



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Las TIC's y el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan  
de Lurigancho.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Ñahuinripa Quispe, Estefany Mayra ([orcid.org/0000-0002-7161-4777](https://orcid.org/0000-0002-7161-4777))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Agurto Carlos Aurelio ([orcid.org/0000-0003-4246-1991](https://orcid.org/0000-0003-4246-1991))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE REPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Ñahuinripa Quispe, Estefany Mayra

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad Cesar vallejo, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Ñahuinripa Quispe, Estefany Mayra



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARLOS AURELIO ESPINOZA AGURTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "LAS TIC's Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN UNA EMPRESA RETAIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO", cuyo autor es ÑAHUINRIPA QUISPE ESTEFHANY MAYRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

LIMA, 05 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARLOS AURELIO ESPINOZA AGURTO <b>DNI:</b> 08283815 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4246-1991	Firmado electrónicamente por: CAESPINOZAAGU el 12-07-2023 15:19:00

Código documento Trilce: TRI - 0573972



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ÑAHUINRIPA QUISPE ESTEFHANY MAYRA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LAS TIC's Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN UNA EMPRESA RETAIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ÑAHUINRIPA QUISPE ESTEFHANY MAYRA <b>DNI:</b> 75824865 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7161-4777	Firmado electrónicamente por: ENAHUINRIPA el 11- 07-2023 00:12:48

Código documento Trilce: INV - 1321258

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 9</b>	Prueba de normalidad de las variables TIC's y rendimiento laboral.....	24
<b>Tabla 10</b>	Tabla cruzada para las variables TIC's y rendimiento laboral .....	25
<b>Tabla 11</b>	Análisis de correspondencia de las variables TIC's y rendimiento laboral .....	25
<b>Tabla 12</b>	Tabla cruzada dimensión Tipos de equipo y variable rendimiento laboral .....	26
<b>Tabla 13</b>	Análisis de correspondencia Rho de Spearman: hipótesis específica 1 .....	26
<b>Tabla 14</b>	Tabla cruzada dimensión formas de uso y variable rendimiento laboral .....	27
<b>Tabla 15</b>	Análisis de correspondencia Rho de Spearman: hipótesis específica 2.....	27
<b>Tabla 16</b>	Tabla cruzada dimensión frecuencia de uso y variable rendimiento laboral.....	28
<b>Tabla 17</b>	Análisis de correspondencia Rho de Spearman: hipótesis específica 3.....	28
<b>Tabla 4</b>	Tabla de frecuencia de la variable TIC's.....	75
<b>Tabla 5</b>	Tabla de frecuencia de la variable rendimiento laboral .....	75
<b>Tabla 6</b>	Frecuencia de la dimensión tipos de equipo.....	75
<b>Tabla 7</b>	Frecuencia de la dimensión formas de uso .....	76
<b>Tabla 8</b>	Frecuencia de la dimensión frecuencia de uso.....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Histograma de frecuencias de la variable TIC's .....	19
<b>Figura 2</b>	Histograma de frecuencias de la variable rendimiento laboral .....	20
<b>Figura 3</b>	Histograma de frecuencias de la dimensión tipos de equipo .....	21
<b>Figura 4</b>	Histograma de frecuencias de la dimensión formas de uso .....	22
<b>Figura 5</b>	Histograma de frecuencias de la frecuencia de uso .....	23



## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho. De acuerdo a su metodología fue de tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, el alcance correlacional, de diseño no experimental de corte transeccional, su muestra la conformó 70 colaboradores del área de ventas de una tienda retail., la técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos determinaron que el nivel de la variable TIC's es regular según la respuesta del 65.7% de colaboradores, además, el nivel de valoración de la variable rendimiento laboral es alto según el 67%. Los resultados de la estadística inferencial respecto a la relación de variables TIC's y rendimiento laboral tuvo una significancia (Bilateral)  $0.000 < 0.05$ ; y un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,414 es decir hay una asociación positiva moderada entre las variables. En conclusión, se aprecia que, si se realiza un adecuado uso de las Tecnologías, Información y Comunicación, es probable que se optimice el rendimiento laboral de los colaboradores por medio de un trabajo coordinado y cumplimiento de metas.

**Palabras clave:** Tecnología, colaboradores, retail, equipos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship of ICTs with work performance in a retail company in San Juan de Lurigancho. According to its methodology, it was of the applied type, the quantitative approach, the correlational scope, of a non-experimental design of transectional cut, its sample was made up of 70 collaborators from the sales area of a retail store, the technique used to collect the data was the survey and the instrument the questionnaire. The descriptive results determined that the level of the ICT variable is regular according to the response of 65.7% of collaborators, in addition, the level of assessment of the work performance variable is high according to 67%. The results of the inferential statistics regarding the relationship of ICT variables and work performance had a significance (Bilateral)  $0.000 < 0.05$ ; and a Spearman's Rho coefficient equal to 0.414, that is, there is a moderate positive association between the variables. In conclusion, it can be seen that, if an adequate use of Technologies, Information and Communication is made, it is likely that the work performance of collaborators will be optimized through coordinated work and goal achievement.

