



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**Uso de las TIC en el Desempeño Laboral del Personal de la
División de Pensiones Policía Nacional del Perú, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información**

AUTOR:

Ovalle Asencios, Fernando Javier (ORCID: 0000-0002-5318-3774)

ASESOR:

Mg. Acuña Benites, Marlon Frank (ORCID: 0000-0001-5207-9353)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

Lima-Perú

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi esposa e hijas por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor, cariño y apoyo incondicional.

A mis padres, por haberme forjado como profesional permitiéndome llegar hasta este momento y poder conseguir uno de mis objetivos más deseados.

A todas las personas que han permitido que esta investigación se realice con éxito, en especial a aquellos que con sus conocimientos aportaron al desarrollo del estudio.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, a toda mi familia por estar siempre presentes. A la Policía Nacional del Perú, en especial al personal de la División de Pensiones por su apoyo incondicional con la información brindada para poder desarrollar esta tesis. A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por el fortalecimiento de mis competencias profesionales que permitieron conseguir mis metas.

Índice de contenidos

	Pg.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Descripción de resultados	20
4.2. Resultados correlaciones	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES:	37

REFERENCIAS	38
ANEXOS	45
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	46
Anexo 2: Operacionalización de la Variables	49
Anexo 3: Identificación de la muestra.....	50
Anexo 4: Ficha de instrumentos	51
Anexo 5: Instrumentos para la Recolección de Datos	52
Anexo 6: Validación de instrumentos	56
Anexo 7: Formulario Virtual en Google Forms	59
Anexo 8: Pruebas de normalidad, confiabilidad y viabilidad	69

Índice de tablas

Tabla 1: Pruebas de Normalidad	69
Tabla 2: Prueba de Confiabilidad de las Variables	70
Tabla 3: Pruebas de Viabilidad para el Uso de las TIC	70
Tabla 4: Pruebas de Viabilidad para el Desempeño Laboral	71
Tabla 5: Nivel de percepción de la variable Uso de las TIC	20
Tabla 6: Niveles de percepción de las dimensiones de Uso de las TIC	21
Tabla 7: Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la DIVPEN PNP	22
Tabla 8: Niveles de percepción de la dimensión Desempeño Laboral	23
Tabla 9: Prueba de Variabilidad de la Hipótesis General	24
Tabla 10: Prueba de Variabilidad de la hipótesis específica 1	24
Tabla 11: Prueba de Variabilidad de la hipótesis específica 2	25
Tabla 12: Prueba de Variabilidad de la Hipótesis específica 3	25
Tabla 13: Estimaciones de parámetro del uso de las TIC con el desempeño laboral	26
Tabla 14: Estimaciones de parámetro del uso de software con el desempeño laboral	27
Tabla 15: Estimaciones de parámetro de infraestructura tecnológica de nivel usuario con el desempeño laboral	28
Tabla 16: Estimaciones de parámetro capacitación con el desempeño laboral	28

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de percepción de la variable Uso de las TIC	20
Figura 2: Niveles de percepción de las dimensiones del Uso de las TIC	21
Figura 3: Nivel de Desempeño Laboral en el Personal de la DIVPEN PNP	22
Figura 4: Niveles de percepción de las dimensiones de Desempeño Laboral	23

Resumen

La presente tesis tiene como propósito determinar la incidencia del uso de las TIC en el desempeño laboral del personal de la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú – 2021. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básica, su diseño fue no experimental y de nivel correlacional. La muestra fue de 83 trabajadores de la División de Pensiones de la PNP y se recogió la información mediante un cuestionario en donde se utilizaron instrumentos validados por medio de un juicio de expertos. Los resultados indicaron que en el uso de las TIC, el 34.9% de los trabajadores tienen un nivel de uso alto, el 54.2% un nivel de uso medio y el 10.8% un nivel de uso bajo. Del mismo modo, se obtuvo una significancia estadística de 0.000, complementando con las estimaciones de parámetro, nos muestra que la variable dependiente solo puede ser explicada por la variable dependiente en el nivel alto, con una significancia estadística de 0.001; llegando a la conclusión que el uso de las TIC incide positivamente en el desempeño laboral del personal de la División de Pensiones de la Policía nacional del Perú, 2021.

Palabras clave: Tecnología, Uso de las TIC, Desempeño laboral, Uso de software.

Abstract

The purpose of this thesis is to determine the incidence of the use of ICT in the work performance of the personnel of the División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú – 2021. The research approach was quantitative of a basic type, its design was non-experimental and correlational level. The sample consisted of 83 workers from the División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú and the information was collected through a questionnaire where instruments validated through an expert judgment were used. The results indicated that, in the use of ICT, 34.9% of the workers have a high level of use, 54.2% a medium level of use and 10.8% a low level of use. Similarly, a statistical significance of 0.000 was obtained, complementing with the parameter estimates, it shows us that the dependent variable can only be explained by the dependent variable at the high level, with a statistical significance of 0.001; concluding that the use of ICTs positively affects the work performance of the personnel of the División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú – 2021.

Keywords: Technology, Use of ICT, Job performance, Use of software.