

ESCUELA DE POSTGRADO



Tesis

“Relación entre el conocimiento y utilización de las TIC en el desempeño laboral de los juzgados de Moyobamba. Enero – Julio 2014”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Bach. VASQUEZ MACAVILCA ANA MARIA

Bach. ALVARADO LEYVA GUSTAVO ADOLFO

ASESOR:

MBA. LÓPEZ RENGIFO ENRIQUE

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

**MOYOBAMBA -PERÚ
2014**

Jurado Calificador

Dr. Inés Castillo Santa María
Presidente

Mg. Meybol A. Sánchez Flores
Secretaria

MBA. Enrique López Rengifo
Vocal

Dedicatoria

Este proyecto de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, por brindarnos la oportunidad de vivir y compartir nuestros sueños y esperanzas con cada uno de mis seres queridos, asimismo a mi familia por su apoyo incondicional en todo momento de nuestras vidas, a ellos va dedicado con mucho cariño y amor.

Vásquez Macavilca, Ana María

Este proyecto de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, por brindarnos la oportunidad de vivir y compartir nuestros sueños y esperanzas, asimismo a mi familia por su apoyo incondicional en todo momento de mi vida, a ellos va dedicado con mucho cariño y amor.

Alvarado Leyva, Gustavo

Agradecimiento

Agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo y a nuestro asesor por apoyarnos en el desarrollo de nuestra tesis, y al Poder Judicial por facilitarnos con los documentos para el desarrollo de la tesis, asimismo muchas gracias a nuestros compañeros por estar siempre pendiente de estar siempre unidos.

Vásquez Macavilca, Ana María Alvarado Leyva, Gustavo

Declaración de autenticidad

Yo, Vásquez Macavilca Ana María, estudiante del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43676490, con la tesis titulada: "Relación entre el conocimiento y utilización de las TIC en el desempeño laboral de los juzgados de Moyobamba. Enero – Julio 2014"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con el Bach. Alvarado Leyva Gustavo Adolfo.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 21 de Noviembre del 2014



Bach. Vásquez Macavilca Ana María

DNI: 43676490

Declaración de autenticidad

Yo, Alvarado Leyva Gustavo Adolfo, estudiante del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40426970, con la tesis titulada: "Relación entre el conocimiento y utilización de las TIC en el desempeño laboral de los juzgados de Moyobamba. Enero – Julio 2014"

Declaro bajo juramento que:

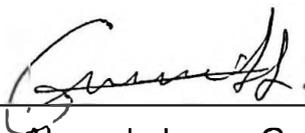
- 1) La tesis es de mi autoría compartida con el Bach. Vásquez Macavilca Ana María.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 21 de Noviembre del 2014



Bach. Alvarado Leyva Gustavo Adolfo

DNI: 40426970

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis Titulada **“Relación entre el Conocimiento y Utilización de las Tic en el desempeño Laboral de los Juzgados de Moyobamba. Enero – Julio 2014.”** con la finalidad de Establecer la relación entre el conocimiento y uso sobre las TIC en el desempeño laboral de los Juzgados de Moyobamba. Enero – Julio 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de maestría en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
I. INTRODUCCIÓN	19
1.1. Antecedentes	19
1.2. Marco Teórico	28
1.2.1. Definición de TIC	28
1.3. Justificación	44
1.3.1. Relevancia teórica	45
1.3.2. Relevancia práctica	45
1.3.3. Relevancia metodológica	45
1.3.4. Relevancia social	45
1.4. Problema	46
1.5. Hipótesis	46
1.6. Objetivos	46
1.6.1. General	46
1.6.2. Especifico	46
1.7. Marco Conceptual	46
II. MARCO METODOLÓGICO	50
2.1. Variables	50
2.2. Operacionalización de variables	50
2.2.1. Variable Independiente	50
2.2.2 Variable dependiente	51
2.3. Metodología	51
2.4. Tipos de estudio	52

