



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Tecnologías de la información y comunicación y desempeño de
los trabajadores en la empresa Generando Soluciones
Industriales, Chimbote – 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Idone Lopez, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-2778-4111)

ASESOR:

Mg. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

CO-ASESORA:

Dr. Mozo Castañeda, Erika Magaly (orcid.org/0000-0002-3312-9471)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, por su
paciencia, cariño y
amor incondicional.

Agradecimiento

A mi hijo; Antonio Alejandro Idone
Price, por su amor, comprensión,
motivación y energía que me
transmite día a día.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	7
III.METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	18
3.2 Variables y Operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	63

Índice de Tablas

Tabla 1	Contingencia entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	26
Tabla 2	Correlación entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	28
Tabla 3	Nivel de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.	29
Tabla 4	Nivel de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.	30
Tabla 5	Desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	31
Tabla 6	Nivel de las dimensiones de desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	32
Tabla 7	Contingencia entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	33
Tabla 8	Relación entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	35
Tabla 9	Contingencia entre uso de TIC y la dimensión características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	36
Tabla 10	Relación entre uso de TIC y la dimensión característica del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022	38
Tabla 11	Contingencia entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	39

Tabla 12	Correlación entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	41
Tabla 13	Contingencia entre uso de TIC y la dimensión políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	42
Tabla 14	Establecer la relación entre uso de TIC y la dimensión política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022	44

Índice de Figuras

Figura 1	Diagrama del diseño del estudio	19
Figura 2	Dispersión entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	27
Figura 3	Dispersión entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	34
Figura 4	Dispersión entre uso de TIC y la dimensión características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	37
Figura 5	Dispersión entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	40
Figura 6	Dispersión entre uso de TIC y la dimensión políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022	43

Resumen

La presente investigación estuvo orientada a determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal de la empresa Generando Soluciones Industriales. La hipótesis: Existe relación directa el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y desempeño de los trabajadores en la empresa Generando Soluciones Industriales, Chimbote - 2022. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de nivel de contraste de hipótesis descriptiva - correlacional, se asume este nivel en razón que establece una relación entre las variables: uso de las Tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral. Se aplicó el cuestionario como instrumento de medición; los cuales permitieron recoger información, relacionar y medir las variables de estudio, efectuar las correlaciones y comparaciones. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa Generando Soluciones Industriales. Los resultados obtenidos permitieron establecer que si existe relación directa entre la implementación en los procesos de gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación y desempeño de los trabajadores en la empresa Generando Soluciones Industriales.

Palabras clave: TIC, desempeño laboral, comportamiento, actitud,

Abstract

The present investigation was oriented to determine the relationship that exists between information and communication technologies and the work performance of the personnel of the company Generando Soluciones Industriales. The hypothesis: There is a direct relationship between the use of Information and Communication Technologies and the performance of workers in the company Generando Soluciones Industriales, Chimbote - 2022. The research had a quantitative approach, basic type, non-experimental design of contrast level of descriptive-correlational hypothesis, this level is assumed because it establishes a relationship between the variables: use of information and communication technologies and job performance. The questionnaire was applied as a measurement instrument; which allowed collecting information, relating and measuring the study variables, making correlations and comparisons. The sample consisted of 50 workers from the company Generando Soluciones Industriales. The results obtained allowed us to establish that there is a direct relationship between the implementation in the management processes of Information and Communication Technologies and the performance of workers in the company Generating Industrial Solutions.

Keywords: ICT, job performance, behavior, attitude,

I.INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el mundo vive una etapa muy avanzada de transformación digital, por lo que las constantes innovaciones concernientes con la informática y la comunicación (en adelante, las TICS) han reemplazado los trabajos monótonos, los trabajos rutinarios han quedado atrás, por lo que en este contexto, la “ola digital” permite aumentar la efectividad de los procesos, se tiene en cuenta en el proceso de implementación de estas tecnologías: los empleados mejoran su desempeño laboral porque crean resultados a corto plazo.

Actualmente, las empresas y las personas demandan servicios de alta calidad que permitan a las organizaciones desarrollar nuevas formas y desplegar herramientas basadas en TIC complejas y flexibles en un entorno en constante cambio. El cambio depende de la capacidad tecnológica y la productividad del sistema de transferencia de datos. (Ávila, 2014), las TICS son un conglomerado de progresos tecnológicos concebibles por las computadoras, las comunicaciones y los medios digitales que brindan un medio de procesamiento y transmisión de la data y con medios y formatos diferentes. (Graells 2000). Para que las TIC proporcionen la transferencia de conocimiento e información más rápida y segura al menor costo, se ha introducido software para organizaciones públicas y privadas en diferentes sectores de la sociedad y en diferentes áreas. (Berumen y Arriaza, 2010).

El desempeño, por otro lado, es el nivel de relevancia que un empleado alcanza en la organización durante un período de tiempo y corresponde a sus habilidades y posición. (Robbins 2013), sin embargo, esta actividad es de naturaleza situacional, ya que cambia dependiendo de los principios y valores humanos, así como de diversos determinantes como la recompensa, la motivación y la voluntad de ejecutar una cierta labor. (Chiavenato 2011) también enfatiza que la productividad es un aporte que un empleado debe proveer al sistema, y esto a su vez contribuye al desempeño de la organización en el tiempo (Palacios 2005). Se cree que existen tres comportamientos principales que definen y definen el desempeño, entre ellos: la productividad, la carga de valores y la falta de productividad, que se refiere a cualquier actividad que este en oposición al rendimiento y la probidad de la compañía. (Robins, 2013).

En consideración al contexto internacional, por ejemplo, en España todas las organizaciones necesitan aplicaciones digitales para desarrollar con éxito sus procesos. En este sentido, “en un entorno cambiante donde los procesos suceden rápidamente, existe una fuerte necesidad de procedimientos que gestionen los protocolos de servicio, incluyendo a todos los stakeholders”. (Guill, Guitart, Joana y Rodríguez, 2011, p. 3,).

En Latinoamérica, Laitón y López (2018) argumentan que las MYPES se integran como parte importante de la economía generando alrededor del 50% de los empleos según Oliva et al. (2018), diversos estudios han confirmado la visión de que las TIC deben ser consideradas como una estrategia competitiva debido a que en América Latina es una de las características destacadas del mercado en el que las MYPE desarrollan sus actividades.

Por ello, Apaza (2018) señala que las principales empresas del mundo priorizan la gestión del desempeño e invierten muchos recursos financieros y de tiempo para mantener un alto desempeño, donde se descubre la eficiencia y el desarrollo en cada colaborador a través de una buena gestión.

En el Perú, como ejemplo de logro de la puesta en marcha de las TICs en sus procesos Es la empresa Tecnológica de Alimentos –TASA, primera compañía pesquera del mundo en elaboración de HyAP como ejemplo en el área de mantenimiento antes se escribían manualmente el requerimiento de repuestos; con la implementación los requerimientos son tratado mediante el APP Genesys en el Smartphone.

Otro ejemplo es el desarrollo implementado en la banca Nacional, caso BBVA en donde ahora se puede dar apertura a una cuenta de ahorros desde un Smartphone (100% digital), además también de poder aplicar o requerir diferentes productos bancarios ofrecidos.

Por otro lado, también en nuestro país, el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2018) realizó una encuesta a 250 organizaciones peruanas mostrando que el 46% prioriza los indicadores de desempeño al momento de evaluar a sus empleados. se preocupan constantemente por ellos, pero el 54% de las empresas peruanas aún no prestan atención a los resultados en su

organización, lo que claramente falla en el mundo empresarial.

Generando Soluciones Industriales, es una empresa homologada, especializada en mantenimiento, reparación y fabricación de maquinarias, estructuras industriales y artefactos navales, que brinda servicio en la rama de metalmecánica y construcción en general, tiene en la ciudad de Chimbote su sede productiva, de la cual se desprende la atención de servicios a la zona Centro Norte del Perú.

En esta compañía, desde el último bimestre del año 2019, se inició la implementación de la cultura de transformación digital en sus procesos administrativos, implantando el “paper-less” en todas sus áreas. Para eso se implementaron el uso de Smartphones, equipos de cómputo, cobertura WIFI en todo el taller e Impresoras inalámbricas en cada área.

Esta nueva dinámica de trabajo ha beneficiado todos los procesos de la empresa; los cuales detallan enseguida:

Por ejemplo, en el área de Operaciones antes se elevaban informes escritos ahora en cambio todos los informes son “cargados” (uploaded) a la nube mediante un Formulario de Google drive, a donde se traslada toda la información. Esta información es de uso de todas las áreas involucradas al mismo tiempo, así se acelera la aplicación de la estrategia más adecuada, tomando la referencia de la entrevista realizada al Gerente de Operaciones Carlos Hidalgo.

Esta nueva dinámica de trabajo favorece la productividad, clima laboral y motivación del personal.

- Productividad, ya que, con los recursos otorgados al personal, las utilidades netas al final del ejercicio subieron en un 15% en comparación al periodo anterior. (referencia Lic. Susan Chavarry)
- Clima Laboral, se personaliza los cumplimientos y demoras en el proceso obteniendo reconocimientos y encontrando oportunidades de mejora para el personal.
- Motivación, las capacitaciones en la implementación de nuevas tecnologías digitales y nuevos procesos digitalizados motivan el involucramiento del personal en las tareas.

Por lo tanto, este estudio analiza este fenómeno por medio de métodos de indagación científica, conceptos de ciencia administrativa y fundamentos teóricos de los recursos humanos.

Por lo expuesto se realizó la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre las TIC en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en la compañía Generando Soluciones Industriales, Chimbote, 2022?

El estudio se fundamenta en el aspecto teórico, ya que orienta parte de sus esfuerzos a sustentar de manera adecuada los conceptos relacionados al uso de la TICS, así como, del desempeño laboral, considerando sus aspectos más relevantes, dimensiones e indicadores, lo que permite su medición con un nivel de valoración cuantitativo a pesar de su naturaleza cualitativa. Asimismo, la información recopilada permite identificar plenamente la problemática descrita, buscando establecer una vinculación a nivel teórico de la utilización de las TICS y el performance profesional, siendo requerido para favorecer la comprensión de dicha relación, lo cual serviría como sustento adecuado para investigaciones de similares características y en contextos similares.

El estudio se justifica a nivel práctico, dado su enfoque en la descripción y búsqueda de soluciones a la problemática existente, permitiendo conocer los aspectos relacionados a dicho problema, con el reconocimiento de sus causas y consecuencias, a fin de emprender acciones específicas para resolverla; ello principalmente, se enfoca en mantener niveles adecuados en el performance de los colaboradores de la compañía Generando Soluciones Industriales, independientemente a la modalidad de trabajo que desarrollen. Por lo cual, se pretende evaluar si la utilización favorable de las TIC permite sostener la operatividad del personal, permitiendo obtener los mejores resultados en su desempeño. En la misma línea de ideas, el presente estudio busca aportar información valiosa a la entidad para tomar decisiones, en caso el personal deba realizar labor excepcional fuera de la empresa, ya sea por propia política de la entidad o por disposiciones gubernamentales, que involucre medidas de cuarentena, confinamiento o restricciones a la libertad de tránsito; con lo que, se tendría la preparación adecuada ante una eventual contingencia para mantener en marcha sus operaciones.

La investigación se justifica en el aspecto metodológico, porque diseña una estructura específica siguiendo los parámetros establecidos por el método científico, para analizar la realidad problemática descrita, identificar las variables a evaluar, proponer y contrastar hipótesis, recopilar información a través de técnicas e instrumentos adecuados, que posibiliten el cumplimiento de los fines del estudio, arribando a conclusiones factibles de generalizarse en contextos similares. Asimismo, los instrumentos empleados para recopilar los datos contarán con los principios de autenticidad y fiabilidad para asegurar su utilización en la presente publicación, que permita obtener información confiable y puedan emplearse en ámbitos similares o relacionados.

Finalmente, la investigación presenta trascendencia en la comunidad, ya que con alcances en este estudio se pretende determinar y dar a conocer que el uso de las TICS y el performance profesional se convierten de una oportunidad a una fortaleza tanto para el colaborador (know how) como para la empresa (inversión mas no gasto).

Como objetivo general del presente estudio se formuló resolver la relación entre las TICS y el performance profesional en la empresa Generando Soluciones Industriales, Chimbote - 2022”

Y como objetivos específicos es encontrar la correspondencia en medio del valor de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022. También determinar el grado de performance profesional en la compañía Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022. Identificar la relación entre el uso de las TICS y las condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022 , describir la relación la relación entre el entre el uso de las TICS y las características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022., relacionar el uso de las TICS y las relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022 y preceptuar la conexión entre el uso de las TICS y la política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022.

En cuanto a la hipótesis general; es una vinculación positiva y valiosa entre el uso de las TIC y el performance laboral de los colaboradores en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022. Como Hipótesis nula: no existe una correspondencia positiva y representativa entre la utilización de las TIC y el performance profesional del personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022.

