



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Uso de TIC y desempeño laboral de los colaboradores de una
entidad recaudadora de La Libertad, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Montañez Ibañez, Janzel Stiven (orcid.org/0000-0002-8415-7501)

ASESOR:

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy (orcid.org/0000-0001-9451-0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Ante todo a Dios, por haberme concedido la fortaleza, perseverancia, sabiduría y sobre todo salud.

A mi familia, por el apoyo incondicional para poder llegar a esta instancia en mis estudios. Pero en especial a mis abuelos y a mi madre que son y serán siempre mi motor y motivo para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios por darme una familia extraordinaria, los cuales han depositado la confía en mí, y que han contribuido en mi desarrollo profesional, así mismo a mi novia que me apoya constantemente y me motiva a seguir.

A mi asesor por haberme guiado, en base a su experiencia, así mismo haberme tenido paciencia durante mi desarrollo de tesis.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
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
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de niveles de la variable uso de TIC.....	20
Tabla 2. Resultados de niveles de la variable desempeño laboral	21
Tabla 3. Determinar la relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.....	22
Tabla 4. Determinar la relación entre el uso de software y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.....	23
Tabla 5. Determinar la relación entre el uso de hardware y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.....	24
Tabla 6. Determinar la relación entre el uso de redes de telecomunicaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.....	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	15
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Uso de TIC y desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022. La investigación fue aplicada, con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal; su población y muestra se conformó por 141 colaboradores, en los que se utilizó una encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos que evaluaron las variables Uso de TIC Y desempeño laboral. Los resultados descriptivos dieron a conocer que el 53.9% de los colaboradores considera adecuado el Uso de TIC, mientras que el 68,1% de los colaboradores se ubica en un nivel bueno el desempeño laboral; asimismo, los resultados inferenciales lograron determinar una relación moderada entre ambas variables con una significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,583 con lo que se aceptó la hipótesis general planteada dentro de la presente investigación, en cuanto a las dimensiones del uso de TIC y la variable desempeño laboral también se logró identificar una correlación positiva, concluyendo que si existe una relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral

Palabras clave: Uso de TIC, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the use of ICT and work performance of the collaborators of a collection entity in La Libertad, 2022. The research was applied, with a quantitative approach at a descriptive - correlational level and a non-experimental cross-sectional design. ; its population and sample was made up of 141 collaborators, in which a survey was extracted as a technique and two questionnaires as instruments that evaluated the variables Use of ICT and work performance. The descriptive results revealed that 53.9% of the collaborators consider the use of ICT adequate, while 68.1% of the collaborators have a good level of work performance; Due to this, the inferential results managed to determine a moderate relationship between both variables with a bilateral significance of 0.000 and a Spearman's Rho coefficient of 0.583, which was based on the general hypothesis raised within the present investigation, in terms of the dimensions of the use of ICT and the job performance variable will also identify a positive coincidence, concluding that if there is a relationship between the use of ICT and job performance

Keywords: ICT use, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los países afrontan diversos desafíos de la transformación digital, tras la reactivación económica en tiempos de pandemia a causa de la crisis de la COVID19, las organizaciones en todo el mundo están en la plena búsqueda del éxito tratando de innovar constantemente en el ámbito empresarial. Desde otro punto de vista esta situación ha promovido a que las autoridades como gobiernos, entidades y la ciudadanía civil adopten cambios, como los servicios de teletrabajo, la telemedicina y la educación a distancia. Las TIC como herramienta de gestión, paulatinamente se están convirtiendo en un instrumento estratégico que ayuda alcanzar múltiples objetivos. (CEJAS, 2012). Asimismo han demostrado mundialmente un acelerado uso de tecnologías para el impulso de servicios digitales; Los datos registrados por el sector TIC en 2021 indican que las empresas de servicios digitales obtuvieron en diciembre un aumento interanual del empleo del 5,8%. (El Español, 2022).

De esta manera el uso de las TIC se encuentra revolucionando el mundo laboral, creando e innovando nuevas formas de trabajo organizado para así plasmar una integración en los mercados laborales. Para Tapia (como se citó en Economía, 2022) es trascendental referirse que la transición digital se debe de ver como todo un cambio de cultura y no simplemente como algo efímero que resulta de las tecnologías. Ante esto, Calderón (2021) afirma que la evolución digital puede ayudar a optimizar puntos esenciales de una nación, tales como la eficiencia del gasto fiscal, el aumento económico y sobre todo en el crecimiento de productividad en civiles y servidores públicos, a fin de extender la confianza en el estado.

De acuerdo a Manuel Tupia (2019), la introducción de las TIC se transforma en un aspecto esencial en las políticas públicas dirigidas a la comunicación entre el estado y el residente por medio de servicio digital. Impulsando a que la gestión pública busque bajar las brechas digitales y facilitando el acceso a servicios públicos, a fin de entrar en el entorno de la modernización y obtener un progreso en la condición de vida de todos los ciudadanos.

Es por esa razón que todo servidor público debería conocer la información básica de las tecnologías de la información y comunicaciones para que así no afecte su desempeño laboral, dado que el trabajador es el soporte creativo e innovador de la entidad (Hutajulu et al., 2021). Por consiguiente esto guarda relación con el avance de la innovación que nace de la necesidad de corregir la gestión pública, la cual genera suspicacia entre los residentes por la manera ineficaz y desorganizada de funcionar (Presencia del consejo de Ministros, 2019).

Así mismo una entidad tiene que tener equipos de nueva generación, es decir disponer con una infraestructura tecnológica sólida, de calidad y sobre todo segura, además de tener el intelecto básico y actualizado para obtener un buen desempeño. Esto quiere decir la infraestructura tecnológica es fundamental para la gestión del trabajo en una entidad, a fin de tener en control los sistemas de una organización, tanto el software como el hardware. (E-tic, 2020)

Por otro lado el 64% de 718 jefes públicos latino-americanos encuestados, colaboraron en un proyecto de tecnología, sufriendo falencias en ausencia de habilidades del personal. De la misma manera el 51% de ejecutivos latinoamericanos reconocen obtener un déficit riguroso de habilidades de análisis de datos, además que el 40% determina una escasez de capacitación en torno a los desarrollos de software y programaciones. (Lozano, 2021).

Actualmente en el contexto nacional tenemos un escenario complicado por la pandemia, la Plataforma Digital del Estado Peruano logró un gran avance y cerró el año 2021 con 7,000 servicios digitales que orientan a la ciudadanía, más de 1,000 lugares digitales y 5,500 eventos de información y programas del Estado. (El peruano, 2022). Tomando en cuenta que el estado peruano expidió el decreto legislativo N°1412 en el año 2018, en el que se aprueba la ley de Gobierno digital del estado, para así tener nuevas tecnologías y un desarrollo de software informático que hacen posibles que los ciudadanos civiles puedan realizar sus trámites vía electrónica. (Gobierno del Perú, 2018).

De acuerdo a las estadísticas del INEI (Instituto Nacional de Estadística Informática) en el territorio nacional, el analfabetismo es de 6,5 % así como en lo rural es de 18,6% en el cual se puede apreciar la zona más afectada, a todo esto,

se muestra un problema de que las entidades no cuentan con una buena implementación tecnológica eficiente es por eso que los ciudadanos civiles están poco preparados y desactualizados respecto al uso de las TIC. (INEI, 2019)

De manera que para el 2024 el 55% del gasto en tecnologías de la información (TIC) estará destinado a la transformación digital. Ante ello se va a dar una oportunidad en el mercado laboral latinoamericano para generar puestos de trabajo con buenos ingresos. (Gestión, 2022).

La entidad se encarga en términos generales de la recaudación, tanto tributarios y no tributarios. En lo que concierne a nuestra realidad, el problema es la dificultad en el manejo así como en el poco uso de nuevas tecnologías. Pues esto se refleja en los colaboradores de una entidad recaudadora. De esta manera se contempla que regularmente los trabajadores desconocen de los programas informáticos y no realizan adecuadamente la utilización de las tecnologías algo que atenta al desarrollo de funciones en su centro de trabajo y el cual puede repercutir en la poca productividad de las actividades que desempeñan, teniendo como resultado una baja recaudación por parte de la entidad.

Por lo expuesto, el problema general de la investigación se ha conceptualizado así: ¿Qué relación existe entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de la Libertad, 2022; asimismo se definió problemas específicos como: 1) ¿Qué relación existe entre el uso de software y el desempeño laboral?; 2) ¿Qué relación existe entre el uso de hardware y el desempeño laboral?; 3) ¿Qué relación existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y el desempeño laboral?

La justificación teórica de esta investigación se centra en que las teorías, y definiciones que se desarrollaran sobre las variables uso de las TIC y desempeño laboral, abordan nuevos conceptos y paradigmas, de tal forma que ayude a estudios posteriores.