2.5. Diseño	52
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.6.1 Población	52
2.6.2 Muestra	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
2.8. Métodos de análisis de datos	55
III. RESULTADOS	57
3.1. Descripción de resultados	57
3.1.1. Estadística descriptiva del conocimiento y usos de las TICs	57
3.1.2. Dimensiones del Conocimiento y usos de las TICs	59
3.1.2.1. Actitudes hacia las TIC	59
3.1.2.2. Dominio de las TIC.....	71
3.1.2.3. Uso de las TIC en la actividad Judicial.....	86
3.1.2.4. Estadística descriptiva del desempeño laboral	91
3.1.3. Dimensiones del desempeño laboral	93
3.1.3.1. Orientación de resultados	93
3.1.3.2. Orientación a la calidad.....	96
3.1.3.3. Orientación a las relaciones interpersonales	101
3.1.3.4. Orientación a la iniciativa	104
3.1.3.5. Orientación al trabajo en equipo	108
3.1.3.6. Orientación a la organización.....	110
3.1.3.7. Orientación a la dimensión profesional	113
3.3. Análisis de regresión lineal.....	123
3.4.- Prueba de Hipótesis para la independencia de las variables (Chi Cuadrado)	
.....	125
3.5. Correlación de Pearson entre las variables.....	126
3.6. Prueba de dependencia o independencia de variables cualitativas	127
IV. DISCUSIÓN	130
4.1. Variable conocimiento y usos de las TIC	130
4.1.1. Actitudes hacia las TIC	130
4.1.2. Dominios de las TIC	130

4.1.3. Uso de las TIC	131
4.1.4. Estadística descriptiva del conocimiento y usos de las TICs	131
4.2. Variable Desempeño laboral	131
4.2.1. Orientada a resultados	131
4.2.2. Orientada a la calidad	132
4.2.3. Relaciones interpersonales	132
4.2.4. Iniciativa	133
4.2.5. Trabajo en equipo	133
4.2.6. Orientado a la organización	133
4.2.7. Dimensión profesional	134
4.2.8. Estadística descriptiva del desempeño laboral	134
4.3. Análisis de regresión lineal	134
4.4. Para el examen Chi cuadrado	135
4.5. Correlación de Pearson entre las variables en estudio	135
V. CONCLUSIONES	136
VI. RECOMENDACIONES	137
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	138
ANEXO N° 01. Matriz de Consistencia	140
ANEXO N° 02. Formato de evaluación del desempeño laboral del personal	141
ANEXO N° 03. Cuestionario sobre conocimientos de uso de tecnologías de información y comunicación (TIC)	146
ANEXO N° 04. Fotos	147

Índice de tablas

Tabla N° 01 Población del Poder judicial en la Provincia de Moyobamba	52
Tabla N° 02. Frecuencias del Conocimiento y uso de las TIC	57
Tabla N° 03. Estadísticos de conocimiento y uso de las TIC	57
Tabla. N° 04. Puntaje y calificación del conocimiento y usos de las TIC.....	58
Tabla N° 05.- Las TIC obstaculizan la labor en el trabajo y sirven únicamente en aspectos administrativos presupuestales.....	59
Tabla N° 06. Las TIC son precisas y contribuyen sustancialmente en el proceso de trabajo	60
Tabla N° 07. Las TIC ayudan al trabajador en el pensamiento crítico.....	61
Tabla N° 08. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) restringen la integración social y aíslan a las personas.....	62
Tabla N° 09. Las Tecnologías de Información y Comunicación distraen a los trabajadores en su quehacer diario	64
Tabla N° 10. Creo que las TIC actualizaran el rol de los trabajadores haciéndolo más eficiente	65
Tabla N° 11. El trabajador que use efectivamente las TIC tendrá mejores resultados en el proceso de judicial	66
Tabla N° 12. El sistema informático de que se dispone es adecuado, lo cual facilita el manejo de la información.....	67
Tabla N° 13. La información que genera el sistema informático la utilizamos de forma habitual para el control de la gestión y en general para el apoyo a la toma de decisiones en la dirección	68
Tabla N° 14. No hay que ir a buscar la información fuera del puesto de trabajo debido a la alta sistematización de los circuitos de información.....	69
Tabla N° 15. Las TIC se utilizan de forma activa para la formulación, implantación y seguimiento de los objetivos institucionales	70
Tabla N° 16. Puedo usar efectivamente las TIC en mi trabajo.....	71
Tabla N° 17. Conozco las características básicas del software y el hardware	72

