palabras, es la vinculación entre los frutos logrados y los recursos que se usaron.			
				Crecimiento	Medina (2017) indica que los individuos tienden a aspirar en obtener y cumplir todas y cada una de sus aspiraciones lo cual quiere decir que se esfuerzan por cumplir cada uno de sus objetivos, estando seguro de sus habilidades, conocimientos y destrezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de capacidades • Perfil profesional • Crecimiento personal y profesional 	13,14,15,16,17	

Apéndice 02. Cuestionario de la Variable TIC

GENERALIDADES

Nombre:

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Cargo:

Sección o departamento:

Área:

Lugar de procedencia:

1: Sin importancia	2: De poca importancia	3: Moderadamente importante	4: Importante	5: Muy importante
--------------------	------------------------	-----------------------------	---------------	-------------------

USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS		Escala				
		1	2	3	4	5
INFRAESTRUCTURA						
1	¿Cómo considera Ud. la disposición de recursos tecnológicos para llevar a cabo su trabajo?					
2	¿Cómo considera la actualización de software en su área de trabajo?					
3	¿Cómo considera la compra de licencia de software para su oficina?					
4	¿Cómo Considera Ud. el mantenimiento de los sistemas de información de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias?					
CONVIVENCIA DIGITAL Y LA TECNOLOGÍA						
5	¿Cómo evalúa su conocimiento sobre los alcances legales del TIC?					
6	¿Cómo califica usted del cumplimiento de privacidad de información?					
7	¿Cómo califica la capacidad de sus compañeros para acoplarse al TIC?					
8	¿Cómo considera Ud. el manejo de programas de ofimática como procesador de textos, hojas de cálculo y bases de datos?					
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y COLABORACIÓN						
9	¿Cómo considera la comunicación por redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.)?					
10	¿Cómo califica fluidez del Intercambio de información a través del internet?					
11	¿Cómo considera que el conocimiento y manejo de las herramientas TIC le permitieron mejorar su competencia profesional?					
12	¿Cómo evalúa la utilidad de las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de las metas trazadas?					
CAPACITACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA						

13	¿Cómo considera a las políticas de capacitación impartidos a los trabajadores sobre el uso de las TIC?					
14	¿Cómo considera el desarrollo progresivo de las capacitaciones sobre el uso de las TIC a los trabajadores por parte de la empresa?					
15	¿Cómo califica el interés que presenta el gerente de la empresa al desarrollo de capacidades tecnológicas en los trabajadores?					
16	¿Cómo considera el control del manejo de las TIC en base a las políticas de seguridad que presenta la empresa?					
17	¿Cómo considera la prevención de riesgos del mal manejo y descontrol de las TIC en la empresa?					

Fuente: Ticona, 2019.

Apéndice 03. Cuestionario para la Variable Desempeño Laboral

GENERALIDADES

Nombre:

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Cargo:

Sección o departamento:

Área:

Lugar de procedencia:

1: Nunca	2: Casi nunca	3: Algunas veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

DESEMPEÑO LABORAL		ESCALA				
		1	2	3	4	5
LOGRO DE OBJETIVOS						
1	¿Cumple Ud. con los objetivos de su área?					
2	¿Su nivel de ejecución es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
3	¿Recibo en forma oportuna información que me permite alcanzar mis objetivos?					
4	¿Resuelve los problemas de su área fácilmente u oportunamente?					
RAPIDEZ EN EL DESEMPEÑO DE TAREA						
5	¿Se esmera con respecto a la labor que realiza?					
6	¿Usa y conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo?					
7	¿La asignación de sus tareas está de acuerdo a su conocimiento y experiencia laboral?					
8	¿Considera Ud. que brinda calidad de servicio a los usuarios?					
EFICIENCIA Y RENDIMIENTO						
9	¿Cumple Ud. las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente y con menor recurso?					
10	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?					
11	¿Demuestra eficiencia y precisión en la ejecución de su trabajo?					
12	¿Desempeña su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de su entidad?					
CRECIMIENTO						
13	¿Considera Ud. importante desarrollar capacidades tecnológicas?					

14	¿Considera Ud. que su perfil profesional le permite ascender a otro puesto de trabajo mejor remunerado?					
15	¿El gerente tiene en cuenta su desarrollo profesional para desempeñar otro cargo en la empresa?					
16	¿El gerente promueve su crecimiento personal a través de talleres motivacionales?					
17	¿El gerente promueve a través de capacitaciones su crecimiento Profesional?					

Fuente: Ticona, 2019.