La justificación práctica ayudará a que la información lograda en la investigación estimule e influya a los colaboradores de una entidad recaudadora a investigar y desarrollar correctamente el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que pueda facilitar las actividades

y así poder generar un mayor desempeño laboral.

La justificación metodológica de este estudio tiene como objetivo medir la relación existente entre el uso de TIC y desempeño laboral. Además, de que será medida mediante la utilización de instrumentos validados los cuales ayudaran a desarrollarse futuras investigaciones con las mismas variables de estudio.

La justificación social de la investigación beneficiará a la sociedad, dando a conocer resultados que se obtengan consecutivamente en el estudio. Por esa razón la investigación se centralizo en el progreso de las mejoras de los servidores públicos en la población y en una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

Por consiguiente, como objetivo general de este estudio se planteó: determinar la relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022. Mientras que los objetivos específicos están organizados de la manera siguiente: 1) determinar la relación entre el uso de software y el desempeño laboral; 2) determinar la relación entre el uso de hardware y el desempeño laboral; 3) determinar la relación entre el uso de redes de telecomunicaciones y el desempeño laboral.

Por último, la hipótesis general se plantea de la siguiente manera: Existe relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de la Libertad, 2022. Mientras que las hipótesis específicas se han determinado a continuación: (He1) existe relación entre el uso de software y el desempeño laboral; (He2) existe relación entre el uso de hardware y el desempeño laboral; (He3) existe relación entre el uso de redes de telecomunicaciones y el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se tiene a Modu (2021), cuya investigación tuvo como fin evaluar el efecto del gobierno electrónico en el desempeño de los servidores públicos en Jigawa; conto con una población de 4,273 y una muestra de 366 encuestados. Por el cual se aplicó un cuestionario estructurado y ordenado. La investigación utilizó herramientas inferenciales para los análisis de datos. Seguidamente la investigación afirma que el gobierno electrónico ayuda a adoptar nuevas habilidades a los funcionarios públicos en el desempeño laboral. Por otra parte, generó positivamente la comunicación entre los servidores públicos con el estado. Concluyendo que el investigador indica que es crucial instruir a funcionarios públicos respecto al uso de TICs por medio de diferentes programas de actualización o campañas.

Por otra parte, Tenibiaje (2020), en su estudio presentó como finalidad determinar el impacto de la computadora en la eficiencia de los servidores públicos en el curso de la realización de sus tareas en Nigeria. La investigación adoptó un método de encuesta descriptivo y la muestra constó de 58 servidores públicos que fueron escogidos al azar entre los funcionarios del estado de Ekiti. Por el cual se aplicó encuestas a los funcionarios públicos, además utilizaron un instrumento para recolectar datos que fue de 20 ítems. Se utilizó el análisis estadístico t-tes para analizar los datos recopilados. El estudio reveló que no hubo una diferencia significativa en el impacto de la computadora en la eficiencia de los servidores públicos. Concluyendo que el investigador sugiere a los altos mandos a manejar los conocimientos de la informática y sobre todo de la tecnología.

Orejuela (2019), cuyo estudio presentó como objetivo analizar el nivel de influencia del clima laboral en el desempeño del docente del colegio parroquial del Ecuador. Conto un enfoque mixto, basado en una investigación de corte transaccional así mismo tiene una tipología descriptiva- correlacional y dentro de su población se encontró el cuerpo docente que laboró en dicho colegio en el periodo 2018-2019, apelando a una investigación no probabilística, donde además se consideró una muestra de 35 docentes. Para concluir que existe una

relación positiva muy alta entre el clima laboral en el desempeño docente con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,971.

Steffanell y Acevedo (2019), en su investigación tiene como propósito analizar la mediación TIC y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado de Colombia, el enfoque de la investigación muestra ordenamientos cuantitativos y cualitativos por el cual primero se plasmó medir el desempeño académico por tres especialistas y el coeficiente confiabilidad de Cronbach obteniendo una credibilidad de 80%, la muestra conto con 40 alumnos. Asimismo tuvo un corte cualitativo que se impulsó con el aplicativo Quizlet para la previa evaluación. Concluyó que la prueba T de Student arrojó un valor por debajo 0.05. Por esa razón las TIC optimizan positivamente el desempeño académico de los estudiante promoviendo un trabajo colaborativo e impulsando la satisfacción.

En la misma línea, López (2016) en su estudio planteó como finalidad analizar la relación entre la disponibilidad y el uso de las TIC con el desempeño de unas pymes en Bogotá, teniendo una investigación de carácter descriptivo-correlacional, a su vez se aplicó como técnica una encuesta dirigida a una muestra de cincuenta administradores. Se concluyó mediante resultados obtenidos de la investigación que no hay evidencia significativa que permita aceptar la existencia de una relación entre las TIC y el desempeño de las ferreterías, sin embargo el estudio muestra que las TIC son esenciales para el crecimiento empresarial.

Entre los antecedentes nacionales encontramos a Cuadros (2022), en su tesis cuyo objetivo fue establecer la influencia del uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco, tuvo una investigación aplicada, teniendo un diseño no experimental - transversal de tipo casual, su población estuvo conformada de 120 trabajadores, mientras que la muestra probabilística fue de 92 trabajadores, a quienes se les aplico como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento, por el cual ambos tienen validez y confiabilidad. Se concluye que el uso de las TICs influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Cusco, 2021. Así

como en las competencias laborales y en la calidad, sin embargo se propone a la entidad capacitar a los colaboradores en el uso de TICs.

Carrión (2021), en su estudio presentó como objetivo la determinación de relación o asociación existente entre uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores de una UGEL. El estudio fue de tipo básica y diseño correlacional, no experimental-trasversal, asimismo tuvo una población constituida por 52 colaboradores administrativos, para la recolección de datos se aplicó una encuesta y como instrumento se tuvo un cuestionario, posteriormente se logró constatar la hipótesis de investigación, donde el coeficiente de r de Pearson pudo confirmar la existencia de una asociación entre ambas variables. Concluyendo que la correlación es igual a 0.915, lo cual significa una relación alta entre el uso de las TICs y el desempeño laboral, interpretando que a mayor uso de estas tecnologías por parte de los colaboradores, mayor será su desempeño laboral.

Kishnani (2020), en su tesis magistral tiene como objetivo establecer la relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en empresas de comercio por mayor y menor en Lima Metropolitana, contando con una investigación de tipo aplicada, teniendo un diseño correlacional y a su vez un enfoque mixto. Por el cual tiene una población de 415,301 empresas y una muestra de 384, no obstante la investigación fue validada con el uso estadístico de Alfa de Cronbach. Esta investigación busca que las empresas de comercio investiguen al respecto del uso de tecnologías para mejorar el desempeño laboral de los empleados, como instrumento se tuvo un cuestionario, teniendo como resultados una correlación significativa y positiva débil entre el uso de TIC y el Desempeño laboral ($p < 0.05$, $Rho = 0.139$). Concluyendo que las organizaciones manejaron mayor uso de las tecnologías de la información y eso favoreció a los empleados a que obtengan una ligera mejora en su desempeño.

Garcilazo (2020), en su tesis presentó como finalidad establecer la relación que existe entre el uso de herramientas TIC y el desempeño docente en las Instituciones Educativas de la Región Ancash 2019, el tipo de estudio realizado fue básico de un nivel correlacional y de diseño no experimental,

seguidamente su muestra estuvo conformada por 108 docentes, quienes respondieron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos a través de la técnica de la encuesta, los resultados determinaron que existe una relación positiva, alta y significativa entre las variables con un P -valor de 0,000 y un coeficiente r de Pearson de 0,844. Concluyendo que las herramientas TIC están relacionadas con el desempeño docente de la Institución educativa de la Región de Ancash 2019.

Campos et al.,(2017) en su investigación presentó como finalidad conocer la relación de las TIC y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, el estudio fue de tipo descriptivo, con diseño correlacional-transaccional, por el cual se va a evaluar las variables TIC y desempeño laboral, así mismo se tomó en cuenta la totalidad de la población de la municipalidad conformada por 500 trabajadores, seguidamente la muestra fue de 96 colaboradores a quienes se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Por otro lado los resultados arrojaron una correlación r de Pearson positiva baja (0.227) y el valor de significancia es 0.026. Lo que permitió al investigador concluir que existe relación significativa entre las TIC y el desempeño laboral, rechazando el H_0 .

Diez (2016), en su tesis planteó como objetivo establecer la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio público de Tarapoto 2016, en la cual se empleó un diseño de investigación no experimental-correlacional, por el cual se contó con una población y muestra de 64 trabajadores, conformado por el ministerio público de Tarapoto, teniendo un instrumento de recolección de datos que fueron 2 cuestionarios el primero fueron aplicados a los trabajadores, el segundo cuestionario se fue dirigido a los responsables de las distintas áreas. Se concluye que no existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio público de Tarapoto 2016, obteniendo un coeficiente de correlación Chi cuadrado de 3,0 y una significancia bilateral de 0,223 con 4 grados de libertad a un nivel de significación del 5%.