Tabla N° 18. Estoy familiarizado/a con los principales sistemas operativos	73
Tabla N° 19. Sé cómo conectar un proyector de multimedia a la computadora ...	74
Tabla N° 20. Tengo dominio en los procesadores de texto (Word)	75
Tabla N° 21. Tengo dominio en las hojas de cálculo (Excel)	76
Tabla N° 22. Tengo dominio en las presentaciones de multimedia (Power Point)	77
Tabla N° 23. Tengo dominio en el manejo de los Blogs.....	78
Tabla N° 24. Tengo dominio en los principales buscadores de internet (Google, otros)	79
Tabla N° 25. Tengo dominio en los Chats.....	80
Tabla N° 26. Conozco sistemas de protección (contraseña, perfiles de usuario) para asegurar la privacidad de mi equipo	81
Tabla N° 27. Tengo experiencia en la educación a distancia (e-learning)	82
Tabla N° 28. Puedo solucionar problemas Cuando me surge una incidencia técnica sencilla (cómo instalar un nuevo programa, eliminar un virus, instalar una impresora)	84
Tabla N° 29. El nivel de formación y capacitación de los trabajadores en materia de TIC es adecuado.....	85
Tabla N° 30. Hago uso de las TIC para Organizar mi trabajo	86
Tabla N° 31. Uso las TIC para mantenerme en coordinación con mis compañeros de trabajo de otras áreas	88
Tabla N° 32. Oriento a mis compañeros de trabajo sobre la importancia de las TIC en su desarrollo profesional	89
Tabla N° 33. Procuero actualizarme constantemente en las innovaciones de las TIC	90
Tabla N° 34. Uso el correo electrónico (email) para fines de coordinación e información entre colegas de otras dependencias del país del poder judicial.....	91
Tabla N° 35. Frecuencias del desempeño laboral.....	91
Tabla N° 36. Estadísticos de desempeño laboral.....	92
Tabla N° 37. Puntaje y calificación del desempeño laboral.....	92
Tabla N° 38. Termina su trabajo oportunamente.....	93

Tabla N° 39. Cumple con las tareas que se le encomienda.....	94
Tabla N° 40. Realiza un volumen adecuado de trabajo	95
Tabla N° 41. No comete errores en el trabajo	96
Tabla N° 42. Hace uso racional de los recursos.....	97
Tabla N° 43. No Requiere de supervisión frecuente	98
Tabla N° 44. Se muestra profesional en el trabajo	99
Tabla N° 45. Se muestra respetuoso y amable en el trato.....	100
Tabla N° 46. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	101
Tabla N° 47. Brinda una adecuada orientación a los clientes	102
Tabla N° 48. Evita los conflictos dentro del equipo	103
Tabla N° 49. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	104
Tabla N° 50. Se muestra asequible al cambio	105
Tabla N° 51. Se anticipa a las dificultades	106
Tabla N° 52. Tiene gran capacidad para resolver problemas	107
Tabla N° 53. Muestra aptitud para integrarse al equipo	108
Tabla N° 54. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.....	109
Tabla N° 55. Planifica sus actividades	110
Tabla N° 56. Hace uso de indicadores.....	111
Tabla N° 57. Se preocupa por alcanzar las metas	112
Tabla N° 58. El trabajador demuestra orden, limpieza y disciplina en el trabajo	113
Tabla N° 59. El trabajador prepara y planifica su trabajo	114
Tabla N° 60. El trabajador hace entender fácilmente su trabajo cuando se le consulta.....	115
Tabla N° 61. El trabajador realiza su programación de su trabajo	116
Tabla N° 62. El trabajador se capacita y actualiza para mejorar su desempeño laboral	117
Tabla N° 63. El trabajador es motivador en el trabajo	118
Tabla N° 64. El trabajador usa metodología actualizada en su trabajo	119
Tabla N° 65. El trabajador se preocupa por la productividad de sus actividades	120
Tabla N° 66. El trabajador conoce suficiente su trabajo como para enseñar a los Practicantes.....	121

Tabla N° 67. El trabajador está capacitado para desempeñar sus labores en el trabajo	122
Tabla N° 68. Coeficiente de Regresión	123
Tabla N° 69. ANOVA.....	124
Tabla N° 70. Resumen ANOVA.....	124
Tabla N° 71. Chi cuadrado	125
Tabla N° 72. Correlación de Pearson entre las variables en estudio	126
Tabla N° 73. Correlación de Pearson entre las dimensiones de las variables en estudio	126
Tabla N° 74. Correlación de Pearson.....	128