II.MARCO TEÓRICO

Gálvez (2015) en su estudio: Utilización de las TICS en el incremento y expansión empresarial (Colombia); identificó el impacto del uso de las TIC por parte de las PYMES, es aceptable y determinó que hoy en día las TIC son un instrumento imprescindible en el desarrollo de una empresa, por lo que si están a la vanguardia en tecnología tienen muchas más posibilidades de ser una empresa líder en su industria y obtener una ventaja competitiva sobre los competidores. Los costos de inversión no suponen grandes sumas de dinero, ya que actualmente se gasta una mayor parte en otras formas de gestión; el ahorro que esto significa para la empresa se pueden invertir en otras áreas donde los beneficios superen las regalías.

Chamba-Escobar (2021) En su estudio: El efecto de las TIC en el performance profesional de los colaboradores de las pymes en Machala (Ecuador); La identificación de las causas internas que contribuyen en la acogida de las TICS en las PYME son: el talento, la motivación, la comunicación y la formación. Las PYME deben de tener la suficiente infraestructura para que sus miembros trabajen; estas herramientas incluyen: servicios de internet, computadoras y teléfonos móviles, servicios de correo electrónico y banca electrónica y otros servicios financieros, sistemas de contabilidad, sistemas de facturación y programas informáticos. Cada una de estas herramientas y su correcta implementación permite a las compañías lograr sus metas a corto plazo y obtener una ventaja competitiva.

En el contexto nacional Chávez, B. y Cerda, Y. (2017) en su estudio: El papel de TICS en la competitividad internacional de las PYME; mostró que el empleo de las TICS se correlaciona positivamente con la competitividad internacional y por lo tanto tiene un efecto positivo en la expansión financiera de la nación. En el último quinquenio, las PYME han logrado resultados netos estables y buenos utilizando las TIC en sus procesos administrativos y de gestión de la producción y han tratado de mejorar su tecnología para aumentar la eficiencia y la eficacia. Así, las TIC han fomentado la competitividad internacional de las PYMES y les ha dado la fuerza para seguir haciéndolo.

Ricardo Jordán; su estudio titulado “La correlación entre las TICS y el performance organizacional de las compañías”, Documento Pontificia Universidad Católica del Perú 2011, Lima. Según los autores, el uso de las TIC es un concepto que contribuye a la mejora de la gestión del desempeño organizacional a través de implementación de la noción de excelencia. Iniciadores de la concepción, como Crosby, Deming o Juran, sugirieron que esta práctica podría aplicarse a todo tipo de negocios.

Una visión de los métodos socio técnicos se ha convertido importante en la indagación de la repercusión de las ciencias aplicadas en las organizaciones. Del Instituto Tavistock de Londres (Trist, E. L., 1981) Cuando se introdujo la técnica subterránea de extracción en el Reino Unido, la hipótesis de los métodos socio técnicos considera a toda estructura empresarial tal cual un sistema accesible de unidades intersubordinados que transforman los recursos en productos deseados. A través de la evolución de la teoría a partir de su modelo proactivo inicial de la conducta de la persona, la nomenclatura "socio técnico" se convirtió en equivalente de prácticamente todos los estudios de tecnología y perfiles de usufructuarios (Taherdoost, H., 2018). Los métodos socio técnicos han creado un ámbito de proyecto técnico que remarca el performance del trabajador (en vez de solo el cumplimiento de objetivos) y la colaboración del trabajador a lo largo del protocolo. Por lo tanto, los estudiosos socio técnicos sugieren analizar a todos los actores, no solo a los colaboradores que utilizan directamente las TICS, formando grupos de programación para monitorear el proyecto, realizar ejercicios de creación de prototipos y evaluaciones de impacto de la EI propósito de este proceso de diseño es evitar situaciones no agradables en la ejecución de labores y brindar soluciones sociales y tecnológicas a requerimientos tecnológicos de las organizaciones (Taherdoost, H., 2018).

Medina (2017) menciona que en la Edad Media utilizaban un proceso de calificación (bueno o malo) que los superiores aplicaban a sí mismos y a sus subordinados, de este sistema nació la evaluación del desempeño (Lastini & Veliz, 2016) Las fábricas textiles fueron las primeras empresas (Wolfe). et al., 1990), que implementaron el sistema que se basa en la productividad frecuente de los

trabajadores (Topa y Morales, 2006), introduciendo un libro (para apuntes) para cada trabajador en el que los inspectores registran el desempeño diario, indicando por colores el nivel de clasificación de la productividad. Chiavenato (2002) argumenta que el performance es la aptitud que tiene un colaborador para alcanzar metas en su espacio y tiempo de trabajo debido a diversos factores utilizados por los individuos (Newstrom, 2000), lo que aumenta el interés por el establecimiento de metas que motive el comportamiento y las habilidades. (Robbins, & Judge, 2009) que se correlaciona con las habilidades, indicando que a medida que los empleados mejoran sus habilidades, también mejora su desempeño (Benavidez Espíndola, 2002).

La teoría de desempeño objetivamente congruente es parcialmente contemporánea. Esta investigación refleja el resultante de que la psicología dejó de lado la teoría que la desarrolló como ciencia, centrándose siempre en conceptos más empíricos, como el desarrollo de cuestionarios y herramientas de evaluación y selección para el proceso de admisión. Aunque este "pragmatismo empírico" ha logrado simplificar los modos de la psicología a los efectos de la gestión de recursos humanos, ha distraído los objetivos del investigador del comportamiento laboral humano y lo ha colocado en una posición "ejecutable". El "modelo de Campbell" llama el interés del estudio de la psicología del comportamiento laboral hacia sus bases más sólidas y ofrece un nuevo pensamiento de la acción individual. En esta razón Campbell y sus asesores indican que:

- El éxito en el cumplimiento de objetivos (job performance) y el comportamiento profesional son equivalentes,
- Solo son evaluados las acciones o comportamientos relevantes para la organización,
- Podrían ser analizados en relación de la magnitud de talentos individuales (grado de participación singular a la conquista de metas de la organización),
- El performance laboral no es un elemento teórico episódica.

Teoría de la expectativa de Vroom (1964) Esta investigación fue propuesta en el año 1964 por el científico Vroom. La investigación se centra en el supuesto de que los colaboradores poseen expectativa acerca de los posibles resultados del cumplimiento de sus objetivos. Una conjetura distinta es que los colaboradores

cuentan con distintas predilecciones por distintos desenlaces. Vroom cree que, si los trabajadores creen que sus esfuerzos conducirán a un desempeño exitoso, estarán motivadas para hacerlo. Además, para estar motivada, una persona debe creer que una acción exitosa conducirá a los resultados deseados.

Hay dos conceptos importantes en la transformación digital: la alfabetización digital y la brecha digital; tal vez no sea un concepto nuevo para todos, pero sí para muchos. El primero se refiere a las habilidades de cada persona en el uso de las TIC, o más específicamente, a las habilidades de cada persona en el uso de los sistemas informáticos (hardware y software), y brecha digital que refiere a los limitantes entre individuos para el uso de las TIC, que pueden ser acceso a una red y al uso de un equipo adecuado (Hargittai, 2002).

Lievrouw y Livingstone (2010) definen los nuevos medios como las TIC y su contexto socioeconómico asociado, incluidos los dispositivos que permiten y amplían nuestras habilidades de comunicación, actividades o prácticas de comunicación para las tareas cotidianas. Así como arreglos u organizaciones socioeconómicas construidas alrededor de estas estructuras o prácticas.

Esta definición permite identificar que las TIC factor inicial al considerar qué es un nuevo medio o no, pero debe ser considerado más allá de la dimensión tecnológica, teniendo en cuenta las actividades de acción y práctica. Por esta razón, Internet es más una TIC que un nuevo medio. De esta definición podemos pasar a la siguiente: un nuevo medio es un espacio de comunicación que depende de las TIC pero que se utiliza para ampliar, modificar o sustituir las formas de comunicación existentes. Son medios "calientes o dinámicos" porque brindan una gran cantidad de información, pero no son convencionales, no solo porque no tienen grandes audiencias físicas, sino también porque están destinados a experiencias personales o para grupos naturales determinados por gusto, segmento o elección; por cada persona que los consume, en las condiciones y ritmos que la gente impone. Entonces, ¿cuál es la importancia de la tecnología? Por supuesto, se deben tener en cuenta que las tecnologías afectan a la comunicación y al ejercicio social, pero tampoco lo definen.

Las tecnologías de la información son ampliamente reconocidas como herramientas estratégicas debido a su capacidad para cambiar la estructura y el modelo de negocios de una organización; Por lo tanto, la experiencia en la gestión de procesos y la disponibilidad de las TIC es muy importante cuando se considera en relación con la edad de la empresa, cuando más tiempo de adecuación en el uso de las TIC es mayor la “esperanza de vida” de la capacidad operativa de la compañía en el negocio (Sánchez, Del Llano y López, 2016, pp. 9)

En el mundo actual, las economías más prósperas dependen de la capacidad de los ciudadanos, empresas, organizaciones, gobiernos, la academia y el sector privado para crear, almacenar, recuperar, procesar y transmitir información; Las funciones se aplican a todas las actividades humanas y se ven facilitadas en gran medida por el advenimiento de la tecnología. (Ponce, Vera, Cárdenas y Ramírez, 2016, p. 114)

Hoy en día también es muy importante estar al día con el avance tecnológico para lograr los propósitos e intereses organizacionales, las TICs tienen un papel preponderante en el surgimiento de cualquier empresa y siempre deben cumplir con los estándares internacionales para la gestión tecnológica como parte de los procesos estratégicos corporativos (Ruiz, 2013).

Las TIC según Costa et al. (2018) son las herramientas tecnológicas definidas por hardware, software o herramientas más conocidas y utilizadas por los usuarios, como teléfonos móviles, correo electrónico y servicios de comunicación, los que cuando se implementan, permite a las organizaciones comunicarse más rápido en todo el entorno, más directamente y acelerar la transferencia de información en todos sus procesos.

Estas tecnologías son útiles para las organizaciones porque pueden soportar la información generada durante la gestión, permitiéndoles construir bases de información de forma consistente para acelerar la resolución utilizando el conocimiento, la experiencia y las herramientas TIC.

Las TICS tienen un papel preponderante en el crecimiento de las empresas; Según Bernal y Rodríguez (2019), son herramientas indispensables para que las empresas mejoren diversos procesos de manera beneficiosa que fortalezca su posición en el mercado. Macías-Collahuaso y otros. (2020) sostiene que independientemente del tamaño de la empresa, las TIC son fundamentales para la adecuada gestión de una organización.

De acuerdo con Cano-Pita y García-Mendoza (2018), las TICS crean beneficios que no se pueden lograr en las organizaciones sin su implementación, como la agilidad de procesos, el aumento de la calidad y más productos o brindar herramientas de comunicación.

Puedo finalizar que la implementación de las TICS en las compañías mejora significativamente su gestión en todos los ámbitos, pero es importante entender que esta adaptación no es el fin, sino el medio para facilitar el cumplimiento efectivo de los objetivos organizacionales.

El desempeño es una disciplina que ha sido estudiada durante un cuantioso periodo, particularmente en el campo de la psicología de las organizaciones (Aamodt, 2010). La principal razón que justifica el interés de una organización en conocer este término es su capacidad para comprender e interpretar los diversos aspectos que inciden en el crecimiento y desempeño de la empresa, por lo que es importante conocer la eficiencia del trabajo.

Las organizaciones de hoy enfrentan transformaciones frecuentes inevitables a la urgencia de desarrollo para ser competitivos en el negocio a medida que la oferta se incrementa todos los días (Castro, 2016). También, la sobrevivencia de las empresas a lo largo del tiempo dependerá siempre de las cualidades, destrezas y juicio técnico de sus empleados, por tal motivo, las empresas necesitan contar con empleados que puedan tener capacidad y así saber si los empleados están realizando sus funciones. el rendimiento debe evaluarse en sus puestos, ya que esto ayudará a ajustar el rendimiento y ejecutar el planeamiento. En consecuencia,

se afirma que el performance profesional es una de las principales características de la compañía, volviéndose este en un requisito necesario para obtener satisfactoriamente los resultados a largo plazo (Cêprist y Vandenberghe, 2013).

Consecuente con este supuesto, Chiavenato (2011) indica que el performance profesional es la productividad que demuestra un colaborador en el desempeño de su trabajo, lo cual es fundamental en las compañías, por lo que se ha convertido en un beneficio comparativo para las compañías en este momento.

Asimismo, Apaza (2018) señala que las empresas más exitosas del mundo anteponen la gestión del desempeño, invirtiendo dinero y cuantioso tiempo para sostener un gran rendimiento, donde se puede desarrollar la eficiencia y la optimización en cada trabajador a través de un manejo idóneo.... También, Medina (2017) indica, en este país, de todas las compañías nacionales, únicamente el 29.9% invierte en capacitar a sus empleados posterior a las evaluaciones de desempeño, muchas veces para evitar gastos, pero no entienden lo que realmente es ,esto colaborara a obtener mejores objetivos ya que brindará una retroalimentación a los colaboradores para la mejorara su performance, beneficiará a ese empleado para optimizar su crecimiento profesional y por ende ayudará a que su organización crezca.