Dentro del contexto empresarial las tecnologías de la información y comunicaciones vienen teniendo un progreso marcado por el avance tecnológico,

el rubro científico de los sistemas de información ha crecido y se han desarrollado en base a la progreso directo de la ciencia, permitiendo que en el ámbito de la administración se coincida con paradigmas de teorías económicas y organizaciones industriales, generando una competencia y factores que determinan el comportamiento empresarial y los resultados obtenidos. (Pérez y Dressler, 2007).

Para las teorías de Tecnología de la información y comunicaciones – TIC, Ayala y Gonzales (2015), indican que las tecnologías de la información y comunicaciones han evolucionado a través del desarrollo de softwares que han ayudado a la aparición de herramientas de gestión avanzadas, las cuales tienen nuevas funcionalidades y aplicaciones empresariales en las que sobresalen: la intranet, las videoconferencias, la Data Mining, la realidad virtual, la inteligencia artificial, el Data Warehouse, los motores de búsqueda, los mapas de conocimiento, la mensajería instantánea y la gestión documental. Asimismo, el impacto económico de las TIC varía de acuerdo a los países, por lo que su aumento dependerá de las iniciativas de implementación en áreas como educación, investigación y desarrollo.

El autor Julio Cabero indica que las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) tiene relación en torno a 3 medios básicos: la microelectrónica, cuyo origen y antecedente se centra en la electricidad y la electrónica; la informática, el cual tiene origen en la manipulación automática de la información a través de ordenadores y las telecomunicaciones, las cuales hacen referencia a grandes hitos como el teléfono, radio y telégrafo; no solo girando aisladamente, sino de una manera significativa e interactiva que permiten obtener novedosas realidades comunicativas. (Cabero, 1998).

Así mismo Gómez (1992) nos expresa que las TIC, primeramente tuvo su origen en envolver las necesidades militares generándose asociaciones con industrias de otra naturaleza para el desarrollo de la electrónica. Se designa TIC a varias herramientas emparentadas al procesamiento, transmisión y almacenamiento digital de la información, del mismo modo con los productos y procesos por el cual se hace uso del Hardware y Software.

De la misma manera Iacomella y Marotias (2013), la introducción de progresos técnicos hace 40 años, han añadido a un proceso de apropiación social sigiloso pero estable. Hoy en día designadas como Tecnologías de la información y comunicación, por lo que han ayudado como un factor más a las crisis características de las entidades de la modernidad

Dentro de las definiciones se tiene a Alonso y Gallego (2002), que indican que las tecnologías de la información y comunicaciones son un instrumento cognitivo que al utilizarlo adecuadamente, puede transformar el aprendizaje y optimara la mentalidad humana.

Asimismo, según Thompson y Strickland (2004), las TIC son dispositivos, herramientas y programas que tienen la facultad de administrar y procesar información por medio de distintos soportes tecnológicos como las computadoras, los teléfonos móviles, los televisores, etc. Aparte de eso contribuye al desarrollo de una organización y al crecimiento económico.

De acuerdo a lo mencionado por O'Brien y Marakas (2006), indican que las TIC hacen referencia a diferentes componentes de hardware los cuales resultan necesarios para que un sistema opere correctamente. Por lo que en teoría, estos sistemas podrían utilizar componentes sencillos como un papel y un lapiz o una carpeta en la que se pueda almacenar y guardar datos.

Para Zuppo (2012) las TIC son los elementos e infraestructura que logran la informática actual, y que han logrado convertirse en un sinónimo de productividad, ya que facilitan la comunicación dentro de un contexto global.

Más adelante, Gil (como se citó en Cano, 2018) afirma que las TIC componen un conjunto de sistemas, aplicaciones y técnicas relacionadas a la digitación de señales analógicas, textos, imágenes y sonidos que se manejan en tiempos reales. Además de ser esenciales para el incremento de la productividad, calidad, control y comunicación en la empresa, por lo que resulta de beneficio cuando su aplicación es de forma inteligente. (Cano, 2018).

Para O'Brien y Marakas (2006) las tecnologías de la información y comunicaciones se dimensionan de la siguiente manera: software, hardware y redes de telecomunicaciones.

Software, las cuales incluyen el software del sistema operativo, softwares de rendimiento, softwares de aplicaciones para negocios y navegadores web. (O'Brien y Marakas, 2006).

Hardware, que comprenden las computadoras, microcomputadoras, sistemas centrales grandes "mainframe", servidores de tamaño mediano, dispositivos de entrada, dispositivos de salida y dispositivos de almacenamiento. (O'Brien y Marakas, 2006).

Redes de telecomunicaciones, los cuales incluyen los medios telecomunicativos, procesadores y una apropiada infraestructura de softwares que permitan la conexión y acceso cableado a internet, extranets e intranets. (O'Brien y Marakas, 2006).

Como bases legales, el 19 de Febrero del 2021 se publicó el decreto supremo 029-2021-PCM, que viene a ser el reglamento de la ley de gobierno Digital (D.Leg. 1412 del 2018). Por el cual puntualiza numerosos términos entre ellos tenemos el DNI digital, la plataforma para orientación al ciudadano al igual que la plataforma única de recepción documental del estado, asimismo la plataforma de interoperabilidad del estado (PIDE), y por último la plataforma nacional de software público peruano (SPPP).

Así mismo tenemos la Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado (LEY N°27658), por el cual tiene el propósito de obtener eficiencia del aparato estatal, para sí poder lograr una buena atención a la ciudadanía civil, prevaleciendo los recursos públicos.

En la misma línea la Ley de Servicio Civil (Ley N°30057) establece un régimen exclusivo y único para ciudadanos que brindan servicios en las empresas públicas del estado, de la misma manera a las personas que están en representación de su gestión.

Por otro lado, dentro de las teorías del desempeño laboral, se tiene que formar parte de la evaluación del desempeño, Chiavenato (2011) explica que las actividades de la evaluación del desempeño no son recientes, debido a que desde el momento que se emplea a un trabajador se realizó la evaluación costo-beneficio. Así mismo expone que alrededor del año 1842, el sector público de

EE. UU. implantó el sistema de los informes anuales con el fin de evaluar el desempeño; posteriormente, fue utilizado por el ejército estadounidense en 1880 y por ejecutivos de una empresa de motores en 1918, tomando mayor relevancia hasta la segunda guerra mundial, cuando en la mayoría de empresas comenzó a expandirse este sistema de evaluación.

Otra teoría que presenta Palaci (2005), indica que el desempeño laboral tiene relación con el desempeño contextual debido a que contribuye con la eficacia organizacional mediante efectos sociales, organizacionales y psicológicos, que van más allá del cumplimiento de las labores; existiendo conductas que se podrían clasificar tanto desempeño laboral como desempeño contextual. Teniendo dentro del desempeño contextual una actitud de disposición para mejorar el desempeño en una organización como la mejora de relaciones entre compañeros, tolerancia al estrés, llamadas de manera particular en relación al trabajo y la limpieza y orden en el puesto de trabajo. Mientras que las conductas que no contribuyen al desempeño contextual son la mala utilización de los recursos, utilizar materiales para beneficio particular, desperdiciar energía con luces y aires prendidos o el consumo de bebidas no autorizadas.

Entonces podemos definir que la evaluación de desempeño es la estimación de labores realizadas por un equipo de trabajo y que cada vez se potencie por cada evaluación realizada, de tal manera que se pueda agregar un valor e enriquecer al personal humano (Chiavenato, 2000).

Afshan y Col. (2012) definen que el desempeño es el logro de actividades determinadas a comparación con modelos establecidos o estructurados de manera regular. La aptitud de los colaboradores se pronuncia en el afianzamiento de la producción, la disponibilidad y habilidad por parte de los mencionados en la actualización de tecnologías, considerándose bastante incentivados.

Del mismo modo, el desempeño puede que se relacione con el ingenio y destrezas del trabajador, ya que mejores habilidades, mejor será su desempeño, en otras palabras se refiere al comportamiento que se da en su lugar de trabajo. (Benavides, 2002).

Más adelante, Alles (2005) indica que el desempeño laboral busca direccionar de manera adecuada, generando un constante cambio, en discernimiento, habilidad, práctica, actitud de sus colaboradores. Esencialmente en aspectos de personalidad que tienen la finalidad de optimizar el desempeño dentro de un espacio de trabajo.

Hoy en día los investigadores se centralizan en la construcción del desempeño laboral, es por eso que se han limitado a situaciones y a entornos particulares sin pretender una divulgación de sus hallazgos. Asimismo las tendencias han sido una proliferación en diversas mediciones de desempeño laboral existente. Es por ello que todas las dimensiones deben ser medibles y a la misma vez consideradas significativas para la productividad, la eficiencia o la rentabilidad de una organización. A modo de ejemplo, los niveles de ausentismo, la violencia en el trabajo, las calificaciones de trabajo en equipo (Viswesvaran y Ones, 2017).