Índice de gráficos

Gráfico N° 01. Las TIC obstaculizan la labor en el trabajo y sirven únicamente en aspectos administrativos presupuestales.....	59
Gráfico N° 02. Las TIC son precisas y contribuyen sustancialmente en el proceso de trabajo	60
Gráfico N° 03. Las TIC ayudan al trabajador en el pensamiento crítico.....	61
Gráfico N° 04. Las Tecnologías de Información y Comunicación restringen la integración social y aíslan a las personas.....	62
Gráfico N° 05. Las Tecnologías de Información y Comunicación distraen a los trabajadores en su quehacer diario.....	63
Gráfico N° 06. Creo que las TIC actualizaran el rol de los trabajadores haciéndolo más eficiente	64
Gráfico N° 07. El trabajador que use efectivamente las TIC tendrá mejores resultados en el proceso de judicial	65
Gráfico N° 08. El sistema informático de que se dispone es adecuado, lo cual facilita el manejo de la información	66
Gráfico N° 09. La información que genera el sistema informático la utilizamos de forma habitual para el control de la gestión y en general para el apoyo a la toma de decisiones en la dirección	68
Gráfico N° 10. No hay que ir a buscar la información fuera del puesto de trabajo debido a la alta sistematización de los circuitos de información.....	69
Gráfico N° 11. Las TIC se utilizan de forma activa para la formulación, implantación y seguimiento de los objetivos institucionales	70
Gráfico N° 12. Puedo usar efectivamente las TIC en mi trabajo	71
Gráfico N° 13. Conozco las características básicas del software y el hardware ..	72
Gráfico N° 14. Estoy familiarizado/a con los principales sistemas operativos.....	73
Gráfico N° 15. Sé cómo conectar un proyector de multimedia a la computadora	74
Gráfico N° 16. Tengo dominio en los procesadores de texto (Word)	75
Gráfico N° 17. Tengo dominio en las hojas de cálculo (Excel)	76

Gráfico N° 18. Tengo dominio en las presentaciones de multimedia (Power Point)	77
Gráfico N° 19. Tengo dominio en el manejo de los Blogs	78
Gráfico N° 20. Tengo dominio en los principales buscadores de internet (Google, otros)	79
Gráfico N° 21. Tengo dominio en los Chats	80
Gráfico N° 22. Conozco sistemas de protección (contraseña, perfiles de usuario) para asegurar la privacidad de mi equipo	81
Gráfico N° 23. Tengo experiencia en la educación a distancia (e-learning)	82
Gráfico N° 24. Puedo solucionar problemas Cuando me surge una incidencia técnica sencilla (cómo instalar un nuevo programa, eliminar un virus, instalar una impresora)	83
Gráfico N° 25. El nivel de formación y capacitación de los trabajadores en materia de TIC es adecuado	85
Gráfico N° 26. Hago uso de las TIC para Organizar mi trabajo	86
Gráfico N° 27. Uso las TIC para mantenerme en coordinación con mis compañeros de trabajo de otras áreas	87
Gráfico N° 28. Oriento a mis compañeros de trabajo sobre la importancia de las TIC en su desarrollo profesional	88
Gráfico N° 29. Procuero actualizarme constantemente en las innovaciones de las TIC	89
Gráfico N° 30. Uso el correo electrónico (email) para fines de coordinación e información entre colegas de otras dependencias del país del poder judicial	90
Gráfico N° 31. Termina su trabajo oportunamente	93
Gráfico N° 32. Cumple con las tareas que se le encomienda	94
Gráfico N° 33. Realiza un volumen adecuado de trabajo	95
Gráfico N° 34. No comete errores en el trabajo	96
Gráfico N° 35. Hace uso racional de los recursos	97
Gráfico N° 36. No Requiere de supervisión frecuente	98
Gráfico N° 37. Se muestra profesional en el trabajo	99
Gráfico N° 38. Se muestra respetuoso y amable en el trato	100