Para los fines de la presente investigación y priorizando el sentido de la implementación de los resultados, Sánchez, Del Llano, y López (2016), nos indican que mientras más tiempo se tenga de implementado el uso de las TIC en los procesos de una empresa, menor es la probabilidad de fracaso de esta.

Graells (2000) concibe las TICS como un conglomerado de progresos informáticos que son posibles de lograr gracias al avance de la tecnología en su conjunto, todas las cuales proporcionan instrumentos para el procesamiento y emisión de la data y cuentan con diferentes medios de transmisión.

Berumens y Arriaza (2008) definen el conocimiento y la información como la tecnología que puede transmitir el conocimiento y la información de forma más

rápida y segura a menores costos. Las Apps han ingresado a diferentes áreas de la comunidad y diferentes organizaciones, generalmente en forma de software en la forma actual, el conocimiento individual se amplía porque su uso puede desarrollar destrezas e innovación.

Oz (2018) precisa como la velocidad a la que se permite transferir datos de un ordenador a otro, simplificando así la información. De esta manera, las organizaciones se sienten aliviadas al permitir que la información se almacene en la nube, lo que les permite mejorar la resolución en o fuera de la compañía.

La Piedra, Devece y Guiral (2011) Considerando el lugar que se le otorga a las TIC, argumentamos que las organizaciones actuales no pueden ser administradas de manera efectiva sin TIC construidos utilizando diversas TICS. Las TICS se convirtieron en un elemento esencial porque favorece la regencia de las PYMES, MYPES y empresas, también les permite buscar y encontrar (en ellas) ventajas competitivas.

La evaluación de las TIC se basa en la teoría de Alarcón, Álvarez, Hernández y Maldonado (2013), que define a las TICS como un conglomerado de herramientas tecnológicas que permiten a las personas realizar sus actividades de manera más rápida y eficiente. A partir de este desarrollo, podemos analizar las magnitudes de las TICS, que son elementalmente: infraestructura técnica, acceso a intranet e Internet, uso de software especializado, educación y seguridad informática.

Equipamiento de tecnología de la información (TIC) según Laudon y Laudon (2012) definen como los instrumentos de técnica informática que provee el área de TI para el uso de procesos de transformación de data específica para la compañía. El equipamiento informático incluye el hardware, software y servicios, además de la inversión en los mismos.

Acceso a la red, ya sea interna o externa; refiere a la posibilidad que tienen los colaboradores a acceder a las TIC en el medio donde se desenvuelven.

El uso de software, cuando la nueva tecnología es una herramienta utilizada por una población económicamente activa grande y en crecimiento, puede considerarse un factor significativo en la evaluación de su relación con los resultados.

En períodos posteriores, surgieron teorías relativas a la realización del trabajo, posibilitando un amplio campo de actividad de la mente humana, que es un eje diferenciado de los seres vivos. Al momento de la publicación de los resultados de la relación, con la valoración de la ejecución del caso, se determina que la persona tiene relación directa con la otra y cómo se desarrollan estos criterios.

Chiang, Martin, y Nunez (2010) lo definen como la relación entre los medios utilizables y los resultados alcanzados en una compañía, dependiendo de la misión y planificación de la empresa y un ambiente de trabajo bien organizado.

Chiavenato (2011) indica que, es la conducta del colaborador que ocupa una posición o lugar dentro de la empresa. Sin embargo, como señala Chiavenato, es una actividad coyuntural, ya que cambia tal cual las reglas y la educación del colaborador, así como muchas causas que regulan, como bonificaciones y disposición para ejecutar una labor.

A partir de la complicación de que este término ha estado vigente en los recientes años, algunos teóricos, como Robbins y Timothy (2013), están de acuerdo en que hay tres clases fundamentales de comportamiento que influyen y determinan el performance profesional: el logro de la tarea, referente a la ejecución de todas aquellas quehaceres, así como de los compromisos que cooperan a la finalización de un dispuesto bien o servicio, o bien, a la realización de ciertas tareas burocráticas; La civilidad, gestado como el grupo de actos que suman a conservar un buen clima psicológico en la compañía, ayudando a sus pares sin la urgencia de que lo necesiten, Avalar las metas organizacionales, promover retroalimentaciones y oportunidades de mejora; ausencia de producción, en donde contemplan los actos que afectan los intereses y probidad de la compañía.

Por esta razón, la evaluación del desempeño, Puchol (2007) es un método, ya que sus conclusiones le permitirán influenciar en la conducta de los empleados y así precisar en qué magnitud los empleados se están desempeñando de manera eficaz y eficiente y así optimizar su desempeño a corto plazo. Alles (2015) señala que es una herramienta para administrar y monitorear una entidad, y entre sus fines se encuentran: el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, el progreso continuo del desempeño organizacional y el uso eficiente y eficaz de las herramientas.

Se precisan con urgencia revisiones de desempeño para tomar decisiones sobre modificación salarios, brindar más capacitación y promover los cambios de comportamiento necesarios para el logro de objetivos.

Tomando estos conceptos podemos referirnos a las dimensiones del desempeño Laboral, en donde podemos incluir a las circunstancias profesionales, atributos de la función, asociaciones interpersonales y estrategia de gestión de personas.

En cuanto a condiciones laborales, referirnos al indicador redito, en una perspectiva estructurada puedo afirmar que algún colaborador es provechoso con una cantidad de herramientas con o sin uso de las TICS en el sistema de administración de la compañía; de esta dimensión se desprenden indicadores que podrían ser la asistencia y puntualidad, la responsabilidad (que es una percepción), orientación a resultados y calidad del trabajo.

La dimensión relaciones interpersonales, que es la facilidad para trabajar con y a través de otras personas de manera cordial, coordinada y como un equipo, estableciendo una comunicación efectiva con todas las personas, dentro y fuera de la empresa, con vocación de servicio y colaboración. En el buen desempeño de las labores éste factor es considerado esencial y tiene que ver con coordinación y comunicación. Esta a su vez beneficia el clima laboral dentro de la organización. (Montoya, 2009).

Las compensaciones también se ponderan para ambas partes; Lo que hacen la empresa y el trabajador en relación con lo que dan y reciben en el marco del contrato laboral. Para ambos, esto es de gran importancia; Para un empleado, el estatus económico estable es el factor decisivo. Al mismo tiempo, los trabajadores

ven la remuneración recibida como una recompensa por su competencia, habilidades, educación, desempeño y lealtad. (Durán Sánchez, 2015, p. 63)

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Por su finalidad: se considera básica, porque tiene como finalidad ampliar el conocimiento existente o generar nuevos conocimientos a partir de la valoración efectiva de la realidad, buscando aportar positivamente a la solución de los problemas observados, sirviendo de base para estudios aplicados (Cabezas, 2018).

Por su alcance temporal: corresponde al tipo transversal, dado que, el proceso de captura de datos se desarrolla en una sola oportunidad, evaluando a los sujetos participantes del estudio en su propia realidad en el momento establecido para dicho fin (Hernández et al., 2014).

Por su función: es considerada correlacional, ya que se enfoca en establecer el nivel de agrupación entre las variables del estudio, lo cual indica que cierto grado del comportamiento de una de las variables se justifica en los cambios de la otra. Para determinar dicho grado de asociación se emplea un sistema de medición según indicadores que permite aplicar estadística inferencial para el cálculo requerido (Bernal, 2016).

El diseño de investigación corresponde al tipo no experimental, considerando que las variables estudiadas se valorarán en la realidad observable tal y como se presentan, no realizando cambios de ningún tipo en su naturaleza, atributos o características, avocándose específicamente al proceso de evaluación, sin mediar intervención de ningún tipo por parte del investigador; transversal, porque los datos será recolectados en una única oportunidad, empleando los métodos de medición establecidos; correlacional, dado que, busca determinar la presencia de una asociación entre variables, determinando la intensidad y sentido de dicha relación a fin de establecer que tanto se justifican los cambios de una a partir de la otra (Supo, 2015).

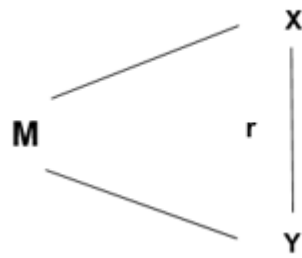


Figura 1. Diagrama del diseño del estudio

Donde

M: Trabajadores de la empresa Generando Soluciones Industriales SAC - Ancash

X: Uso de las TIC

Y: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable X: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Definición conceptual: El uso de TICS se define operacionalmente a partir de la valoración del equipamiento e infraestructura tecnológica de la organización, de las oportunidades de acceso, uso del software y herramientas tecnológicas evidenciadas por el operador, así como, de su grado de instrucción en la administración de la tecnología y la seguridad informática (Fernández, 2013).

Definición operacional: Su valuación se encuentra dada por el uso de herramientas que medirán el uso de las TICS por parte de las personas involucradas en el estudio.

Variable Y: Desempeño laboral

Definición conceptual: Se define el desempeño laboral a nivel operacional como la evaluación de las condiciones laborales, la naturaleza y características del trabajo,

las relaciones interpersonales entre compañeros y con los superiores; así como, las políticas del personal (Rocca, 2016).

Definición operacional: Estará valorado en función a una herramienta dirigida a los colaboradores participantes del estudio quienes evaluarán las dimensiones de condiciones laborales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal.

Indicadores:

Variable X; Frecuencia de uso del Ambiente tecnológico, Frecuencia de uso de Telefonía móvil, Numero de descargas de la Intranet, Frecuencia de uso de la Web pública, Disponibilidad de Acceso a internet, Brecha digital en el personal, Número de consultas al ERP, Nivel de Capacitación tecnológica.

Variable Y: Planilla de Asistencia y puntualidad, Nivel de Conocimiento del trabajo, Habilidad para el planeamiento, capacidad para desarrollar sus actividades con alguien más, cuantía de tareas, propiedades del trabajo (Cantidad de reprocesos), Frecuencia de Retroalimentación al personal, Clima laboral, Participación Se enunciarán preguntas para la variable X y Y en competencia a los KPIS expuestos en la presente investigación.

Escala de Medición, del tipo ordinal

La medición ordinal contiene un nuevo componente: denota la prioridad en que se colocan los elementos. Usando el nivel ordinal puede confirmar las medidas. Por ejemplo, utilizando el nivel de medida ordinal, se puede argumentar que en las carreras de autos el piloto 5 llevo 1ero, el 3 llevo 2do y el 7 llevo 3ero..

3.3 Población, muestra y muestreo

La población de la investigación se compondrá por todos los individuos factibles de evaluación que presentan similares rasgos y características (del cual el 10% es personal femenino, el 70 % personal que realiza sus labores en campo, el 15% posee estudios Técnicos o de Pre-grado), teniendo un tamaño limitado y accesibilidad para el investigador (Baena, 2017). En la presente investigación, el

alcance poblacional se compone de 50 trabajadores de la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, según el registro de trabajadores del año 2022.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La medición es el proceso de asignar números a ciertos fenómenos o eventos de acuerdo con reglas predeterminadas. Tal definición fue sugerida por S. S. Stevens usa con determinación un enfoque muy general, pero es práctico porque cubre todas las características del procedimiento de cuantificar y además nos concede argumentar que es teóricamente probable cuantificar algún evento si los principios tienen una base racional o lógica.

El método utilizado en este estudio es una encuesta. Una encuesta se puede definir como un método que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estándar mediante los cuales se recopila y analiza un conjunto de datos de una muestra representativa de la población o del universo más grande que se pretende estudiar, describir y predecir. y/o explicar algunas características. La observación investigadora, que también incluye la recopilación de datos sociológicamente relevantes mediante el cuestionamiento de la opinión pública, es el procedimiento más importante y más utilizado en la investigación sociológica.

El cuestionario, será la herramienta para la obtención de data definido como “un cúmulo de interrogantes respecto a una o más variables a cuantificar”, (Hernández Sampieri, 2013, pág. 285), utilizando interrogantes con tres opciones tipo Likert de solución del tipo escala, en uso a la naturaleza del indicador. Se formularán interrogantes para la variable X y Y en función a los indicadores expuestos en el reciente estudio.

También se solicitará el acceso a el resultado de las evaluaciones de desempeño del personal del periodo 2021, como referencia del mismo para la presente investigación.

Confiabilidad del instrumento, es el nivel de veracidad con que se mide una herramienta con respuestas congruentes.

La fiabilidad es el protocolo de determinar qué tan fidedigno, seguro o eficaz es una herramienta desarrollada. Por eso, cuando un investigador habla de una persona en la que es de fiar, quiere decir que confía en que cree en él, y en cambio, cuando habla de otro individuo, quiere decir que no es de fiar que cree en él. o ella y desconfía de su comportamiento a corto plazo. Un individuo de confianza es alguien que se desarrollara tanto a corto plazo como ha actuado antes. De la misma manera, una herramienta de recolección de datos será confiable, generará confianza si se usa repetidamente y producirá los mismos resultados.

La confiabilidad es la certeza, exactitud, concisión o coherencia requerida para un test. Una evaluación es cierta si da los mismos resultados cuando se usa repetidamente en el mismo sujeto bajo las mismas condiciones.