El desempeño laboral se toma como el comportamiento del colaborador en la plena búsqueda de metas fijadas, lo cual constituye una habilidad del trabajador para alcanzar objetivos planteados. (Chiavenato, 2000).

Para Chiavenato, el desempeño laboral se dimensiona en 2 factores: actitudinales y operativos. (Chiavenato, 2009).

Factores actitudinales, hace mención a diferentes características personales del colaborador, involucrando a la disciplina donde el trabajador busca de alinear el comportamiento bajo reglas determinadas, la actitud cooperativa es el espíritu generoso entre colaboradores, la iniciativa es la capacidad para innovar a favor de las metas en común de una entidad, así mismo la responsabilidad es el carácter que busca el cumplimiento frente las probabilidades otorgadas, la habilidad de seguridad es la habilidad para advertir la ocurrencia de situaciones de peligro, la discreción son aspectos organizaciones que guardan los colaboradores, la presentación personal, se presenta como la apariencia física y el orden por el cual el colaborador se muestra en la entidad, interés es la motivación efectiva del colaborador por su actividad que desempeña, la creatividad tiene capacidad de innovar y buscar solucionar

barreras que se presenta para el cumplimiento de la función del colaborador. La capacidad de realización, se enfoca en cumplir objetivos por los altos mandos. (Chiavenato, 2009).

Factores operativos, hace referencia a particularidades apropiadas del trabajo cumplido, se involucran el conocimiento de trabajo, es la comprensión de actividades y procedimientos que conciernen al trabajo que se desempeña, la calidad de trabajo, se basa en el conocimiento aplicado a la tarea prevista en un tiempo preciso, cantidad de trabajo es con que continuidad o fluidez realiza las actividades laborales, trabajo en equipo, es la actividad cumplida por varias personas en la que todos tienen un mismo objetivos, liderazgo direccionar situaciones y problemas que se dan en un entorno laboral es decir tomar decisiones correctas. (Chiavenato, 2009).

III. METODOLOGÍA

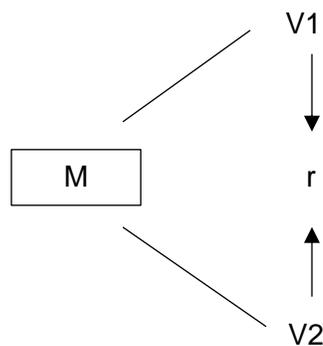
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El tipo de investigación fue aplicada debido a que se formularon hipótesis con el fin de brindar una posible solución a los problemas encontrados. (Ñaupas et al., 2014). El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se utilizó métodos y técnicas de recolección de datos con las que se conteste preguntas y se pueda probar la hipótesis planteada. Así también por confiar en la medición de variables e instrumentos. (Ñaupas et al., 2014). El nivel de la investigación es descriptivo-correlacional debido a que se desea especificar características de las variables de análisis, así como la correlación existente entre sí, que permita sustentar la hipótesis de la investigación. (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación: El diseño es no experimental ya que no se manejarán o alteraran las variables de investigación, observándolas en su estado natural. (Bernal, 2016). Contó con un corte transversal, ya que la información que se obtenga del estudio es únicamente en un momento determinado. (Bernal, 2016).

Figura 1.

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

V1 = Uso de TIC

V2 = Desempeño laboral

r = Coeficiente de correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Uso de TIC

- **Definición conceptual:** Las TIC son dispositivos, herramientas y programas que tienen la facultad de administrar y procesar información por medio de distintos soportes tecnológicos como las computadoras, los teléfonos móviles, los televisores, etc. Aparte de eso contribuye al desarrollo de una organización y al crecimiento económico. (Thompson y Strickland, 2004).
- **Definición operacional:** Las TIC se dimensionan de la siguiente manera: software, hardware y redes de telecomunicaciones. (O'Brien y Marakas, 2006).
- **Indicadores:** Están clasificados por cada dimensión: la dimensión software, tiene los siguientes indicadores: autonomía, seguridad informática y uso de software; la dimensión hardware, presenta como indicadores: uso de dispositivos y soluciones técnicas; la dimensión redes de telecomunicaciones, sus indicadores son: disponibilidad de dispositivos y conexión a internet.
- **Escala de medición:** Estas 3 dimensiones serán medidas mediante de la escala de valoración ordinal, y la aplicación de la escala de Likert.

Variable 2: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** El desempeño laboral se toma como el comportamiento del colaborador en la plena búsqueda de metas fijadas, lo cual constituye una habilidad del trabajador para alcanzar objetivos planteados. (Chiavenato, 2000).
- **Definición operacional:** El desempeño laboral se dimensiona en 2 factores actitudinales y operativos. (Chiavenato, 2009).
- **Indicadores:** Están clasificados por cada dimensión: la dimensión factores actitudinales, tiene los siguientes indicadores: la disciplina, actitud, cooperación y responsabilidad; la dimensión factores operativos, presenta

como indicadores: conocimiento de trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.

- **Escala de medición:** Estas 2 dimensiones serán medidas mediante de la escala de valoración ordinal, y la aplicación de la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: es un conjunto que puede ser finito o infinito de componentes con similares características por los objetivos y el problema de la investigación. (Arias, 2016). La población estará conformada por los 141 colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

- **Muestra:** está conformada por un subconjunto representativo, el cual se extrae de la población total y que permitirá sistematizar los resultados. (Arias, 2016). La muestra de este estudio estuvo constituido por el total de colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.
- **Unidad de Análisis:** cada colaborador que realiza funciones en la entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dentro de la investigación la técnica que se empleó en las 2 variables fue una encuesta. Según Hernández y Mendoza (2018), la encuesta es la elaboración de una diversidad de interrogantes preliminarmente de forma estándar con la que el investigador consigue información respecto a una variable de primera mano de la persona investigada.

El instrumento de recolección de datos es un formato, dispositivo o recurso en físico o digital, el cual se utilizó con el fin de obtener o registrar información. (Arias, 2016). Por lo que como instrumento se contó con un cuestionario.

Para la variable Uso de TIC se empleó un cuestionario con escala de Likert elaborado por Cuadros (2022) la cual ya se encuentra validada en su investigación, constando de 14 preguntas estructurados en 3 secciones correspondientes a las dimensiones de la variable. (Anexo 4).

Para la variable Desempeño laboral se empleó un cuestionario con escala de Likert elaborado por Gutiérrez (2022) la cual ya se encuentra validada en su

investigación, constando de 12 preguntas estructuradas en 2 secciones correspondientes a las dimensiones de la variable. (Anexo 4).

3.5. Procedimientos

El punto de partida para esta presente investigación comprendió la revisión documental a través de gestores bibliográficos como scopus, scielo, repositorio de la universidad cesar vallejo, internet al igual que libros en el que se estudien las variables de la investigación a realizar. Seguidamente para obtener la información, las encuestas a aplicar serán tomadas con la ayuda de la plataforma de Formularios Google (google forms), dado por la coyuntura que venimos atravesando por la covid-19, se optó realizarlas por un medio digital. Luego se generó un enlace virtual link: <https://forms.gle/XiiMVNQEj4j5CFxc6>, que es por el cual fue extendido entre 6 y 7 de julio por el medio de unas aplicaciones que son, WhatsApp y Facebook respectivamente y por lo que nos permitió aplicar el cuestionario a diferentes personas en el mismo momento.

Posteriormente al conseguir los datos, se procede con la descarga de la matriz de respuestas de los cuestionarios de la plataforma (google Forms). Al terminar se continuó con la tabulación empleando Microsoft Excel con destino al programa SPSS-23, donde se realizó los análisis estadísticos de acuerdo a las respuestas del trabajador, así mismo también se efectuó un procesamiento global para redactar el informe terminado que encierra resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En este punto de la investigación, se mencionó todos los métodos a los que se sometió los datos recolectados, clasificando y analizando los estadígrafos convenientes para este estudio. (Hernández et al., 2014).

Para las dos variables, se procedió a tabular los datos obtenidos en Excel, para posteriormente continuar con el programa IBM SPSS Statistics (23.00) lo que permitió tener los resultados a través de tablas, con los que se pudo conocer el nivel de las variables con sus dimensiones y realizar el análisis estadístico descriptivo, además de saber el grado de asociación entre la variables propio del estadístico correlacional, de manera que se pueda comprobar la hipótesis del

estudio.

Por consiguiente, para la prueba de normalidad de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018) se ejecutó una prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual está dirigida a muestras mayores de 50 y por ser nuestra muestra de 141 colaboradores, será la adecuada para determinar el estadígrafo a utilizar. Así mismo cabe mencionar que los instrumentos fueron evaluados en su confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de cronbach.