**Keywords:** Technology, collaborators, retail, teams.

## I. INTRODUCCIÓN

En consideración con la información brindada por el Banco Mundial en el 2021, las economías de las naciones deben procurar optimizar la asignación adecuada de sus recursos económicos, fomentado que los distintos actores sean lo más eficiente y competitivo posible. El valor más trascendente con el que miden estos parámetros es la productividad. (Hofman et al., 2017) Nos dice que el país que tuvo la más alta productividad en los últimos años en América latina es Chile (3,3%), República Dominicana (3,1%), Colombia (2,4%), Panamá (2,3%) y Argentina (2,1%). Esto implica lo importante que es la productividad para el crecimiento económico hay que resaltar el apoyo de la tecnología contribuye en agilizar los procedimientos y disminuye los tiempos. (Fontalvo; 2018)

Según el Foro Económico Mundial (2018) el 29% de los trabajos laborales son realizadas por una máquina. Esto es debido al avance tecnológico que se va presentando. Para el 2025 se estima que la pérdida de puestos de trabajo será de 75 mil.

Asimismo, el Perú se enfrenta a una enorme brecha digital, donde se ve reflejado las diferencias entre lugares rurales y la capital. Según el INEI (2022) el 84% de la población de Lima utiliza internet, mientras tanto el 46% lo hacen las zonas rurales, trayendo consigo pocas posibilidades de acceder a un teletrabajo.

En Latinoamérica, se concentran indicadores muy significativos de tiendas retail, registrándose en países como Brasil, Colombia y Chile a los estados con mayor capacidad de comercio en tiendas por departamentos y como consecuencia gran cantidad de unidades empresariales de este tipo, las cuales promueven una economía sumamente dinámica y que poco a poco ha ido tomando su espacio y valía, por el gran número de riqueza y puestos de trabajo que generan (CEPAL, 2020).

Las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones que marcaron la revolución de las comunicaciones para el siglo XXI basados en el internet, la tecnología Smartphone, entre otros elementos, a causa de la emergencia sanitaria mundial por el covid-19, han visto potenciado su uso intensivo, y son más identificadas académicamente como las TIC's, por sus siglas, por su facilidad para permitir comunicaciones en situaciones de aislamiento social y la necesidad de

continuar con las actividades académicas, laborales y comerciales de manera virtual, empleando estas tecnologías como herramientas básicas de contacto (Agudelo et al., 2022).

Estas nuevas TIC's han producido además de cambios en la forma e intensidad de comunicarse, nuevas capacidades entre sus usuarios, debido al intercambio de información, la digitalización de un gran volumen de información a la que se accede cada vez con mayores oportunidades y por medio de aplicaciones que facilitan informarse, publicitar, aprender en línea, aprendiendo comercializando, entre otras múltiples actividades por medio de las redes sociales y otras herramientas de información y comunicaciones (Martínez, 2018).

Las nuevas tecnologías vienen impactando de manera muy significativa e importante en las decisiones operativas, administrativas, laborales y comerciales de las empresas de todo tamaño y tipo en todo el mundo. Particularmente, en el Perú se ha visto una fuerte influencia de su uso a través de los smartphones y el internet, a través de los cuales se interactúa de manera incesante, para cumplir objetivos de cada organización o unidad económica. Se ha apreciado, además que existe una tendencia cada vez a su mayor uso. Especialmente se ha observado que casi el 35% de los clientes que anteriormente compraban directa o presencialmente ahora lo hacen de manera virtual, mediante el uso de estas TIC's que se hallan a un clic de distancia de las tiendas, reducen costos de compras y los productos pueden beneficiarse hasta con más del 20% en cuanto a costos para facilitar su venta de manera virtual. (CEPAL, 2018).

Las tiendas por retail no son la excepción en los cambios profundos que trae el uso de tecnologías en casi todas las actividades, y más aún en esta actividad comercial, y sus colaboradores deben hallarse prestos a interactuar con este mercado, pese a que las laborales y perspectiva de los antiguos puestos de trabajo han variado significativamente, reduciéndose de manera importante la atención directa del cliente (Sánchez, 2020).

En la actualidad, se observa que, en muchas de estas empresas, los trabajadores suelen mostrar un gran dinamismo y el avance tecnológico ha obligado a los retail proveerse de equipos de alta gama tecnológica para desarrollar

paralelamente sus actividades de delivery, citas, pedidos, cobranzas y asistencia remota (Mantulak et al., 2016).