La fiabilidad del cuestionario se confrontará a través del estadístico de medida del Alfa de Cronbach., con 15 individuos, 10 y 11 preguntas respectivamente.

Cuestionario Variable X , Alfa de cronbach 0.801 , 10 elementos

Cuestionario Variable Y, Alfa de cronbach 0.912 , 11 elementos

Se obtuvo alta confiabilidad en las dos variables.

A través de este análisis se realizará de acuerdo con la codificación que se estableció para la recolección de datos. Se realizará el registro en una base de datos preparada para las mediciones a través del programa Office (Excel) Calculando el Alfa de Cronbach mediante el cálculo de la varianza del resultado de cada ítem (pregunta), también la varianza total de sumatoria de los totales de cada individuo. Se realiza la comprobación de confiabilidad con el programa SPSS V26.0 (Statistical Package for the Social Sciences)

Con este desarrollo nos presentara los porcentajes de acuerdo al número de incidencias de las variables. Los porcentajes obtenidos facilitaran la elaboración de tablas de cada una de las variables establecidas para este aporte de investigación. De los resultados del análisis de datos se emitirán las conclusiones y recomendaciones.

3.5 Procedimientos

Se realizó previa solicitud para el acceso y la apertura a la población involucrada en la investigación; Para la presente investigación se invitará a participar a los directivos y gerentes como pilares importantes para la recolección de datos , ya que involucrando en el análisis y posteriores resultados las conclusiones serán compartidas a la empresa para su estudio y asesoramiento; teniendo la facilidad para llegar formalmente a la aprobación de la participación del personal involucrado en las actividades del presente periodo.

- Se presenta carta de presentación con fecha 22 octubre 2022, para solicitar acceso a la información de la compañía y a los colaboradores que formaran parte de la investigación.
- Se validó los instrumentos de estudio.
- Se realiza marcha blanca con 15 individuos.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis estadístico se utiliza para el análisis de datos. Esto se realiza a través de estadísticas descriptivas de las variables que se obtienen individualmente y se presentan en distribuciones de frecuencia, especialmente en tablas y gráficos.

Gracias a este análisis, se hará de acuerdo con el código establecido para recopilar los datos. El registro se realizó en una base de datos preparada para mediciones mediante el programa SPSS v.26 (Statistical Package for the Social Sciences). En este programa, el porcentaje se especifica por el número de ocurrencias de las variables. El porcentaje obtenido facilitó la elaboración de tablas para cada variable establecida para este aporte de investigación. Con base en los resultados del análisis de datos, se harán conclusiones y recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

Según el código de ética aprobado con Resolución de Concejo Universitario N° 0262-2020/UCV. No hay un solo tópico, idea o acepción en este proyecto que agreda la probidad personal, institucional, étnica o social de nuestra colectividad. Esta investigación incluye ideas, descripciones y términos que siguen el marco teórico generalmente aceptado de la ciencia administrativa en la comunidad científica. En términos de base y teoría, están compilados de acuerdo con el sistema APA con referencia a la fuente y el autor

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se obtuvo datos sobre utilización de las TICS y performance laboral de 50 participantes de la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022, a los que se les solicitó la resolución de forma física y virtual dos formularios: uno sobre uso de TICS con 20 ítems y otra herramienta sobre performance laboral con la misma cantidad de consultas.

Se usaron tablas de frecuencia en la presentación de la data descriptiva y se usó el test de Kolmogorov-Smirnov para establecer la normalidad y se encontró una distribución de ($p > 0.05$). Al usar el test de coeficiente de correlación de Spearman en la variable uso de TIC y la variable desempeño laboral, se corroboró la conjetura general y las específicas, pues, las proporciones de uso de TIC y las proporciones de desempeño laboral y sus dimensiones están correlacionadas de forma positiva tal como se puede ver en las sucesivas tablas y gráficos.

Objetivo general: Establecer el vínculo entre el uso de las TICS y el desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

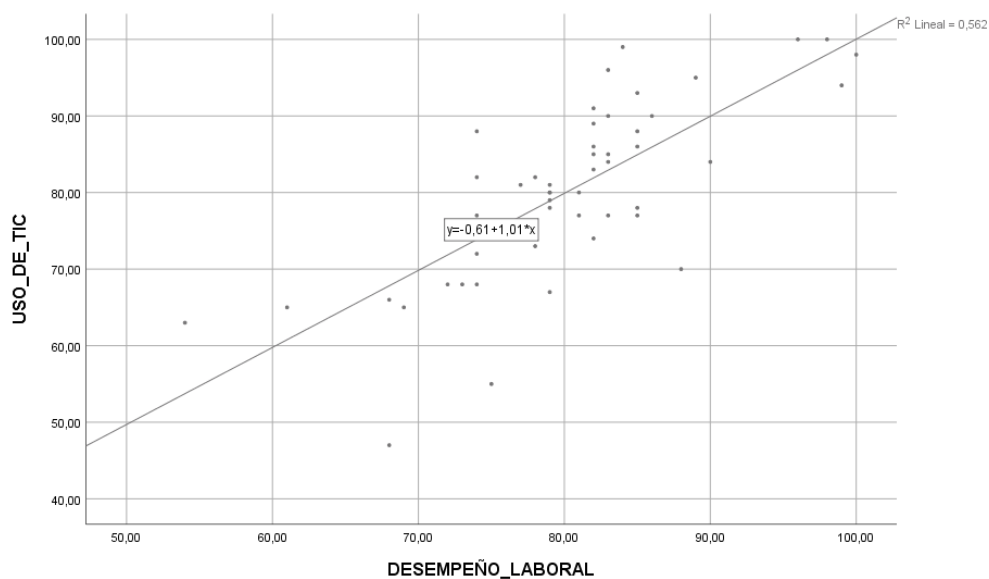
Tabla 1. Contingencia entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

		Desempeño laboral					
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total	
Uso de TIC	Excelente	F	20	7	0	0	27
		%	40	14	0	0	54
	Bueno	F	7	13	1	0	21
		%	14	26	2	0	42
	Regular	F	0	2	0	0	2
		%	0	4	0	0	4
	Malo	F	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
Total	F	27	22	1	0	50	
	%	54	44	2	0	100	

Fuente. Base de datos de la investigación.

La Tabla 1 señala el vínculo entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en Generando Soluciones Industriales – Chimbote, 2022. Muestra que 20 (40%) participantes creen que son excelentes usuarios de las TIC y tienen excelentes niveles de productividad; 7 (14%) participantes, excelente uso de TI y buen desempeño. De igual forma, 7 (14%) de los participantes dijeron tener un buen nivel de uso de las TIC y un excelente desempeño laboral; 13 (26%) participantes, buen uso de TI y buenos resultados y 2 (4%) participantes, buenos resultados y uso consistente de TI. De igual forma, 1 (2%) de los participantes manifestó tener un nivel estable de desempeño laboral y buen uso de las TIC. Finalmente, no se observó que ninguno de los participantes tuviera un bajo uso de TI ni desempeño laboral

Figura 2. Dispersión entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022



Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

La figura 2, se visualiza una correspondencia verdadera entre el uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, por que la nube de puntos denota una orientación lineal positiva.

Tabla 2. Correlación entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

Rho de Spearman	Desempeño laboral	
	Coeficiente de correlación (r)	de 0.744
Uso de TIC	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

La tabla 2 señala el valor Rho de Spearman de 0.744, lo que denota que la vinculación en medio de las variables es directa y su magnitud es alta. también hay un $\text{sig} = 0.000 < p = 0.01$, por lo que se refuta la conjetura nula y se admite la conjetura alterna (H_1): existe una asociación representativa entre el uso de TI y desempeño laboral en Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022.

En resumen, se puede confirmar con un 99% de certeza que existe una correspondencia positiva, directa y alta entre el uso de TI y el desempeño laboral de los empleados en Generando Soluciones Industriales – Ancash, 2022.

Objetivo específico 1: Establecer el grado de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

Tabla 3. Nivel de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

Nivel	Fi	%
Excelente	28	56%
Bueno	20	40%
Regular	2	4%
Proceso	0	0%
Total	50	100%

Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

En la tabla 3, se consignan los rangos de uso de las TIC en los colaboradores de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En esta tabla denota que 28 (56%) cooperantes indican tener un grado excelente de uso de TIC; 20 (40%) cooperantes, un grado bueno y 2 (4%) cooperantes, un grado regular.

Tabla 4. Nivel de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

Niveles	Equipamiento e infraestructura tecnológica		Acceso a red interna e internet		Uso de software		Capacitación y seguridad informática	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Excelente	35	70	28	56	14	28	32	64
Bueno	10	20	17	34	31	62	14	28
Regular	5	10	5	10	5	10	3	6
Malo	0	0	0	0	0	0	1	2
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente. Base de datos de la investigación

La Tabla 4 muestra la jerarquía de uso de las TIC por parte de los colaboradores de Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. De esta tabla, 35 (70%) participantes en cuanto a parámetros de infraestructura y equipamiento se encuentran en el nivel excelente; 10 (20%) participantes, están en Bueno y 5 (10%) están en Promedio. De manera similar, 28 (56%) participantes en la dimensión de intranet y en línea fueron excelentes; 17 (34%) estudiantes están en Bueno y 5 (10%) están en el Promedio. De igual forma, se puede observar que 14 (28%) de los participantes utilizan el software a un nivel excelente; 31 (62%) estudiantes están en Bueno y 5 (10%) están en nivel regular. Finalmente, se puede apreciar que 32 (64%) participantes en seguridad informática y capacitación son excelentes; 14 (28%) participantes, buen nivel; 3 (6%) participantes estaban en nivel moderado y 1 (2%) en grado bajo.

Objetivo específico 2: Determinar el grado de desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Tabla 5. Desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Nivel de desempeño laboral	Encuestados	
	Fi	%
Excelente	14	28%
Bueno	35	70%
Regular	1	2%
Malo	0	0%
Total	50	100%

Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

En la tabla 5 se muestra los rangos de desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022, se aprecia que 14 (28%) cooperantes creen poseer un grado excelente de desempeño laboral, 35 (70%) cooperantes, un grado bueno y 1 (2%) cooperantes, un grado regular. Asimismo, se aprecia que ninguno de los cooperantes se encuentra en el grado malo.

Tabla 6. Nivel de las dimensiones de desempeño laboral en la empresa
Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Niveles	Condiciones laborales		Características del trabajo		Relaciones interpersonales		Políticas de personal	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Excelente	39	78	24	48	9	18	17	34
Bueno	11	22	24	48	36	72	27	54
Regular	0	0	2	4	5	10	3	6
Malo	0	0	0	0	0	0	3	6
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente. Base de datos de la investigación.

La tabla 6 denota el desempeño laboral de los empleados de Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En esta tabla se observa que 39 (78%) de los participantes lograron excelentes condiciones laborales. y 11 (22%) tienen el nivel bueno. También se puede observar que 24 (48%) de los participantes alcanzaron la excelencia en el desempeño; 24 (48%) de los participantes están en Bueno y 2 (4%) están en regular. También se puede observar que 9 (18%) de los participantes en la relación interpersonal fueron excelentes; 36 (72%) participantes en Bueno y 5 (10%) en regular. Finalmente, se puede apreciar que 17 (34%) opiniones sobre política de RRHH son excelentes; 27 (54%) participantes, nivel aceptable; 3 (6%) participantes estaban en nivel normal y 3 (6%) estaban en nivel bajo.

Objetivo específico 3: Establecer la correlación entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

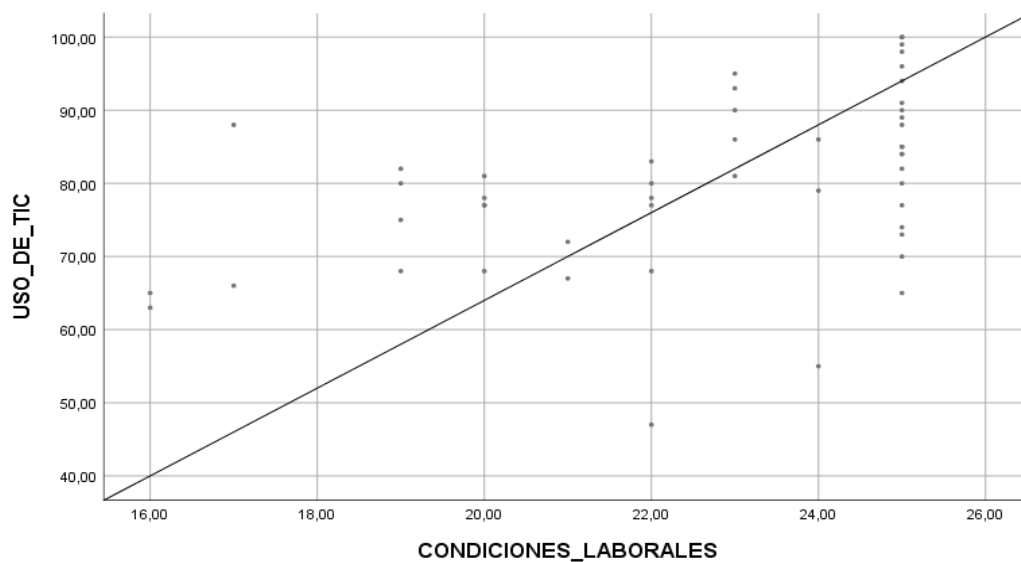
Tabla 7. Contingencia entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Condiciones laborales							
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL	
Uso de TIC	Excelente	F	24	3	0	0	27
		%	48	6	0	0	54
	Bueno	F	12	9	0	0	21
		%	24	18	0	0	42
	Regular	F	2	0	0	0	2
		%	4	0	0	0	4
	Malo	F	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
Total	F	38	12	0	0	50	
	%	76	24	0	0	100	

Fuente. Base de datos de la investigación.