3.7. Aspectos éticos

En las líneas generales es importante señalar que se consideraron criterios nacionales para certificar la calidad ética de la investigación presente. Es por ello que se empleó reglamentos, normas, leyes gestionando lo establecido por la normativa APA. Por consiguiente se pasó por un software como el Turnitin para evitar el plagio y obtener una investigación autentica.

Del mismo modo para esta investigación se consideró seguir los principios de ética establecidos en la Resolución de Consejo Universitario N°0262-2020/UCV de la Universidad Cesar Vallejo, por lo que se aplicó:

- Autonomía: por la participación voluntaria en esta investigación.
- Beneficencia: por el beneficio a los participantes en la investigación de las variables.
- Competencia profesional: por el cumplimiento de niveles de preparación.
- Justicia: por el trato en mismas condiciones a los participantes.
- Libertad: por el desarrollo libre de la investigación e independiente de intereses.
- Responsabilidad: por hacerse cargo de las consecuencias que se derivan del estudio.

Así mismo se tomó en cuenta los criterios éticos expuestos por Galán (2010), que indica que una investigación debe estar regida por la búsqueda de la verdad y la honestidad en los resultados del estudio, sin distorsionar los datos obtenidos en el proceso, ni utilizarlos para el benéfico propio del investigador.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados de niveles de la variable uso de TIC

Nivel	Uso de TIC		Software		Hardware		Redes de telecomunicaciones	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Adecuado	76	53,9	77	54,6	52	36,9	76	53,9
Mejorable	65	46,1	64	45,4	89	63,1	57	40,4
Inadecuado	0	0	0	0	0	0	8	5,7
Total	141	100,0	141	100,0	141	100,0	141	100,0

Los resultados muestran que en el uso de TIC los colaboradores se encuentran con 53,9% dentro de un nivel adecuado, mientras que el 46,1% restante permanece en el nivel mejorable; en software los colaboradores se encuentran en un nivel adecuado con 54,6% y un nivel mejorable con 45,4%; en la dimensión hardware se tiene que solo el 36,9 % de los colaboradores se encuentra en un nivel adecuado, mientras que la mayoría con un 63,1% está en el nivel mejorable; finalmente en redes de telecomunicaciones los colaboradores tiene un nivel adecuado con 53,9%, mejorable con 40,4% y un pequeño grupo de 5,7% en el nivel inadecuado.

Tabla 2*Resultados de niveles de la variable desempeño laboral*

Nivel	<i>Desempeño laboral</i>		Factores actitudinales		Factores operativos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	96	68,1	137	97,2	96	68,1
Regular	45	31,9	4	2,8	45	31,9
Malo	0	0	0	0	0	0
Total	141	100,0	141	100,0	141	100,0

Los resultados muestran que en el desempeño laboral los colaboradores se encuentran con 68,1% dentro de un nivel bueno, mientras que el 31,9% restante permanece en el nivel regular; en factores actitudinales los colaboradores se encuentran en un nivel bueno con 97,2% y un nivel regular con 2,8%; finalmente en factores operativos los colaboradores tiene un nivel bueno con 68,1% y un grupo de 31,9% en el nivel regular.

4.2. Resultados inferenciales

Objetivo general

Tabla 3

Determinar la relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

		Uso de TIC	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Uso de TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	141	141
		Coeficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

Los resultados muestran la existencia de una relación entre las variables con una significancia de 0,000 y un valor de Rho de Spearman de 0,583; lo que determina una correlación positiva moderada entre el uso de TIC y desempeño laboral, indicando que a través del empleo de tecnologías de la información y comunicaciones se incrementará el desempeño de los trabajadores dentro de la entidad recaudadora. Por consiguiente se acepta la hipótesis general de la investigación.

Objetivo específico 1

Tabla 4

Determinar la relación entre el uso de software y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

		Software	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Software	Coeficiente de correlación	1,000	,256**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Desempeño Laboral	N	141	141
		Coeficiente de correlación	,256**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	141	141

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

Los resultados muestran la existencia de una relación con una significancia de 0,002 y un valor de Rho de Spearman de 0,256; lo que determina una correlación positiva baja entre la dimensión software y la variable desempeño laboral, indicando que a través de la ejecución y utilización de programas informáticos se beneficia el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la entidad recaudadora. Por consiguiente se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación.

Objetivo específico 2

Tabla 5

Determinar la relación entre el uso de hardware y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

		Hardware	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Hardware	Coeficiente de correlación	,327**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	Desempeño Laboral	N	141	
		Coeficiente de correlación	,327**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

Los resultados muestran la existencia de una relación con una significancia de 0,000 y un valor de Rho de Spearman de 0,327; lo que determina una correlación positiva baja entre la dimensión hardware y la variable desempeño laboral, indicando que a través de la utilización y manejo de herramientas y dispositivos se favorece el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la entidad recaudadora. Por consiguiente se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación.

Objetivo específico 3

Tabla 6

Determinar la relación entre el uso de redes de telecomunicaciones y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

			Redes de Telecomunicaciones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Redes de Telecomunicaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

Los resultados muestran la existencia de una relación con una significancia de 0,000 y un valor de Rho de Spearman de 0,484; lo que determina una correlación positiva moderada entre la dimensión telecomunicaciones y la variable desempeño laboral, indicando que contar con equipos y acceso a una red estable se ayuda al desempeño laboral de los trabajadores dentro de la entidad recaudadora. Por consiguiente se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En lo que concierne a la estadística descriptiva la entidad recaudadora ha obtenido los resultados respecto a uso de TIC con un porcentaje mayor en el nivel adecuado, siendo este un 53,9% del total de encuestados y representando a más de la mitad de colaboradores, indicando que en su mayoría los colaboradores de la entidad recaudadora hacen un uso correcto de las tecnologías de la información y comunicaciones; situación que concuerda con la investigación de Diez (2016), quien muestra un nivel alto en el uso de TIC dentro del ministerio público de su distrito de investigación con un 59% de colaboradores que perciben esta escala de valoración. Asimismo, existe estudios con un nivel diferente apreciado por los colaboradores como es el caso de la investigación de Carrión (2021) quien muestra un diferente nivel con un 65.38% de administrativos que consideran que el uso de Tic es regular dentro una unidad de gestión educativa. Lo que nos lleva a pensar que el nivel de frecuencia de esta variable también dependerá de la institución o empresa en la que se aplica y las actividades que se realizan.

Respecto a las dimensiones de esta variable, la dimensión software presento un nivel adecuado con 54,6% de colaboradores que tiene autonomía para el uso de software y seguridad informática en la entidad, que en comparación con la investigación de Cuadros (2021) que obtuvo un 52.2% por parte de su población, ubicando el uso de software dentro del nivel mejorable; por lo que la utilización de esta dimensión varía en ambas empresas.

Para la dimensión hardware la frecuencia obtenida fue de 89 personas que lo ubican en el nivel mejorable con 63,1% siendo esto más de la mitad de colaboradores que hacen uso de los dispositivos y soluciones técnicas dentro de la entidad, este nivel presentado coincide con Cuadros (2021) quien obtuvo 46.7% de trabajadores que hacen uso de hardware; lo que hace indicar que la utilización de estos equipos es semejante para ambas empresas.

Por su parte la dimensión redes de telecomunicaciones mostro un nivel adecuado con un 53,9% que representa un total de 76 colaboradores que expresan disponibilidad de dispositivos y conexión a internet por parte de la

entidad, situación que permite ver una diferencia con la investigación de cuadros (2021) donde la mayoría de trabajadores opto por considerar esta dimensión dentro del nivel mejorable con 51,1%; por lo que podríamos decir que las redes de telecomunicaciones no son aplicables de igual manera en las empresas investigadas.

Por otro lado, en referencia a la variable desempeño laboral se obtuvo como resultados que el 68,1% representado por 96 colaboradores de la entidad recaudadora, consideran que su desempeño se encuentra en un nivel bueno, lo que indica que en su mayoría vienen realizando sus labores de manera responsable y satisfactoriamente; estos resultados muestran semejanza con la investigación hecha por Carrión (2021) quien obtuvo con 71.15% un nivel bueno de desempeño laboral por parte de su población de análisis; por otra parte diferentes investigaciones también evidenciaron que esta percepción varia, tal es el caso de Kishnani (2020) quien obtuvo como resultado que el 81,3% de los encuestados, representando una cantidad de 312 personas, perciben que el desempeño labora se encuentra en un nivel medio; situación que también presenta el estudio de Diez (2016) pero a mayor escala, ya que se percibió que la totalidad de trabajadores tienen un desempeño laboral de nivel regular dentro de la empresa investigada. Lo que nos lleva a indicar que los trabajadores desempeñan sus labores de diferentes maneras y con diferentes actitudes y factores.