Gráfico N° 39. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.....	101
Gráfico N° 40. Brinda una adecuada orientación a los clientes.....	102
Gráfico N° 41. Evita los conflictos dentro del equipo.....	103
Gráfico N° 42. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.....	104
Gráfico N° 43 Se muestra asequible al cambio.....	105
Gráfico N° 44. Se anticipa a las dificultades.....	106
Gráfico N° 45. Tiene gran capacidad para resolver problemas.....	107
Gráfico N° 46. Muestra aptitud para integrarse al equipo.....	108
Gráfico N° 47. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	109
Gráfico N° 48. Planifica sus actividades.....	110
Gráfico N° 49. Hace uso de indicadores	111
Gráfico N° 50. Se preocupa por alcanzar las metas.....	112
Gráfico N° 51. El trabajador de muestra orden, limpieza y disciplina en el trabajo	113
Gráfico N° 52. El trabajador prepara y planifica su trabajo.....	114
Gráfico N° 53. El trabajador hace entender fácilmente su trabajo cuando se le consulta.....	115
Gráfico N° 54. El trabajador realiza su programación de su trabajo.....	116
Gráfico N° 55. El trabajador se capacita y actualiza para mejorar su desempeño laboral	117
Gráfico N° 56. El trabajador es motivador en el trabajo	118
Gráfico N° 57. El trabajador usa metodología actualizada en su trabajo	119
Gráfico N° 58. El trabajador se preocupa por la productividad de sus actividades	120
Gráfico N° 59. El trabajador conoce suficiente su trabajo como para enseñar a los Practicantes.....	121
Gráfico N° 60 El trabajador está capacitado para desempeñar sus labores en el trabajo	122

RESUMEN

La elaboración del presente trabajo titulado "Relación entre el conocimiento y utilización de las TIC en el desempeño laboral de los juzgados de Moyobamba. Enero – Julio 2014", obedece a la necesidad de conocerla para posteriormente los directivos tomen las medidas correspondientes para mejorarla.

Para lo cual se realizaron encuestas a toda la población que está constituido por todo los trabajadores de los Juzgados de Moyobamba, que actualmente cuenta con 45 empleados entre nombrados y contratados y por los Jefes de cada área que son 15.

El objetivo general de la presente investigación es: Establecer la relación entre el conocimiento y uso sobre las TIC en el desempeño laboral de los Juzgados de Moyobamba. Enero – Julio 2014

Los Objetivos Específicos son: Describir el Nivel del conocimiento y uso de las TIC por parte del personal de los Juzgados de Moyobamba, describir el desempeño laboral del personal de los Juzgados de Moyobamba, Establecer el grado de relación entre el conocimiento y uso sobre las TIC y el desempeño laboral del personal de los Juzgados de Moyobamba.

Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva principalmente la frecuencia y su porcentaje, para la elación se utilizó el análisis de regresión lineal, la correlación de Pearson y Chi-Cuadrado.

Concluimos en lo siguiente: existe una alta relación directa y son dependientes es decir están asociadas entre el conocimiento y uso sobre las TIC y el desempeño laboral del personal de los Juzgados de Moyobamba.

Tanto el nivel de conocimiento y uso sobre las TIC y el nivel del desempeño laboral del personal de los Juzgados de Moyobamba es alto.

Palabras clave:

Conocimiento y uso de las TIC

Desempeño laboral

ABSTRACT

The preparation of this paper entitled "Relationship between knowledge and use of ICT in work performance Moyobamba courts. January-July 2014, "due to the need to meet later to managers take appropriate action to improve it.

To which surveys to the entire population consists of all workers in the Courts of Moyobamba, which currently has 45 employees between appointed and contracted and the heads of each area is 15.

The overall aim of this research is: To establish the relationship between knowledge and use of ICT in work performance of the Courts of Moyobamba. January-July 2014

The specific objectives are: Describe the level of knowledge and use of ICT by staff of the Courts of Moyobamba, describe the work performance of the staff of the Courts Moyobamba establish the degree of relationship between knowledge and use of ICT and job performance of the staff of the Courts of Moyobamba.

The data were processed using mainly descriptive statistics and frequency percentage for the elation linear regression analysis, the Pearson correlation and chi-square was used.

We concluded that: there is a high direct and are dependent is are associated between knowledge and use of ICT and job performance of the staff of the Courts of Moyobamba.

Both the level of knowledge and use of ICT and the level of job performance of the staff of the Courts of Moyobamba is high.

Palabras clave:

Knowledge and use of ICT

Job performance