La tabla 7 denota la correlación dentro del el uso de las TIC y las condiciones laborales en Generando Soluciones Industriales – Chimbote, 2022. Muestra que 24 (48%) participantes creen tener un alto nivel de uso de las TIC excelente y excelentes condiciones de trabajo; 12 (24%) participantes buen uso de las TIC y excelentes condiciones de trabajo y 2 (4%) participantes uso normal de las TIC y excelentes condiciones de trabajo. Del mismo modo, se observa que 3 (6%) participantes piensan que tienen excelentes niveles de TI y buenos niveles de buenas condiciones de trabajo; 9 (18%) cooperantes, el grado de buen uso y el buen nivel de condiciones de trabajo. Finalmente, se encuentra que ningún participante es malo en el uso de las TIC como condiciones laborales.

Figura 3. Dispersión entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022



Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

En la figura 3, denota una correlación positiva entre el uso de TIC y condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, conforme a que la nube de puntos indica una propensión lineal positiva.

Tabla 8. Relación entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Rho de Spearman	Uso de TIC	
	Coeficiente de correlación (r)	de 0.497
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

La Tabla 8 denota el valor Rho de Spearman de 0,497, indicando una correlación moderada entre las variables. también hay un sig =0.000 < p=0.01, por lo que se desestima la conjetura nula y se adopta la conjetura alterna (Hi): existe una relación significativa entre el uso de TIC y las condiciones laborales en Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En término, se puede indicar con un 98.9% de certeza que existe una correlación moderada entre la utilización de las TICS y las condiciones laborales en Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

Objetivo específico 4: Evidenciar la correlación entre uso de TIC y las dimensiones características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

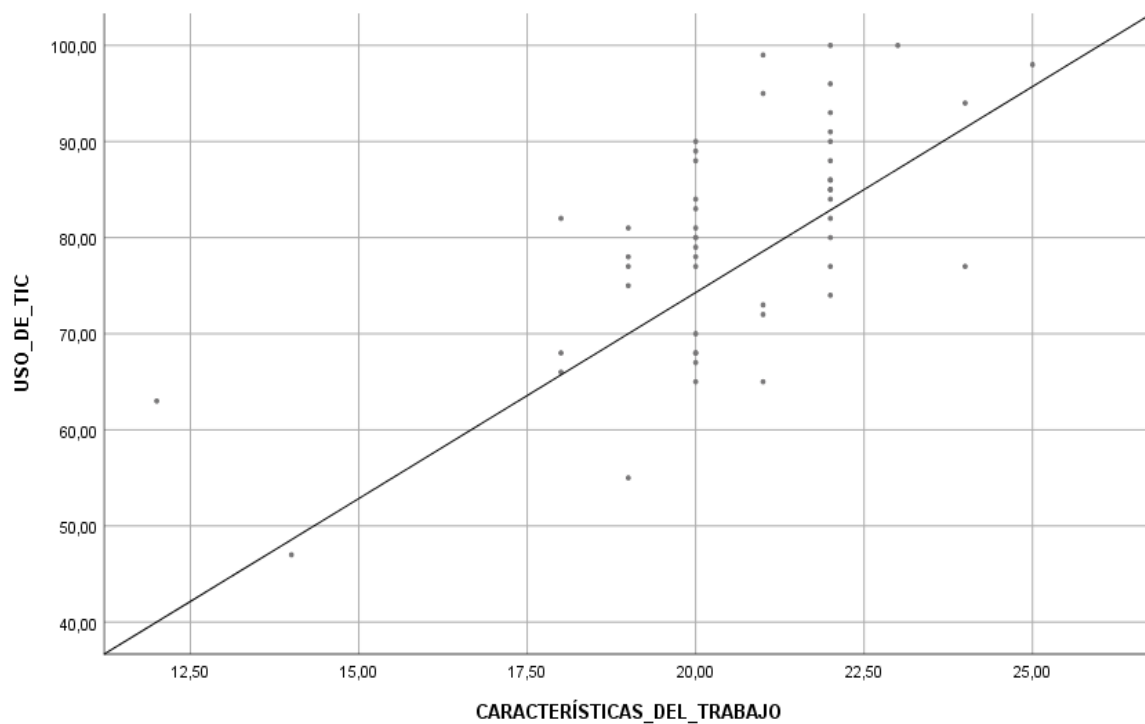
Tabla 9. Contingencia entre uso de TIC y la dimensión características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Características del trabajo			Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
Uso de TIC	Excelente	F	17	10	0	0	27
		%	34	20	0	0	54
	Bueno	F	7	13	1	0	21
		%	14	26	2	0	42
	Regular	F	0	1	1	0	2
		%	0	2	2	0	4
	Malo	F	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
Total	F	24	24	2	0	50	
	%	48	48	4	0	100	

Fuente. Base de datos de la investigación.

La Tabla 9 demuestra la relación entre el uso de las TIC y las dimensiones características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. Muestra que 17 (34%) participantes creen que son usuarios excelentes en el uso de las TIC y excelentes resultados, y 7 (14%) participantes, buenas TIC. uso y excelente de características del trabajo. Del mismo modo, 10 (20%) de los participantes indicaron tener un nivel excelente de uso de TIC y un grado bueno de características del trabajo; 13 (26%) participantes, un grado bueno de uso de TIC y un nivel bueno de características del trabajo y 1 (2%) participante, un grado regular de uso de TIC y un grado bueno de características de la labor. Igualmente, se observa que se observa que 1 (2%) de los participantes dijo que tiene un buen grado de uso de las TIC y un grado regular de características del trabajo, y 1 (2 participante, un grado regular de uso de TIC y un nivel regular de características del trabajo. Concluyentemente, se observa que ningún cooperante se encuentra en el grado malo tanto en el uso de TIC como características del trabajo.

Figura 4. Dispersión entre uso de TIC y la dimensión características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022



Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

En la figura 4, denota una correlación positiva entre el uso de TIC y características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, ya que la nube de puntos indica una disposición lineal positiva.

Tabla 10. Relación entre uso de TIC y la dimensión característica del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022

Rho de Spearman		Características del trabajo
	Coeficiente de correlación (r)	de 0.599
Uso de TIC	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

La Tabla 10 denota un valor de Rho de Spearman de 0,599, lo que nos muestra una correlación moderada entre las variables. también hay un sig. =0.000 < p=0.01, por lo que se desprecia la conjetura nula y se adopta la conjetura alterna (Hi): hay una clara correlación significativa entre el uso de TIC y las características del trabajo en Generando Soluciones Industriales SAC - Ancash, 2022.

En resumen, se puede concluir con un 99.1% de confianza que si hay una correlación moderada entre el uso de TIC y las características del puesto en Generando Soluciones Industriales – Chimbote, 2022.

Objetivo específico 5: Establecer la correlación entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

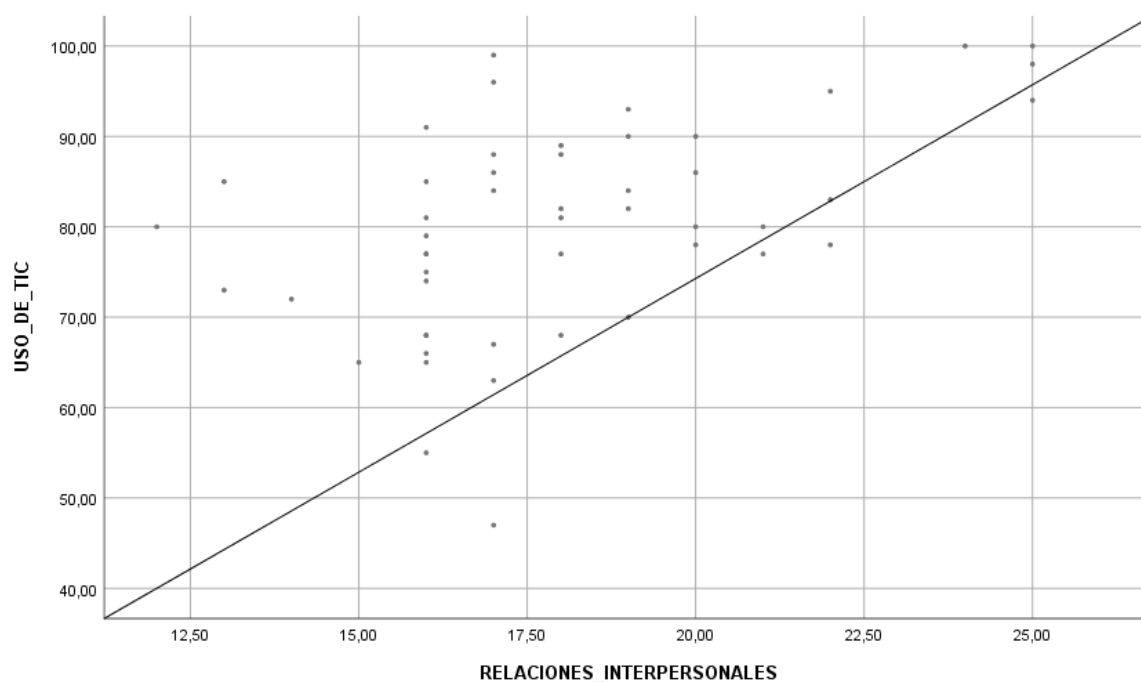
Tabla 11. Contingencia entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Relaciones interpersonales			Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
Uso de TIC	Excelente	F	7	19	2	0	28
		%	14	38	4	0	56
	Bueno	F	2	16	3	0	21
		%	4	32	6	0	42
	Regular	F	0	1	0	0	1
		%	0	2	0	0	2
	Malo	F	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
Total	F	9	36	5	0	50	
	%	18	72	10	0	100	

Fuente. Base de datos de la investigación.

La tabla 11 denota la correlación entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. Se puede observar que 7 (14%) participantes creen tener un nivel de uso excelente de las TIC y un desempeño destacado. interpersonal y 2 (4%) niveles de participantes, buen uso de las TIC y un nivel excelente de relaciones interpersonales. De igual forma, 19 (38%) cooperantes indican poseer un grado excelente de uso de TIC y un grado bueno de relaciones interpersonales; 16 (32%) participantes, un nivel bueno de uso de TIC y un nivel bueno de relaciones interpersonales y 1 (2%) participantes, uso normal de las TIC e importancia buenas relaciones interpersonales. De igual forma, 2 (4%) participantes reportaron excelente uso de las TIC y frecuencia de relaciones interpersonales, mientras que 3 (6%) participantes reportaron altos niveles de uso de las TIC, un nivel regular de relaciones interpersonales. Al final, ninguno de los participantes se observó en un nivel bajo ni en el uso de TI ni en las relaciones interpersonales.

Figura 5. Dispersión entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022



Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

En la figura 5, denota una relación positiva entre el uso de TIC y relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, ya que la nube de puntos indica una propensión lineal positiva.