En cuanto a las dimensiones de esta variable, los factores actitudinales presentaron un resultado de 92,7% de colaboradores que expresan un nivel adecuado para esta dimensión, permitiendo indicar que las características personales del colaborador como su disciplina, actitud, habilidades y responsabilidad son parte de sus actividades diarias. Otro estudio que muestra resultados similares es Carrión (2021) quien indica que las habilidades y destrezas de los trabajadores de una unidad de gestión educativa se encuentran con 65.38% dentro de la categoría bueno, categoría que también mantiene para la productividad de los trabajadores con 61,54%. Asimismo un resultado diferente presento el autor Cuadros (2022) quien indica que en la empresa de su

investigación la población de estudio se ubicó en un nivel regular en cuanto a la eficiencia. Mientras que Kishnani (2020) en su estudio resuelve que su población encuestada percibe un nivel medio para el comportamiento laboral contraproducente. Por lo que las actitudes y comportamientos de los trabajadores varían en estas investigaciones, considerándose buenos para algunos y regulares para otros.

Por otro lado la dimensión de factores operativos obtuvo como resultado que el 68,1% de los colaboradores consideran que se encuentra dentro de un nivel bueno, lo que permite indicar que el desarrollo de su trabajo a través de la calidad, competencias y conocimientos logra resultados favorables. Esto coincide con la investigación de Carrión (2021) quien indica que el conocimiento de trabajo por parte de los colaboradores de su empresa de investigación está en la categoría bueno con 73,08%, mientras que la orientación a resultados se ubica en la misma categoría pero con 84,62%. Ahora un resultado que no coincide con estos estudios es la de Cuadros (2022) quien indica que su población muestra un nivel regular con 48,9% respecto a las competencias y el mismo nivel con 68,5% para la calidad. Lo que permite expresar que los factores operativos tienen ciertas particularidades propias del trabajo a realizarse.

Ahora bien para la estadística inferencial la tabla 3 presenta los resultados del objetivo general que demuestran una relación entre las variables uso de TIC y desempeño laboral con un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente Rho de 0,583 determinando una relación moderada, lo que indica que con el uso de TIC a través de software, hardware y redes de telecomunicación se obtendrá un mayor nivel de desempeño laboral por parte de los colaboradores. Esta investigación concuerda con el estudio de Kishnani (2020) en el que obtuvo una correlación positiva débil con un Rho de Spearman de 0.139 y un p valor de 0,003 entre ambas variables.

Otro autor que presenta resultados similares es Carrión (2021) estableciendo una relación significativa entre uso de TIC y desempeño laboral con un p valor de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,915 concluyendo que existe una correlación alta entre las variables expuestas. Esto se sustentaría con lo dicho

por Alonso y Gallego (2002) quienes afirman que las TIC son un instrumento que con la utilización adecuada pueden transformar el aprendizaje y optimizar la mente humana; lo que nos permite inferir que las TIC son de suma importancia en el desarrollo de actividades, ya que mejoran la productividad de los trabajadores, automatizando las tareas, facilitando la comunicación entre áreas y logrando un trabajo más colaborativo, por lo que el desempeño mejora a través del uso adecuado de estas tecnologías.

Por otro lado, una investigación que no concuerda con los resultados obtenidos es la de Diez (2016) quien a través de la prueba Chi cuadrado obtiene una significación de 0,223, concluyendo que no existe una asociación entre las variables en su población de estudio. Por lo que se puede decir que si bien el uso de TIC ayuda a la mejora del desempeño laboral, no todas las empresas en las que se desarrolle estas tecnologías, obtendrán un alto desempeño en sus colaboradores, sino que también dependerá de otros factores.

La tabla 4, el cual nos presenta los resultados del objetivo específico 1 demuestra la existencia de una relación positiva baja entre la dimensión software y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia de 0,002 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,256, que permite aceptar la hipótesis específica 1; esto indicaría que el uso de TIC a través de la ejecución de sistemas, verificación de riesgos, utilización de programas y aplicativos para las actividades laborales mejoran el desempeño de los colaboradores de la entidad recaudadora. Este resultado guarda similitud con la investigación de Garcilazo (2020) en el cual establece una relación con el coeficiente r de Pearson de 0,824 y p valor de 0,000 entre el uso de programas informáticos y el desempeño docente, concluyendo que existe una relación significativa, positiva y alta.

Esto se sustenta con lo indicado por los autores Ayala y Gonzales (2015) que en su teoría afirman que la evolución de las TIC ha desarrollado softwares que actualmente ayudan a crear nuevas herramientas con aplicaciones y funcionalidades que sobresalen en ámbito empresarial. De lo que se infiere que el uso de software es de beneficio para la optimización del trabajo, simplificando procesos e incrementando la rentabilidad de las entidades, además le lograr

eficiencia y efectividad laboral.

los resultados del objetivo específico 2 presentados en la tabla 5 muestra la existencia de una relación positiva baja entre la dimensión hardware y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia de 0,00 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,327, permitiendo aceptar la hipótesis específica 2; esto demostraría que el uso de TIC a través de manejo de herramientas, equipos de cómputo y dispositivos tecnológicos para la comunicación de información mejoran el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad recaudadora. Los resultados obtenidos coinciden con el estudio de Campos et al. (2017) en el cual a través un coeficiente r de Pearson de 0,824 y un p valor de 0,030 determina una relación significativa, concluyendo que la comunicación influye positivamente en el desempeño laboral.

Un estudio similar es el de Garcilazo (2020) quien determina una correlación alta, positiva y significativa entre el uso de la comunicación virtual y el desempeño docente con un p valor de 0,000 y un coeficiente r de Pearson de 0,819. Estos resultados se confirmarían con lo indicado por Zuppo (2012) quien en su artículo afirma que las TIC son elementos los cuales se han convertido en una semejanza de productividad, que hoy en día facilita la comunicación. O'Brien y Marakas (2006), también indican que las TIC a través de los Hardware son necesarios para la correcta operación de los sistemas, permitiendo utilizar componentes sencillos que pueden lograr el almacenamiento de información. Por lo que el uso de estas tecnologías resulta de suma importancia para la realización de actividades que logren optimar el tiempo de trabajo, reduciendo esfuerzos y aprovechando los recursos, con los que se reduzca gastos, genere una ventaja competitiva y una mejora continua.

Finalmente la tabla 6 muestra los resultados del objetivo específico 3 en el que se determina la relación entre la dimensión redes de telecomunicaciones y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,484 estableciendo una relación positiva moderada con la que se acepta la hipótesis específica 3; esto indicar que con la disponibilidad de equipos por parte de la empresa y dispositivos

complementarios, así como la conexión estable a una red de internet, se optimiza el desempeño de los colaboradores de la entidad recaudadora. Un estudio que concuerda con resultados obtenidos es el de Garcilazo (2020) quien establece una relación entre el uso de internet y el desempeño docente con el coeficiente r de Pearson de 0,821 y p valor de 0,000, concluyendo con la existencia de una relación alta, positiva y significativa.

Asimismo Campos et al. (2017) en su estudio también obtiene resultados que similares, determinando una relación positiva alta entre la tecnología y el desempeño laboral con un p valor de 0,000 y un coeficiente r de Pearson de 0,823 concluyendo que dicha dimensión influye en la variable desempeño laboral. Cabero (1998) en su teoría afirma que uno de los 3 medios básicos de las TIC son las telecomunicaciones pues están relacionadas a grandes descubrimientos tecnológicos los cuales interactúan para la obtención de realidades más novedosas. Por lo que se puede decir que esta dimensión contribuye al desarrollo social y económico, con el que se ofrece la capacidad de conectarse en tiempo real y confiable a nivel global y cuya oportunidad resulta vital para la productividad y éxito dentro de las empresas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe una relación positiva moderada entre las variables uso de TIC y desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora, con una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,583; permitiendo aceptar la hipótesis general.
2. Se logró determinar que existe una relación positiva baja entre la dimensión uso de software y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora, con una significancia de 0,002 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,256; permitiendo aceptar la hipótesis específica 1.
3. Se logró determinar que existe una relación positiva baja entre la dimensión uso de hardware y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora, con una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,327; permitiendo aceptar la hipótesis específica 2.
4. Se logró determinar que existe una relación positiva moderada entre la dimensión uso de redes de telecomunicaciones y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora, con una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,484; permitiendo aceptar la hipótesis específica 3.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general la implementación de tecnologías de la información y comunicaciones, así como la programación de capacitaciones a sus colaboradores, en torno al uso de software, hardware y redes de telecomunicaciones, orientando a que el colaborador cumpla de forma vertiginosa sus funciones encomendadas y como institución puedan cumplir con sus metas de recaudación.
2. Se recomienda al jefe de talento humano realizar cursos respecto al uso de software, en tanto a programas de oficina como Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, OneNote) en niveles avanzados, así mismo como en aquellos aplicativos que se han vuelto esenciales en nuestras actividades diarias como Zoom, Google Meet, y sistemas propios, los cuales permitirán simplificar, aligerar y sobre todo mejorar la coordinación entre colaboradores.
3. Se recomienda al jefe de la oficina de tecnología informática elaborar propuestas que ayuden a la implementación de nuevas tecnologías (máquinas y accesorios de cómputo, software, etc.), para la entidad. Ya que los cambios mencionados ayudan que la actividades de los colaborados sean repotenciadas y modernizadas, favoreciendo en la atención de la ciudadanía.
4. Se recomienda al gerente general implementar una infraestructura tecnológica necesaria para la transformación digital en la entidad recaudadora con la finalidad de estar acorde a las actuales exigencias tecnológicas, así como la normatividad que regula el gobierno digital, y cumplir de manera óptima e idónea las funciones, es por eso que se precisa mejorar las falencias respecto al uso de TIC y por ende el desempeño laboral de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Afshan, S., Sobia, I., Kamran, A. & Nasir, M. (2012). Impact of training on employee performance: a study of telecommunication sector in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 4, 6.
- Alles, M. (2005). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencia*. Editorial Granica.
- Alonso, C. y Gallego, D. (2002). Tecnologías de la información y comunicaciones. *Revista de educación*, (329) 181-205.
<https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:b4229dc8-92ed-4475-a1ff-a659bcc839cc/re3291011165-pdf.pdf>
- Arias, F. G. (2016). El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. (7ª ed.). Editorial Episteme.
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ª ed.). Pearson.
- Cabero, J. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales*. 197-206. Granada: Grupo Editorial Universitario
- Calderón, A. *Perú Digital. El camino hacia la transformación* (Doctoral dissertation, Universidad de Palermo).
<https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Cano, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias*, 4(1) 499-510.
- CEJA (2012). *Índice de Servicios Judiciales en Línea: El impacto de las tecnologías de información en el acceso a la información judicial y a la justicia por parte de la ciudadanía*. Recuperado de