Apéndice 03. Validación de expertos

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Conde Garay, Marlon Gerardo
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración de la Educación
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Área académica
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente de NNII - Jurado de tesis en NNII - UPC
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de la Variable TIC
- 1.6 Autor del Instrumento: Távora Campos Marilyn Flor de María

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

Los instrumentos se encuentran aplicados correctamente, cabe recalcar que se debe mantener la condición del resultado enfocado hacia los objetivos para que el instrumento sea aplicado eficientemente. El instrumento se puede aplicar.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18

Lima, 14 de noviembre de 2022



Mp. Marlon Gerardo Conde Garay
 Magister en Administración de la Educación
 N° Resolución 0754-2021-UCV
 Dps. 052-137634

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE LIMA
METROPOLITANA EN EL AÑO 2021**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Conde Garay, Marlon Gerardo
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración de la Educación
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Área académica
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente de NNII - Jurado de tesis en NNII - UPC
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de la Variable Desempeño Laboral
- 1.6 Autor del Instrumento: Távara Campos Marilyn Flor de María

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

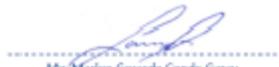
II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los instrumentos se encuentran aplicados correctamente, cabe recalcar que se debe mantener la condición del resultado enfocado hacia los objetivos para que el instrumento sea aplicado eficientemente. El instrumento se puede aplicar.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

19

Lima, 14 de noviembre de 2022



Mg. Marlon Gerardo Conde Garay
Magister en Administración de la Educación
N° Resolución 0754-2021-UCV
Dps. 052-137634

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS
**USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE LIMA
 METROPOLITANA EN EL AÑO 2021**
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Romero Amaya, Jessica Janett
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración de la Educación – MBA
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Área académica
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente de Contabilidad – UNFV
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de la Variable TIC
- 1.6 Autor del Instrumento: Távora Campos Marilyn Flor de María

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

Los instrumentos se encuentran aplicados correctamente, cabe recalcar que se debe mantener la condición del resultado enfocado hacia los objetivos para que el instrumento sea aplicado eficientemente. El instrumento se puede aplicar.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18

Lima, 18 de noviembre de 2022



 Mg. Jessica Janett Romero Amaya
 Magister en Administración de la Educación
 MBA – Máster en Administración y Dirección de
 Empresas

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE LIMA
METROPOLITANA EN EL AÑO 2021**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Romero Amaya, Jessica Janett
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración de la Educación – MBA
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Área académica
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente de Contabilidad – UNFV
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de la Variable Desempeño Laboral
- 1.6 Autor del Instrumento: Távora Campos Marilyn Flor de María

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los instrumentos se encuentran aplicados correctamente, cabe recalcar que se debe mantener la condición del resultado enfocado hacia los objetivos para que el instrumento sea aplicado eficientemente. El instrumento se puede aplicar.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18

Lima, 18 de noviembre de 2022



Mg. Jessica Janett Romero Amaya
Magister en Administración de la Educación
MBA – Máster en Administración y Dirección de
Empresas

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Llontop Castillo, María del Carmen
- 1.2 Grado académico: Doctora en Educación
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Gestión académica y Asesora de Tesis en GTH
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Coordinación académica - URP
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de la Variable TIC
- 1.6 Autor del Instrumento: Távora Campos Marilyn Flor de María

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				x	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de las TIC				x	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología de la Información y Comunicación					x
8. COHERENCIA	Entre los Indices, indicadores y las dimensiones					x
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es adecuado, pero la escala pudo ser también otra; sin embargo, como está determinada puede aplicarse. Las preguntas que tienen como pronombre interrogativo "Cómo" son realmente cualitativas, por eso es importante, al momento de interpretar los resultados, considerar los objetivos de investigación y poder contar con un focus group que complemente esa interpretación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

17


Lima, 01 de noviembre de 2022

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana en el año 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y Nombres del Experto: Llontop Castillo, María del Carmen
- b. Grado académico: Doctora en educación
- c. Áreas de experiencia profesional: Gestión académica y Asesora de tesis en GTH
- d. Cargo e Institución donde labora: Coordinación académica- URP
- e. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario para la variable Desempeño laboral**
- f. Autor del Instrumento: Távora Campos Marilyn Flor de María

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desempeño laboral.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos del Desempeño laboral				x	
8. COHERENCIA	Entre los Indices, Indicadores y las dimensiones					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es importante, al momento de interpretar los resultados, considerar los objetivos de investigación. El instrumento puede aplicarse.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18


 Lima, 01 de noviembre de 2022

Apéndice 04. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2.

Estadísticos de fiabilidad de Uso de herramientas tecnológicas.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,868	17

Fuente: Propia.

La confiabilidad del instrumento respecto al Uso de herramientas tecnológicas la cual está conformada por un total de 17 preguntas, se pudo calcular el alfa de Cronbach, la cual se obtuvo una consistencia interna igual a 0.868, siendo este indicador mayor a 0.80, el cual precisa que el instrumento es aplicable para el desarrollo de la investigación.

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad de Desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,834	17

Fuente: Propia.

La confiabilidad del instrumento respecto al Desempeño laboral la cual está conformada por un total de 17 preguntas, se pudo calcular el alfa de Cronbach, la cual se obtuvo una consistencia interna igual a 0.834, siendo este indicador mayor a 0.80, el cual precisa que el instrumento es aplicable para el desarrollo de la investigación.