Tabla 12. Correlación entre uso de TIC y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Rho de Spearman		Relaciones interpersonales
	Coeficiente de correlación (r)	de 0.500
Uso de TIC	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

La Tabla 12 denota el valor Rho de Spearman de 0,500, indicando una correlación moderada entre las variables. también hay un sig =0.000 < p=0.01, por lo que rechazo la conjetura nula y aceptamos la conjetura alterna (Hi): existe una correlación significativa entre el uso de TIC y las relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En resumen, se puede concluir con un 99% de certeza de que hay una correlación moderada entre el uso de TIC y las relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Objetivo específico 6: Establecer la relación entre uso de TIC y la dimensión política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

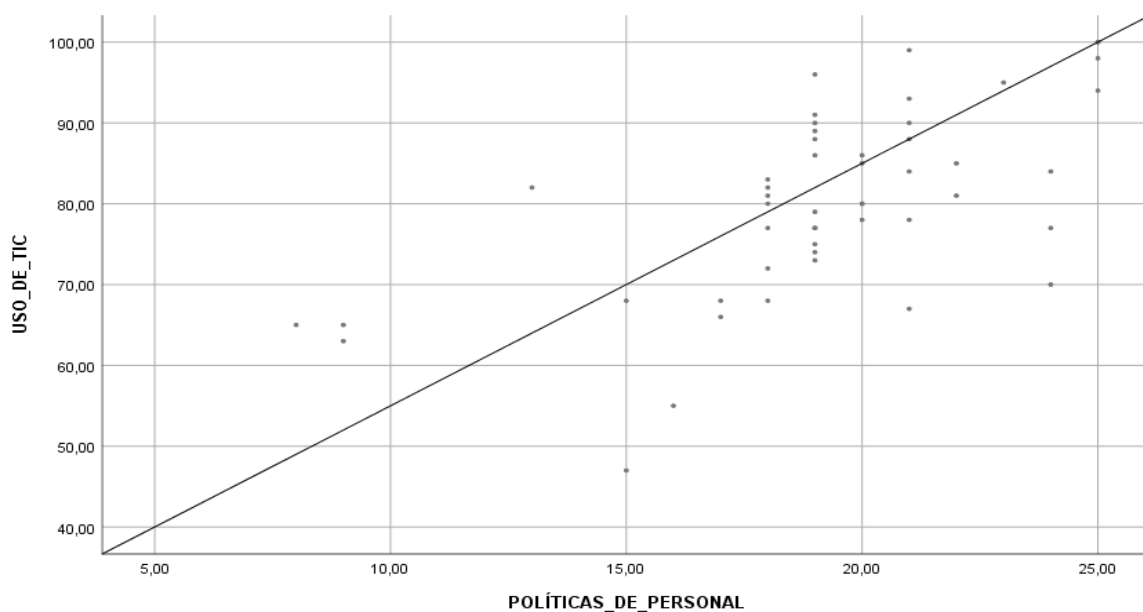
Tabla 13. Contingencia entre uso de TIC y la dimensión políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

Políticas de personal			Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
Uso de TIC	Excelente	F	13	13	1	0	37
		%	26	26	2	0	54
	Bueno	F	4	13	1	3	21
		%	8	26	2	6	42
	Regular	F	0	1	1	0	2
		%	0	2	2	0	4
	Malo	F	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
Total	F	17	27	3	3	50	
	%	34	54	6	6	100	

Fuente. Base de datos de la investigación

La Tabla 13 muestra la relación entre uso de TIC y la dimensión política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. Muestra que 13 (26%) participantes creen que tienen excelentes políticos de uso de TIC y excelente de políticas de personal, y 4 (8%) participantes creen que tienen excelentes habilidades de uso de TIC y políticas de personal. De manera similar, 13 (26%) de los participantes dijeron que tienen un excelente uso de TIC y buenas políticas de recursos humanos; 13 (26%) participantes, buen uso de TIC y buena política de recursos humanos y 1 (2%) participantes, uso normal de TIC y buena política de recursos humanos. También tenga en cuenta que 1 (2%) de los participantes afirmó tener un excelente uso de TIC y regularidad de la política de recursos humanos; 1 (2%) de los participantes dijo que tiene un buen nivel de uso de las TIC y una política de recursos humanos normal y 1 (2%) de los participantes dijo que tiene un nivel normal de uso de las TIC y una política de recursos humanos normal. Finalmente, señalar que 3 (6%) de los participantes dijeron que tienen un buen grado de utilización de las TICS y un bajo grado de política de recursos humanos.

Figura 6. Dispersión entre uso de TIC y la dimensión políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022



Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

En la figura 6, se percibe una correlación positiva entre el uso de TIC y políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, ya que la nube de puntos denota una propensión lineal positiva.

Tabla 14. Establecer la relación entre uso de TIC y la dimensión política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022

Rho de Spearman	Políticas de personal	
	Coeficiente de correlación (r)	de 0.623
Uso de TIC	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota: Tabla elaborada por el autor con la base de datos del estudio.

En la tabla 14 se puede apreciar un Rho de Spearman de 0.623 lo que denota que la correlación entre variables es moderada. Asimismo, se observa un sig. =0.000 < p=0.01 por lo que se desprecia la conjetura nula y se adopta la conjetura alterna (Hi): Existe correlación entre uso de TIC y políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En conclusión, se puede indicar con un 99.1% de veracidad que existe una correlación moderada entre uso de TIC y políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio determinó la correlación que existe entre las TICS y desempeño de los trabajadores en la empresa Generando Soluciones Industriales, Chimbote - 2022.

Establecer el nivel de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En la tabla 3, se consignan los niveles de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En esta tabla denota que 28 (56%) cooperantes indican tener un grado excelente de uso de TIC; 20 (40%) participantes, un nivel bueno y 2 (4%) participante, un nivel regular.

En la tabla 4 se distribuyen los niveles de las dimensiones de uso de las TIC en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En esta tabla denota que 35 (70%) cooperantes, en la dimensión equipamiento e infraestructura, se encuentran en el grado excelente; 10 (20%) cooperantes, el grado bueno y 5 (10%), en el grado regular. Asimismo, se aprecia que 28 (56%) cooperantes, en la dimensión a red interna e internet, se encuentra en el grado excelente; 17 (34%) participantes, el nivel bueno y 5 (10%), en el nivel regular. Igualmente, se aprecia que 14 (28%) cooperantes, en la dimensión uso de software, se encuentra en el grado excelente; 31 (62%) cooperantes, el grado bueno y 5 (10%), en el grado regular. Finalmente, se aprecia que 32 (64%) cooperantes, en la dimensión capacitación y seguridad informática, se encuentra en el grado excelente; 14 (28%) cooperantes, el grado bueno; 3 (6%) cooperantes, el grado regular y 1 (2%), en el grado malo.

En congruencia con los resultados obtenidos, Ávila (2014) señala que las empresas y las personas demandan servicios de alta calidad que permitan a las organizaciones desarrollar nuevas formas y desplegar herramientas basadas en TIC complejas y flexibles en un entorno en constante cambio. La alternancia

depende de la infraestructura tecnológica y la particularidad del sistema de información.

Determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En la tabla 5 demuestra los grados de desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, se observa que 14 (28%) cooperantes opinan tener un nivel excelente de desempeño laboral, 35 (70%) cooperantes, un nivel bueno y 1 (2%) cooperantes, un nivel regular. Asimismo, se observa que ningún cooperante se encuentra en el nivel malo.

En la tabla 6 se distribuyen los niveles de las dimensiones de desempeño laboral en el personal de la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En dicha tabla se observa que 39 (78%) cooperantes, en la dimensión condiciones laborales, se encuentran en el grado excelente y 11 (22%), en el grado bueno. Asimismo, se aprecia que 24 (48%) cooperantes, en la dimensión características del trabajo, se encuentra en el nivel excelente; 24 (48%) cooperantes, el nivel bueno y 2 (4%), en el grado regular. Igualmente, se aprecia que 9 (18%) cooperantes, en la dimensión relaciones interpersonales, se encuentra en el grado excelente; 36 (72%) cooperantes, el grado bueno y 5 (10%), en el grado regular. Finalmente, se aprecia que 17 (34%) cooperantes, en la dimensión políticas de personal, se encuentra en el nivel excelente; 27 (54%) cooperantes, el grado bueno; 3 (6%) cooperantes, el grado regular y 3 (6%), en el grado malo.

Según lo indicado por Chiavenato (2011) indica que el performance laboral es la productividad que indica un colaborador en el desempeño de su trabajo, lo cual es fundamental en las compañías, por lo que se ha convertido en una ventaja competitiva para las organizaciones hoy en día.

Evidenciar la relación entre uso de TIC y la dimensión condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En la tabla 7, se dispone la relación entre uso de TIC y condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En ella se observa que 24 (48%) cooperantes opinan tener un grado excelente de uso de TIC y un grado excelente de condiciones laborales; 12 (24%) cooperantes, un grado bueno de uso de TIC y un grado excelente de condiciones laborales y 2 (4%) cooperantes, un grado regular de uso de TIC y un nivel excelente de condiciones laborales. Asimismo, se observa que 3 (6%) cooperantes afirman tener un grado excelente de uso de TIC y un grado bueno de condiciones laborales; 9 (18%) cooperantes, un grado bueno de uso de TIC y un grado bueno de condiciones laborales. Finalmente, se observa que ningún participante se encuentra en el grado malo tanto en el uso de TIC como condiciones laborales.

En la tabla 8, se puede apreciar un Rho de Spearman de 0.497 lo que denota que la correspondencia entre variables es moderada. Asimismo, se observa un $\text{sig.} = 0.000 < p = 0.01$ por lo que se desprecia la conjetura nula y se adopta la conjetura alterna (H_1): Existe correlación entre uso de TIC y condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022.

En conclusión, se puede asegurar con un 99% de confianza que existe una correlación moderada entre uso de TIC y condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022.

Tal como lo indica Chamba-Escobar, A., Ramírez-Zumba, Y., Jaya-Pineda, I., Romero-Black, W., (2021) En su investigación: El efecto de las TICS en el performance profesional de los colaboradores de las pymes en Machala (Ecuador); nos detallan la relación que existen entre estas dos variables para posibilitar el alcance de las metas y esto se convierta en una ventaja competitiva.

Evidenciar la correlación entre uso de TICS y la dimensión característica del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

La tabla 9 dispone la correspondencia entre uso de TIC y la dimensión característica del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Ancash, 2022. En ella se observa que 17 (34%) cooperantes creen tener un grado excelente de uso de TIC y un nivel excelente de las características del trabajo y 7 (14%) cooperantes, un nivel bueno de uso de TIC y un grado excelente de características del trabajo. Asimismo, se aprecia que 10 (20%) cooperantes afirman tener un grado excelente de uso de TIC y un nivel bueno de características del trabajo; 13 (26%) cooperantes, un nivel bueno de uso de TIC y un grado bueno de características del trabajo y 1 (2%) cooperantes, un grado regular de uso de TIC y un grado bueno de características del trabajo. Igualmente, se observa que 1 (2%) cooperantes afirma tener un grado bueno de uso de TIC y un nivel regular de características del trabajo y 1 (2%) cooperantes, un nivel regular de uso de TIC y un grado regular de características del trabajo. Finalmente, se observa que ningún participante se encuentra en el grado malo tanto en el uso de TIC como características del trabajo.

En la tabla 10 dispone un Rho de Spearman de 0.599 lo que indica que la correlación entre variables es moderada. Asimismo, se observa un $\text{sig.} = 0.000 < p = 0.01$ por lo que se desprecia la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna (H_1): Existe correlación significativa entre uso de TICS y características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En resolución, se puede confirmar con un 99.1% de confianza que existe una correlación moderada entre uso de TIC y características del trabajo en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

También como lo indica Chamba-Escobar, A., Ramírez-Zumba, Y., Jaya-Pineda, I., Romero-Black, W., (2021) En su investigación: El efecto de las TICS en el performance laboral de los colaboradores de las pymes en Machala (Ecuador) el éxito de la gestión va a depender del tipo de labor que desempeñe el colaborador sumado a esto el tipo de equipamiento tecnológico asignado al personal.

Evidenciar la correlación entre uso de TICS y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

La tabla 11 dispone la correlación entre uso de TICS y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En ella denota que 7 (14%) cooperantes creen tener un grado excelente de uso de TIC y un grado excelente de relaciones interpersonales y 2 (4%) cooperantes, un grado bueno de uso de TIC y un nivel excelente de relaciones interpersonales. Asimismo, se observa que 19 (38%) cooperantes afirman tener un grado excelente de uso de TIC y un grado bueno de relaciones interpersonales; 16 (32%) cooperantes, un grado bueno de uso de TIC y un grado bueno de relaciones interpersonales y 1 (2%) cooperantes, un nivel regular de uso de TIC y un grado bueno de relaciones interpersonales. Igualmente, se observa que se observa que 2 (4%) cooperantes afirma tener un grado excelente de uso de TIC y un grado regular de relaciones interpersonales y 3 (6%) cooperantes, un grado bueno de uso de TIC y un grado regular de relaciones interpersonales. Finalmente, se observa que cero cooperantes se encuentran en el grado malo tanto en el uso de TIC como relaciones interpersonales.

En la figura 4, se percibe una relación positiva entre el uso de TIC y relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, conforme a que la nube de puntos denota una propensión lineal positiva.

En la tabla 12 dispone un Rho de Spearman de 0.500 lo que denota que la correlación entre variables es moderada. También, se observa un $\text{sig.} = 0.000 < p = 0.01$ por lo que se desprecia la conjetura nula y se adopta la conjetura alterna (H_1): Existe correlación entre uso de TIC y relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En resolución, se puede afirmar con un 99.1% de certeza que existe una correlación moderada entre uso de TIC y relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En este sentido, Guill, Guitart, Joana y Rodríguez 2011) indica que en un ámbito cambiante donde los procesos acontecen velozmente, existe una fuerte necesidad de TICS que gestionen los procedimientos de servicio, incluyendo a todos los stakeholders.

Evidenciar la relación entre uso de TIC y la dimensión política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

La tabla 13 dispone la relación entre uso de TIC y la dimensión política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. La tabla 13 muestra la relación entre uso de TIC y la dimensión política de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En ella denota que 13 (26%) cooperantes creen tener un grado excelente de uso de TIC y un grado excelente de políticas de personal y 4 (8%) cooperantes, un grado bueno de uso de TIC y un grado excelente de políticas de personal. Asimismo, se observa que 13 (26%) cooperantes creen tener un grado excelente de uso de TIC y un grado bueno de políticas de personal; 13 (26%) cooperantes, un grado bueno de uso de TIC y un grado bueno de políticas de personal y 1 (2%) cooperantes, un grado regular de uso de TIC y un grado bueno de políticas de personal. Tal cual, se observa que se observa que 1 (2%) cooperantes cree tener un grado excelente de uso de TIC y un grado regular de políticas de personal; 1 (2%) cooperantes afirma tener un grado bueno de uso de TIC y un grado regular de políticas de personal y 1 (2%) participantes, un grado regular de uso de TIC y un grado regular de políticas de personal. Consecuentemente, esto denota que 3 (6%) cooperantes afirma tener un grado bueno de uso de TIC y un grado malo de políticas de personal.