http://www.cejamericas.org/index.php/biblioteca/bibliotecavirtual/doc_download/7406-%C3%ADndice-de-servicios-judiciales-enl%C3%ADnea,-reporte-t%C3%A9cnico.html.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición, Santa Fè de Bogotá: Editorial McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2009). Administración de la Gestión del Talento Humano. Editorial Pearson.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones. (9ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.

¿Cómo una infraestructura tecnológica adecuada beneficia tu empresa? (2020, diciembre 1). *E-tic*.

<https://www.e-solucionestic.com/por-que-una-infraestructura-tecnologica-adecuada-beneficia-a-tu-empresa/?fbclid=IwAR1LqCeOZdIZ2SOkkIHABGrBkZQfYbDEmKqozy-1AXH8M9ba9A3IW--XYE0>

Campo, V., Terrones, P., Vela, S., (2017). Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucayali

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/a26e3f31-5c88-4f1d-970b-2ac65d37d8be>

Cuadros, M. (2022). Uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad cesar vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80650>

Diez, N. (2016). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016. Universidad César Vallejo. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/958>

El estado avanza en la transformación digital (2022, enero 2). *El peruano*.

<https://elperuano.pe/noticia/136565-el-estado-avanza-en-la-transformacion-digital?fbclid=IwAR3CsOLsCC5ytHRQ4aDEdtUsRWtDMSaYEqtTyX6tAcdbq3>

[evgdq46j6-Xeo](#)

Estos son los cinco puestos digitales con mayor demanda laboral en el futuro (2022, marzo 6). *Gestión*. [Estos son los cinco puestos digitales con mayor demanda laboral en el futuro | ECONOMIA | GESTIÓN \(gestion.pe\)](#)

Galán, M. (2010). Ética de la investigación. *Revista iberoamericana de educación*, 54, 1-2.

Gobierno del Perú. (13 de Setiembre de 2018). Decreto legislativo. *El peruano*. Pags. 4-8. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Garcilazo, H. (2020) Uso de herramientas TIC y desempeño docente en la Instituciones Educativas de nivel secundaria de la Región Ancash. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional de la Universidad nacional de Huancavelica

<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3665>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). Mc Graw Hill Education.

Hernández, R. y Mendoza C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

Hutajulu, R. S., Susita, D., & Eliyana, A. (2021). The Effect of Digitalization and Virtual Leadership on Organizational Innovation During the COVID-19 Pandemic Crisis: A Case Study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(10), 57–64

INEI. (2019). Instituto nacional de estadística e informática- sistema estadístico nacional.

<https://www.inei.gob.pe/sistema-estadistico-nacional/>

Kishnani, S. (2020). Uso de TIC y el desempeño laboral en empresas de comercio en lima metropolitana. [Bachiller en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/a26e3f31-5c88-4f1d-970b-2ac65d37d8be>

- Lacomella, F., & Marotias, A. (2013). Las dimensiones y construcciones en torno a la educación libre y abierta. *Hipertextos*, 1(0), 181-200.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/290160-politicanacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021>
- Lozano, V. (12 de Julio de 2021). Transformación digital y su impacto en el sector público. Obtenido de El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/124432-%20transformacion-digital-y-su-impacto-en-el-sector-publico>
- López, J. (2016). Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá. [Trabajo presentado como requisito parcial para obtener el título de Magister en Gerencia de Operaciones, Universidad de la Sabana].
Repositorio institucional de la Universidad de la Sabana. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/25867?show=full>
- Medina, H. (26 de Enero de 2022) La Digitalización en la Administración Pública del Perú. *Económica* https://economica.pe/la-digitalizacion-en-la-administracion-publica/?fbclid=IwAR23YJ-7GMqJp86vOccuZSCq6lsr09OIQV7Q_pAHHwjhOxrouD0GpXHWdOw
- Modu, K. (2021). Effect of E-governance on the Performance of Civil Servants in Jigawa State. *International Journal of Public Policy and Administrative Studies*, 11(4), 40-49. Obtenido de <http://www.arcnjournals.org/images/ANSRD-IJPPSA-11-4-4.pdf>
- Muñoz, A. (16 de Marzo de 2022) La digitalización impulsa a las tecnológicas: ingresan un 9,7% más en 2021 y confían en seguir creciendo a corto plazo. *El español* https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220316/digitalizacion-impulsa-tecnologicas-ingresan-confian-seguir-creciendo/657434595_0.html?fbclid=IwAR1zZ-77kh0TxJPspheHcmpnwCgTKUEITiculX6RnIH53WRTF-p7vD02UOo

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014), Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. (4ª Ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). Sistemas de información gerencial. Mcgraw-hill.
- Orejuela, F. (2019). El clima laboral y la influencia en el desempeño docente de la escuela Francisco José Polit Ortiz de la parroquia virgen de Fatima-Yaguachi. [Proyecto previo a la obtención del título, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional de la Universidad Estatal de Milagro
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4740/1/Orejuela%20Franco%20Patricio%20Harold.pdf>
- Palací, F. (2005). Psicología organizacional positiva. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, D. y Dressler, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. Intangible capital, 3(15), 31-59.
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/2945/Tecnologias%20de%20la%20informacion.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Presidencia del Consejo de Ministros.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/290160-politicanacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021>
- Reyes, F. (19 de Febrero de 2021) Telecomunicaciones: Mercados y Tecnologías.
https://telecomunicaciones-peru.blogspot.com/2021/02/peru-reglamento-de-la-ley-de-gobierno.html?fbclid=IwAR3q_cN6zplIVLuOiIziK5M5v64QZ2WrlI0ZYOGNzeXxI3yIX3Hz2z1UWCI
- Steffanell, I., Acevedo, M. (2019). Mediación TIC y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado. [Trabajo de grado para optar al título de Magister en Educación, Universidad de la Costa]. Repositorio institucional de la Universidad de la Costa.
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2811?show=full>

- Tenibiaje, M. O. (2020). Impact of computer use on the efficiency of civil servants in Ekiti State, Nigeria. *European Journal of Business and Social Sciences*, 1(2), 1-7. Obtenido de <http://eprints.abuad.edu.ng/id/eprint/109>
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración estratégica*. México: Mac Graw Hill.
- Tupia, M. (2019). La Transformación digital de la administración pública [Mensaje en un blog]. <https://puntoedu.pucp.edu.pe/voces-pucp/la-transformacion-digital-de-la-administracion-publica/>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). Job performance: Assessment issues in personnel selection. *The Blackwell handbook of personnel selection*, 354-375. <https://doi.org/10.1002/9781405164221.ch16>
- Zuppo, C. M. (2012). Defining ICT in a boundaryless world: the development of a working hierarchy. *International Journal of Managing Information Technology* 4(3) 13-22.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E ÍTEMS					
	General	General	Variable 1: Uso de TIC					
¿Qué relación existe entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.	Determinar la relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.	Existe relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rangos	
			Software	autonomía	1, 5	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces(3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Adecuado (14-32) Mejorable (33-51) Inadecuado (52-70)	
				Seguridad informática	2			
				Uso de software	3,4			
			Hardware	Uso de dispositivos	6, 7, 8, 9			
				Soluciones técnicas	10			
	Redes de telecomunicaciones	Disponibilidad de dispositivos	11, 12					
		Conexión a internet	13, 14					
	Específicos	Específicos	Variable 2 :Desempeño Laboral					
	Determinar la relación entre el uso de software y el desempeño laboral. Determinar la relación entre el hardware y el desempeño laboral. Determinar la relación entre el uso de redes de telecomunicaciones y el desempeño laboral.	Existe relación entre el uso de software y el desempeño laboral.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas		Nivel y rangos
Factores Actitudinales			Disciplina	1,2	Escala de Likert Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo(4) Indiferente(3) En Desacuerdo(2) Totalmente en Desacuerdo (1)	Bueno (12-28) Regular (29-44) Malo (45-60)		
			Actitud	3				
		Cooperación	4, 5					
Factores Operativos		Responsabilidad	6					
		Conocimiento de trabajo	7, 8					
		Trabajo en equipo	9,10					
	Liderazgo	11,12						
Instrumentos	INSTRUMENTO 1: Cuestionario	Alfa de Cronbach : 0,0762						
	INSTRUMENTO 2: Cuestionario	Alfa de Cronbach: 0,0710						

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ OPERACIONAL												
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLES E INDICADORES									
Uso de TIC	Las TIC son dispositivos, herramientas y programas que tienen la facultad de administrar y procesar información por medio de distintos soportes tecnológicos como las computadoras, los teléfonos móviles, los televisores, etc. Aparte de eso contribuye al desarrollo de una organización y al crecimiento económico. (Thompson y Strickland, 2004).	Esta variable se dimensionan en tres tecnologías: tecnología informática de software, tecnología informática de hardware, tecnología de redes de telecomunicaciones (O'Brien y Marakas, 2006).	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	RANGOS					
			Software	Autonomía	1, 5	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces(3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Adecuado (14-32) Mejorable (33-51) Inadecuado (52-70)					
				Seguridad informática	2							
				Uso de software	3, 4							
			Hardware	Uso de dispositivos	6, 7, 8, 9							
				Soluciones técnicas	10							
			Redes de telecomunicaciones	Disponibilidad de dispositivos	11, 12							
				Conexión a internet	13, 14							
			Desempeño Laboral	El desempeño laboral se toma como el comportamiento del colaborador en la plena búsqueda de metas fijadas, lo cual constituye una habilidad del trabajador para alcanzar objetivos planteados. (Chiavenato, 2009).	Esta variable se dimensiona en 2 factores; factores actitudinales y factores operativos. (Chiavenato, 2009).			Factores actitudinales	Disciplina	1,2	Escala de Likert Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo(4) Indiferente(3) En Desacuerdo (2) Totalmente en Desacuerdo (1)	Bueno (12-28) Regular (29-44) Malo (45-60)
									Actitud	3		
Cooperación	4,5											
Responsabilidad	6											
Factores operativos	Conocimiento de trabajo	7,8										
	Trabajo en equipo	9,10										
	Liderazgo	11,12										

Anexo 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO QUE MIDE EL USO DE TIC

Se está realizando esta investigación para conocer la relación entre el Uso de TIC y el desempeño laboral que puedan mostrar los colaboradores frente a ello, por lo cual requerimos su opinión contestando el siguiente cuestionario según las alternativas presentadas a continuación:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
	Software					
1	¿Es Ud. capaz de ejecutar cualquier programa informático en su computadora?					
2	¿Antes de descargar cualquier archivo, se asegura de que su contenido no implica riesgos que puedan afectar el funcionamiento de su equipo de cómputo?					
3	¿Es Ud. capaz de utilizar los principales programas de Microsoft Office para el desempeño de sus funciones (Word, Excel, PowerPoint)?					
4	¿Es Ud. capaz de utilizar las redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.) para almacenar, clasificar y compartir información?					
5	¿Intenta resolver Ud. mismo los inconvenientes con el uso de aplicativos y programas de cómputo?					
	Hardware					
6	¿Utiliza Ud. con efectividad las principales herramientas de su equipo de cómputo (mouse, monitor, teclado, puertos USB)?					
7	¿Ud. hace uso de las impresoras para apoyar las tareas administrativas derivadas de su labor?					
8	¿Utiliza los componentes de audio para el manejo de su equipo de cómputo (parlante, auricular)?					

9	¿Ud. es capaz de manejar un proyector para comunicar información con su equipo de trabajo?					
10	¿Ud. es capaz de solucionar la mayoría de inconvenientes técnicos de los dispositivos tecnológicos en su centro de trabajo?					
	Infraestructura					
11	¿La institución dispone de equipos de cómputo que sirven de apoyo para sus funciones?					
12	¿En su centro de trabajo existe disposición de dispositivos complementarios a los equipos de cómputo (impresoras, proyectores, parlantes, auriculares, etc.)?					
13	¿Su institución ofrece internet estable y disponible para todos los trabajadores administrativos?					
14	¿En la institución en la que trabaja cuenta con cableado de red para compartir archivos y recursos					

Muchas gracias por su tiempo y participación!

INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Se está realizando esta investigación para conocer la relación entre el Uso de TIC y el desempeño laboral que puedan mostrar los colaboradores frente a ello, por lo cual requerimos su opinión contestando el siguiente cuestionario según las alternativas presentadas a continuación

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

PREGUNTAS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
Factores Actitudinales						
1	Su comportamiento se ajusta a los lineamientos de la empresa.					
2	Hicieron de su conocimiento las reglas institucionales.					
3	Usted aporta nuevas ideas a la institución.					
4	Usted hace innovaciones de proceso en la institución.					
5	Usted muestra compromiso en sus obligaciones.					
6	Mantiene bien cuidado los bienes, dinero a su cargo, etc. de la institución.					
Factores Operativos						
7	Comprende las tareas que le asignan cada día					
8	Posee habilidades para la realización de todas las fases de su trabajo.					
9	Existe compañerismo dentro de la institución					
10	Existe un ambiente de armonía dentro de la institución.					
11	Se deja influir en su forma de ser o actuar.					
12	Tiene la capacidad de dirigir o tomar la iniciativa.					

Muchas gracias por su tiempo y participación!

Anexo N° 4: FICHAS TÉCNICAS

Instrumento 01: Encuesta

Ficha Técnica

Nombre original. -Cuestionario de Uso de TIC

Autor. – Marco Antonio Cuadros Zorrilla

Procedencia. - Universidad Cesar vallejo, Trujillo

País. - Perú

Año. - 2022

Versión. - Original en idioma español

Administración. - colectiva e individual

Duración: 5 a 10 minutos (Aproximadamente).

Aplicación. - Colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

Puntuación. -Calificación Manual.

Dimensiones. -. Software, Hardware y Redes de telecomunicaciones: 7 indicadores

Usos. - En la investigación.

Materiales. - Cuestionario que contienen los ítems del 1 al 14 correspondientes a la variable Uso de TIC

Descripción.- Escala de tipo Likert

Alfa de Cronbach: 0,0762

Instrumento 02: Encuesta

Ficha técnica

Nombre original. –Cuestionario Desempeño laboral

Autor. – Nélida Gutiérrez Núñez

Procedencia. - Universidad Cesar vallejo, Trujillo

Administración. - Individual

Año. - 2022

Duración: 5 a 10 minutos (Aproximadamente).

Aplicación. - Colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.

Puntuación. - calificación Manual.

Dimensiones. - Factores actitudinales, Factores operativos: 7 indicadores.

Usos. - En la investigación.

Materiales. - Cuestionario que contienen los ítems del 1 al 12 correspondientes a la variable Desempeño laboral.

Descripción.- Escala de tipo Likert

Alfa de Cronbach: 0,0710

Anexo N° 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO
INSTRUMENTO QUE MIDE EL USO DE TIC



ENCUESTA

Uso de TIC y Desempeño Laboral de los colaboradores de una Entidad Recaudadora de La Libertad, 2022.

CUESTIONARIO SOBRE USO DE TIC

¿Desea ser encuestado en esta investigación? *

- Sí
- No

INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL



ENCUESTA

Uso de TIC y Desempeño Laboral de los colaboradores de una Entidad Recaudadora de La Libertad, 2022.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

¿Desea ser encuestado en esta investigación? *

- Sí
- No

Anexo N° 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
USO DE TIC	,081	141	,026
DESEMPEÑO LABORAL	,160	141	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Para la variable uso de TIC se obtuvo un valor de $p = 0,026 > \alpha = 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, al no existir una distribución normal.

Para la variable desempeño laboral, el valor de $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, al no existir una distribución normal.

Al corroborarse que los datos de la muestra no siguen una distribución normal, se empleó una prueba no paramétrica, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Uso de TIC y desempeño laboral de los colaboradores de una entidad recaudadora de La Libertad, 2022.", cuyo autor es MONTAÑEZ IBAÑEZ JANZEL STIVEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

TRUJILLO, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0001-9451-0850	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 09- 08-2022 17:15:17

Código documento Trilce: TRI - 0405797