En la figura 5, se percibe una relación positiva entre el uso de TIC y políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, conforme a que la nube de puntos denota una propensión lineal positiva.

En la tabla 14 dispone un Rho de Spearman de 0.623 lo denota que la correlación entre variables es moderada. Asimismo, se observa un sig. =0.000 < p=0.01 por lo que se desprecia la conjetura nula y se adopta la conjetura alterna (Hi): Existe correlación entre uso de TIC y políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En resolución, se puede indicar con un 99.1% de certeza que evidencia una relación moderada entre uso de TIC y políticas de personal en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

Tal cual lo señala Apaza (2018), que las empresas más exitosas del mundo anteponen la gestión del desempeño, invirtiendo recursos monetarios y mucho tiempo para mantener un alto valor agregado de los colaboradores, donde se puede desarrollar y aumentar la productividad y la innovación para lograr una buena gestión

Evidenciar la correlación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

En la tabla 1, dispone la relación entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022. En ella denota que 20 (40%) cooperantes indican tener un grado excelente de uso de TIC y un nivel excelente de desempeño laboral; 7 (14%) participantes, un grado excelente de uso de TIC y un grado bueno de desempeño laboral. También, se aprecia que 7 (14%) cooperantes afirman tener un grado bueno de uso de TIC y un grado excelente de desempeño laborales; 13 (26%) cooperantes, un nivel bueno de uso de TIC y un grado bueno de desempeño laboral y 2 (4%) participante, un grado bueno de desempeño laboral y un grado regular de uso de TIC. Igualmente, 1(2%)

cooperantes afirma tener un nivel regular de desempeño laboral y un grado bueno de uso de TIC. En consecuencia, esto denota que ningún cooperante se encuentra en el grado malo tanto en el uso de TIC como desempeño laboral.

En la figura 1, dispone una relación positiva entre el uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, debido a que la nube de puntos refleja una propensión lineal positiva.

En la tabla 2, se puede apreciar un Rho de Spearman de 0.744 esto demuestra que la correlación entre variables es directa y su grado alto. Asimismo, se observa un sig. =0.000 < p=0.01 por lo que se desprecia la conjetura nula y se adopta la conjetura alterna (Hi): Existe correlación significativa entre uso de TIC y desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022

.

En resolución, se puede afirmar con un 99.1% de certeza que existe una correlación positiva, directa y alta entre uso de TIC y desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022.

Las TICS participan con un papel preponderante en el crecimiento de las empresas; Según Bernal y Rodríguez (2019), son herramientas indispensables para que las empresas mejoren diversos procesos de manera beneficiosa que fortalezca su posición en el mercado. Macías-Collahuaso y otros. (2020) sostiene que independientemente del tamaño de la empresa, las TIC son fundamentales para la adecuada gestión de una organización.

De acuerdo con Cano-Pita y García-Mendoza (2018), las TICS traen beneficios que no se logran en las organizaciones sin su implementación, como la mejora de protocolos, el perfeccionamiento de la excelencia y más productos o brindar herramientas de comunicación.

Se concluye que la adopción de las TICS en las empresas mejora significativamente su gestión en todos los ámbitos, pero es importante entender que

esta adaptación no es el fin, sino el medio para facilitar la conquista competente del cumplimiento de la planificación estratégica de las organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera; El grado de conocimiento en la utilización de las TICS en el personal de la compañía Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022 es excelente, tomando en cuenta que ya es parte de la supervivencia del ser humano el uso de medios tecnológicos día a día y esto se transforma en una fortaleza para la población económicamente activa.

Segunda; Se puede afirmar con mucha certeza que existe una relación moderada entre uso de TIC y condiciones laborales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022 ya que según el puesto estas herramientas agilizan y mejoran la calidad de los entregables a la vez que mejoran la comunicación a todo nivel.

Tercera; La correlación entre uso de TICS y la dimensión relaciones interpersonales en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, podría indicar que mejora la vigencia de las ideas del personal en el desarrollo del planeamiento estratégico por áreas o sub áreas, mejora - esta agilidad en la participación de cada colaborador - un buen clima laboral, ya que se siente participes y parte de las decisiones de la compañía.

Cuarta; La correlación entre el uso de las TICS y el desempeño laboral en la empresa Generando Soluciones Industriales - Chimbote, 2022, se puede confirmar que existe una correlación positiva, directa y alta entre uso de TIC y performance profesional de los colaboradores de la empresa. En Generando Soluciones Industriales se tienen aspectos importantes como lo son: principios, convicciones y cualidades del talento interno, los que con el conocimiento tecnológico e infraestructura se interceptan para que cada colaborador logre satisfactoriamente el logro de objetivos en la empresa, objetivos profesionales y objetivos personales.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones descritas a continuación son expuestas directamente a los Socios, Gerente General, Gerente de Finanzas y Mandos Medios. En Chimbote, febrero 2022, como parte de la propuesta de mejora del Área de Operaciones, considerando la implementación de las TICS como propuesta de inversión para el año corriente.

Primera; la empresa Generando Soluciones Industriales, debe reforzar su staff y proveer mayor presupuesto para el área de capital humano y capacitación, para así de esta manera poder mejorar las habilidades, a fin de mejorar el performance profesional del talento humano.

Segunda; la compañía Generando Soluciones Industriales, debe segmentar a sus colaboradores por cuanto si sus funciones dentro de la compañía ameritan tener acceso a las TIC para así invertir en capacitaciones específicas dentro de la organización.

Tercera; la empresa Generando Soluciones Industriales, debe invertir mayor presupuesto en su equipamiento e infraestructura tecnológica, ya que es necesario suministrar de hardware, tecnología y software que permita optimizar la calidad de atención del cliente interno y externo.

Cuarta; la empresa Generando Soluciones Industriales, debe invertir mayor presupuesto en su equipamiento e infraestructura tecnológica, siendo necesario dotar de equipos, tecnología y software que permita mejorar la calidad de respuesta al cliente interno y externo.

Quinta; la empresa Generando Soluciones Industriales, debe programar evaluaciones semestrales del desempeño, considerando para ello según resultados motivar al personal por cada área con incentivos económicos y no económicos. Así como también las retroalimentaciones correspondientes (en primera instancia) para los colaboradores que no cumplen exitosamente sus objetivos.

Sexta; la empresa Generando Soluciones Industriales, por parte de su Jefatura de Recursos Humanos debe implementar KPIs de desempeño que estén acordes al entorno de la compañía, tomando en cuenta que deben de ser cuantificables y medibles, evitando estos ser subjetivos, siendo en principio los requisitos establecidos de acuerdo a cada perfil dentro de la organización.

REFERENCIAS

Alderete, M. (2011). El rol de las TIC en la competitividad de las PyME. *IIESS Conicet UNS*, 91 (1), 23-24.

Álvarez, S., Cuellar, C., López, B., Adrada, C., Anguiano, R., Bueno, A. (2011) Actitudes de los profesores ante la información de las TIC en la práctica docente. *EDUTECH, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Núm.35. 12-28.

Allen M. (2014) Employee Engagement – A Culture Change. *Insights*. 2 – 4

Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1792/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ávila, D. (2014) El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios [online]*. 2014, vol.11, n.24, pp.263-288.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson.

Berumen, S. y Arriaza, K. (2013). El impacto de la crisis en el uso y aprovechamiento de las TIC en las televisiones regionales públicas en España, Francia, Italia y Reino Unido. *Papeles de Europa*, 26(1), 14-25.

Cabezas, E., Andrade, D., Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Chamba-Escobar, A., Ramírez-Zumba, Y., Jaya-Pineda, I., Romero-Black, W. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(3), 235-248.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571>

Chávez, B. y Cerda, Y. (2017). *Las tecnologías de información y comunicación (tic) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en lima metropolitana*. [Tesis de maestría]. Universidad San Ignacio de Loyola.

Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc. Graw Hill

Chiavenato I. (2012). *Recursos Humanos*. Editorial Bogotá Business.

Coulter, R. (2013). *Fundamentos de administración*. Editorial Pearson.

Fernández, J. (2013). El mercado de las TIC en Perú. Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Lima, Perú, Recuperado de:
<https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/mercadodelasticperu.pdf>

Gálvez, E. (2015) Tecnologías de información y comunicación e innovación en las MIPYMES de Colombia,
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n51/v30n51a08.pdf>INEI.

Hoyos, J. A. y Valencia, A. (2012). *El papel de las TIC en el entorno organizacional de las pymes. Revista Trilogía, (7), 105-220.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4521389>

INEI. (2015). Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas. Lima.INEI. (2016). Estructura Empresarial. Lima: INEI.

INEI (2016). Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Empresas. Dirección Nacional de Censos y Encuestas del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Talleres de la Oficina Técnica de Administración. Jesús María. Lima – Perú

INEI. (2020). Encuesta de Demografía Empresarial. Obtenido de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia_empresaria_le_ne2020.pdf

Kogan L. (2012) La caja negra. Relatos de investigación. Editorial de la Universidad del Pacífico.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H. (2013). Development of an ~~hid~~ Work Performance Questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 25, 36-45

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Editorial de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Ministerio de la Producción. (2020). Innóvate Perú. Obtenido de Innóvate Perú: <https://www.innovateperu.gob.pe/quienes-somos/nuestros-fondos/mipyme>

Montejo A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Editorial McGraw-Hill.

Montero A., Merino J., Monte E., Ávila F., Cepeda J. 2019. Habilidades digitales clave para profesionales de la salud. *Educación Medica*, (20). 12-16
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.02.010>

Mutuku, M., Misuko, W. (2015). Effect of Information Technology on Employee Productivity in Selected Banks in Kenya. *American Research Insititutefor Policy Development*. 6-9

Neffa, J, (2015) *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Editorial del Centro de Estudios e Investigaciones Laborales.

Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdf_s/libro.pdf

Real Time Management. (2019). Encuesta de Transformación Digital. Lima: Real TimeManagement.

Robbins P. (2013). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson.

Robbins, S., P., De Cenzo, D., Coulter, M., Estrada, J., Rodríguez, A. (2013).
Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones.
Editorial Pearson

Rodríguez V. Evaluación de desempeño en 360° todos opinamos, todos nos
beneficiamos. [http://www.psicologiacientifica.com/psicologia-125-1-
evaluacion-de-desempeno-en-360-todos-opinamos-todos-nos-bene.html](http://www.psicologiacientifica.com/psicologia-125-1-evaluacion-de-desempeno-en-360-todos-opinamos-todos-nos-bene.html)

Rocca, A. B. (2016). Herramientas para la evaluación del desempeño laboral del
personal y para la autoevaluación de la jefatura de una Biblioteca.
Universidad de La Plata.

Sampieri H. (2010) *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill

Supo, J. (2015). Seminarios de Investigación Científica: Sinopsis del Libro y
Carpeta de Aprendizaje. Editorial Bioestadístico EIRL.

Taquez, H. (2017). Diseño de un instrumento para evaluar el nivel de uso y
apropiación de las TIC en una institución de educación superior. Editorial de
Universidad Icesi.

Torres, J.(2015) *Uso de las TIC en el crecimiento y desarrollo de las empresas*.
(Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Cartagena) Repositorio
Digital Universidad Politécnica de Cartagena
<https://repositorio.upct.es/handle/10317/4053>

UNESCO (2011). UNESCO ICT Competency Framework for Teachers. United
Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO, 90

ANEXOS

Anexo 01. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
USO DE TIC	El uso de las TIC se define operacionalmente a partir de la valoración del equipamiento e infraestructura tecnológica de la organización, de las oportunidades de acceso, uso del software y herramientas tecnológicas evidenciadas por el operador, así como, de su grado de capacitación en el manejo de la tecnología y la seguridad informática (Fernández, 2013).	Su evaluación se encuentra dada por el uso de cuestionarios que medirán el uso de las TIC por parte de los colaboradores en estudio.	Equipamiento e Infraestructura tecnológica	Frecuencia de uso del Ambiente tecnológico	Ordinal
				Frecuencia de uso de Telefonía móvil	
			Acceso a red interna e internet	Numero de descargas de la Intranet	
				Frecuencia de uso de la Web pública	
				Disponibilidad de Acceso a internet	
			Uso de software	Brecha digital en el personal	
				Número de consultas al ERP	
			Capacitación y seguridad informática	Nivel de Capacitación tecnológica	
Seguridad y riesgos					
DESEMPEÑO LABORAL	Se define el desempeño laboral a nivel operacional como la evaluación de las condiciones laborales, la naturaleza y	Será evaluado en función a un cuestionario dirigido al personal participante del estudio quien evaluará las	Condiciones laborales	Planilla de Asistencia y puntualidad	Ordinal
				Nivel de Conocimiento del trabajo	

	características del trabajo, las relaciones interpersonales entre compañeros y con los superiores; así como, las políticas del personal (Rocca, 2016).	dimensiones de condiciones laborales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal.		Habilidad para el planeamiento	
				Habilidad para trabajar con otros	
			Características del trabajo	Cantidad de trabajo	
				Calidad del trabajo (Cantidad de reprocesos)	
				Autonomía	
				Frecuencia de Retroalimentación al personal	
			Relaciones interpersonales	Clima laboral	
				Participación en la planificación	
			Políticas de personal	Equidad de salario	

Anexo 02.

Herramienta: CUESTIONARIO VARIABLE X

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre las Tecnologías de la Información y el Desempeño Laboral en la Empresa Generando Soluciones Industriales, en Chimbote, en el año 2022.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda en la medida que se ajuste a la verdad.

Agradeceré ser muy objetivo en sus respuestas, y recuerde que el presente cuestionario es anónimo.

Marque con una **x** dentro del recuadro según el grado de apreciación.

Proposición	Escala de Valoración				
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
A. Equipamiento e Infraestructura tecnológico					
Utiliza Pc , Laptop , Smartphone o teléfono (TIC) (propio o asignado por la empresa) para realizar sus actividades laborales diarias					
Utiliza Smartphone , teléfono (propio o asignado por la empresa) para comunicarse , buscar información o transmitir información en sus actividades diarias					
Cuando hago la planeación de mis labores o servicios, defino cuáles TIC puedo usar.					
Antes de usar algún recurso TIC en labores, me informo y hago pruebas para asegurarme de su utilidad.					
B. Acceso a red interna e internet					
Descarga y/o envía información de la intranet para cumplir con sus actividades laborales diarias					

Hace uso de algún tipo de buscador de la red externa (internet) para cumplir con sus actividades diaria					
Envía información adjunta en la intranet para cumplir con sus actividades laborales diarias					
Hace uso de datos (Mb) ya sea en internet móvil o internet fija para cumplir con sus actividades diarias					
C. Uso de Software					
Uso las TIC en diferentes actividades del proceso de operaciones y mantenimiento.					
Uso las TIC en diferentes actividades del proceso de logístico en la empresa.					
Uso las TIC en actividades laborales para compartir y organizar grandes cantidades de información.					
Implementar las TIC en mi centro de trabajo me resulta complejo.					
Selecciona información de una fuente dada o encontrada y la utiliza en una tarea.					
¿Usted utiliza algún ERP para realizar su trabajo?					
Utiliza estrategias adecuadas para verificar la confiabilidad y validez de la información a procesar.					
D. Capacitación y Seguridad Informática					
Aprendo a usar herramientas y aplicaciones TIC de forma autónoma.					
Participo en los talleres y cursos sobre TIC ofrecidos por la empresa.					
Promuevo el uso de recursos tecnológicos entre mis colegas.					
Cumple de manera adecuada con el uso de las TIC a favor de la sociedad , ya sea como gestor de datos ,y administrador de la información.					

Identifica y comprende las posibles consecuencias que implica participar en actividades online potencialmente riesgosas o ilegales					

**Gracias por su gentil
colaboración**

Anexo 03

Herramienta: CUESTIONARIO VARIABLE Y

DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre las Tecnologías de la Información y el Desempeño Laboral en la Empresa Generando Soluciones Industriales, en Chimbote, en el año 2022.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda en la medida que se ajuste a la verdad.

Agradeceré ser muy objetivo en sus respuestas, y recuerde que el presente cuestionario es anónimo.

Marque con una **x** dentro del recuadro según el grado de apreciación.

Proposición	Escala de Valoración				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
A. Condiciones Laborales					
Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto					
Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas.					
Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.					
Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos					
Participa en la planificación de las actividades de su área de trabajo.					
B. Características del Trabajo					
Puede utilizar los conocimientos en el uso de las TIC - que tiene en la empresa					
Comete muchos errores en su trabajo					
Cumplo con los objetivos planificados gracias a las TIC					

Su trato con el cliente externo es ¿Cortés o displicente					
Cuando realiza su trabajo, ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?					
C. Relaciones Interpersonales					
Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros					
Soy amable con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto					
¿Su Jefe lo hace sentir incapaz, si le pide ayuda?					
Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.					
En la empresa cada uno se "arregla como puede", cuando hay alguna contingencia.					
D. Políticas de Personal					
Siento que mi labor dentro de la organización tiene la remuneración adecuada					
Considero que la frecuencia de capaciones es la correcta					
Considero que la implementación del uso de las TIC en los procesos ha mejorado mi gestión					
cuán satisfecho está con su trabajo?					

Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo					

**Gracias por su gentil
colaboración...**

Anexo 04. Confiabilidad de los Instrumentos.

Cuestionario Variable X ,

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	10

Cuestionario Variable Y

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	11

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
TIC	0.801215	10
Desempeño laboral	0.912327	11

Anexo 05. Certificado de Validez de los Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Elvis Vereau Amaya

DNI: 42213634

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad Nacional de Trujillo		
02	Universidad Nacional del Santa		

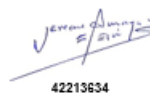
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad Nacional de Santa			
02	Universidad César Vallejo			

¹Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Cantidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de octubre del 2022


42213634



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Elvis Vereau Amaya

DNI: 42213634

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad Nacional de Trujillo		
02	Universidad Nacional del Santa		

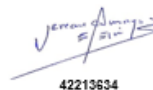
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad Nacional del Santa			
02	Universidad César Vallejo			

¹Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Cantidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de Octubre del 2022


42213634

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Cabana Nieto Elmer

DNI: 42672479

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado o Título	Universidad
01	Magister en Administración de Negocios	Universidad Esan
02	Ingeniero Pesquero	Universidad Nacional Federico Villarreal – UNFV

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Postgrado Universidad Esan (IDE-ESAN)	2019	Actualidad		
02	SHELLCATCH PERU SAC	2022	Actualidad		
03	Dirección de Investigación, Desarrollo Innovación y Transferencia Tecnológica – Instituto Tecnológico de la Producción	2022	Actualidad		
04	Dirección regional de la Producción - ANCASH	2021	2022		
05	Ministerio de la Producción - PRODUCE	2010	2014		

¹Partinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Su entendido sin dificultad alguna al estándar del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Surdencia, se dice surdencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Ing. Elmer Cabana Nieto
Ingeniero Pesquero
CIP 137494

26 de septiembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Cabana Nieto Elmer

DNI: 42672479

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado o Título	Universidad
01	Magister en Administración de Negocios	Universidad Esan
02	Ingeniero Pesquero	Universidad Nacional Federico Villarreal – UNFV

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Postgrado Universidad Esan (IDE-ESAN)	2019	Actualidad		
02	SHELLCATCH PERU SAC	2022	Actualidad		
03	Dirección de Investigación, Desarrollo Innovación y Transferencia Tecnológica – Instituto Tecnológico de la Producción	2022	Actualidad		
04	Dirección regional de la Producción - ANCASH	2021	2022		
05	Ministerio de la Producción - PRODUCE	2010	2014		

¹Partinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Su entendido sin dificultad alguna al estándar del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Surdencia, se dice surdencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Ing. Elmer Cabana Nieto
Ingeniero Pesquero
CIP 137494

26 de Octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pinedo Salas Cinthia Vanessa

DNI: 45946465

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licencia en Psicología		
02	Maestría en Gestión Pública		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente a Tiempo Completo en UCV Filial Moyobamba			
02	Psicóloga de Atención en el Programa AURORA - MIMP			

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

26 de octubre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 MG. CINTHIA V. PINEDO SALAS
 PSICÓLOGA
 C. Ps. P. 26798

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pinedo Salas Cinthia Vanessa

DNI: 45946465

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licencia en Psicología		
02	Maestría en Gestión Pública		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente a Tiempo Completo en UCV Filial Moyobamba			
02	Psicóloga de Atención en el Programa AURORA - MIMP			

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

26 de octubre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 MG. CINTHIA V. PINEDO SALAS
 PSICÓLOGA
 C. Ps. P. 26798

Anexo 06. Autorización para ejecución de trabajo de investigación



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20603280572
Generando Soluciones Industriales SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Titular	
Nombres y Apellidos	DNI:
Kassandra Olivera Chambilla	72741511

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Tecnologías de la Información y Comunicación y desempeño de los trabajadores en la empresa Generando Soluciones Industriales, Chimbote - 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Marco Antonio Idone López	40563223

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima 2 de noviembre 2022

Firma:

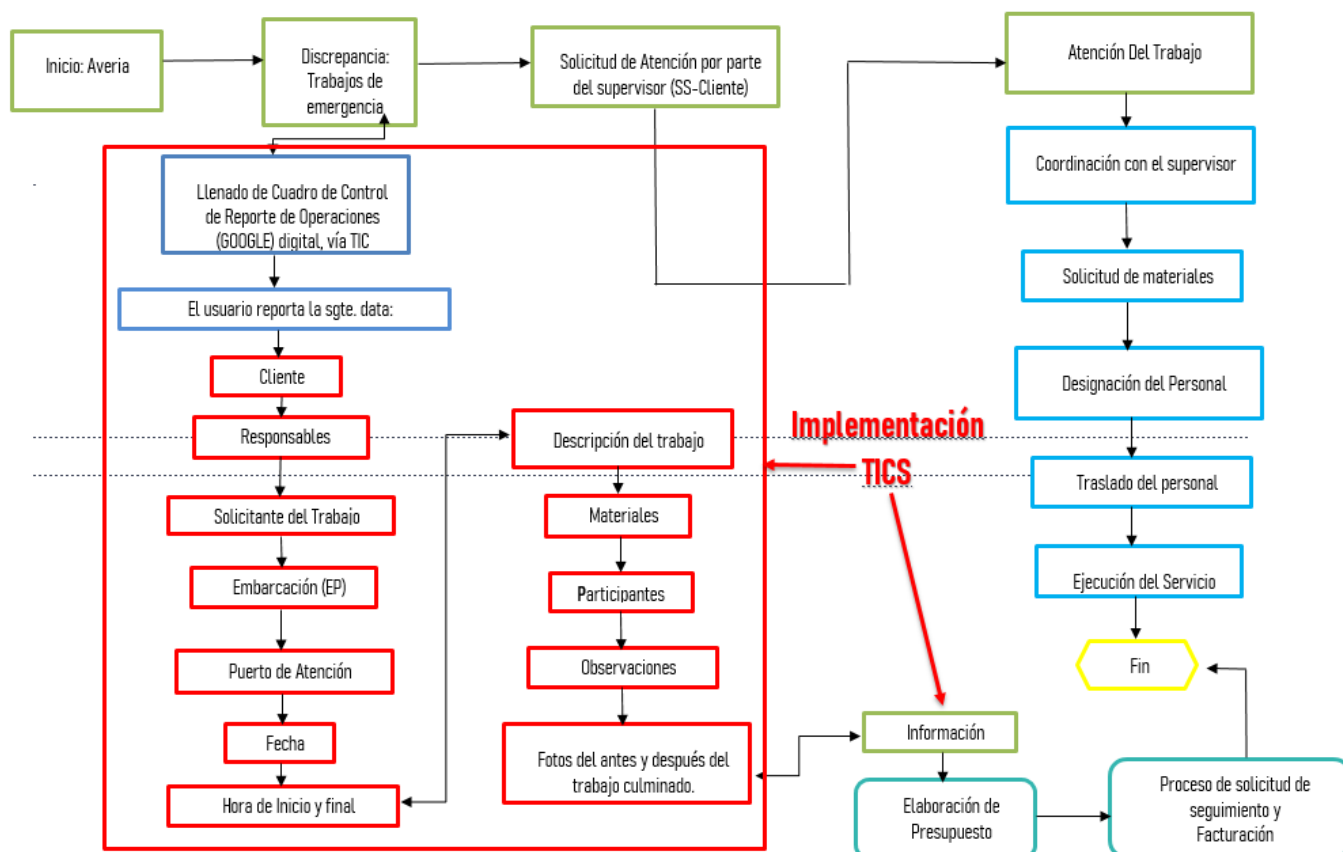


Kassandra Olivera Chambilla

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que, previa su consentimiento, formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 07. Esquema de implementación de inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el proceso de atención de servicios de mantenimiento correctivo de emergencias.

Proceso Operativo De Atención de Servicios de Mantenimiento Correctivo de Emergencia – GESOIN SAC





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DAVID OMAR FERNANDO CASUSOL MORALES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "

Tecnologías de la Información y Comunicación y desempeño de los trabajadores en la empresa Generando Soluciones Industriales, Chimbote - 2022

", cuyo autor es IDONE LOPEZ MARCO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DAVID OMAR FERNANDO CASUSOL MORALES DNI: 17636498 ORCID: 0000-0002-7580-6573	Firmado electrónicamente por: DOFCASUSOLM el 07-01-2023 12:23:19

Código documento Trilce: TRI - 0508504