Asimismo, en la tienda retail se contempla que existe poco conocimiento digital, teniendo en cuenta que es un tema importante, para lograr que el uso de las TIC's sea algo positivo en el desarrollo de la empresa, del mismo modo se encontró que la empresa no llega a entender como convivir con el uso de las TIC's ya que no obtienen los beneficios que deberían de alcanzar y no instruyen a sus trabajadores de una manera efectiva de cómo debería usarlas.

Se establece como problema general: ¿Cuál es la relación de las TIC's en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho?, asimismo los problemas específicos fueron: ¿Cómo los tipos de equipo se relacionan con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho?, ¿cómo la forma de uso se relaciona con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho? y ¿cómo la frecuencia de uso se relaciona con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho?

Con respecto a las justificaciones de esta investigación, según Hernández Bedoya (2020), que la justificación teórica se evidencia en la diversidad de teorías que explican la importancia e impacto que tienen para los negocios el uso de las TIC's y por tanto también para las grandes empresas, especialmente en las tiendas retail por lo que será necesario mostrar la utilidad y vigencia de estos aspectos doctrinarios y teóricos en los aspectos como la actividad administrativa, los aspectos laborales y la productividad laboral en estos negocios estudiados por Koontz (2013) sobre la gestión de los recursos humanos y sobre el proceso de administración estudiados por Chiavenato (2019). Desde la perspectiva práctica, es relevante para las investigadoras en su calidad de administradoras, por cuanto permiten identificar factores determinantes influyentes o determinantes que pueden ayudar a encontrar soluciones adecuada a problemas laborales que impliquen estas nuevas tendencias de ventas. Metodológicamente, la selección de problemas específicos ayudará a su vez a identificar con mayor precisión las tendencias de los estudios de la influencia de las TIC's sobre la gestión empresarial de las PyMEs (Rocha y Echavarría, 2018). Asimismo, la evaluación y estudios que faciliten la mejora del rendimiento laboral permiten mejorar significativamente el clima laboral

y la rentabilidad de la organización, ambos factores asociados a la mejora de las relaciones sociales entre empresa, trabajadores y entornos señalados por Michael Porter (Herrero, 2018).

Bajo esta perspectiva se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho. Los objetivos específicos fueron: Establecer la relación de los tipos de equipo con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho. Determinar la relación de la forma de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho. Establecer la relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

Asimismo, la hipótesis general fue: Existe relación de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail de san juan de Lurigancho. Asimismo, las hipótesis específicas fueron: Existe relación de los tipos de equipo con el rendimiento laboral de una empresa retail de San Juan de Lurigancho, Existe relación de la forma de uso con el rendimiento laboral de empresa retail de San Juan de Lurigancho. Existe relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral de una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación al estado del arte, se han revisado las siguientes investigaciones científicas como antecedentes:

En el ámbito internacional, según el estudio de Colcha et al. (2021) con el objetivo de estudiar y mejorar las condiciones de “Gestión del talento humano, uso TIC’S y demostrar la relación con el desempeño laboral”, estudio la problemática de una empresa constructora, ubicada en Ecuador. Según su metodología fue un estudio de tipo descriptivo, explicativo, propositivo, con trabajo de campo, y contexto bibliográfico. Se aplicó a la totalidad de la población ya que no existe muestra, empleando una encuesta para el recojo de información dirigida a empleados de la empresa constructora. Se obtuvo que existe significativamente una relación de nivel promedio alto de 0,802 de Pearson entre sus variables, observándose principalmente actividades de inducción de trabajadores, capacitación y formación especializada continua, mínima rotación de puestos. También se observó que el uso de las TIC’s ha crecido muy significativamente en los últimos 10 años y los trabajadores han ido incorporando gradualmente a sus saberes y experiencias el manejo de las TIC’s. También se han programado actividades de uso de las TIC’s con atención a los intereses de la empresa y se ha logrado establecer un nivel de relación alto de impacto directo por el uso de las TIC’s sobre los niveles de la gestión del talento humano y asimismo una correlación paralela significativa entre las variables y el desarrollo del desempeño laboral evaluado entre los colaboradores.

Buenrostro y Hernández (2019) en su estudio con el objetivo de evaluar los elementos internos de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo la incorporación de TIC y su incidencia en el desempeño de trabajadores, en un distrito de México, formularon un estudio descriptivo, retrospectivo, cuantitativo, recolectando datos de 1006 empresas por medio de cuestionarios previamente aplicados por CEPAL en México bajo la metodología Probit. Se obtuvo que existe una correlación entre las variables de tipo Spearman 0,401. donde se observa que las empresas muestran en general muy diversos modelos de uso y aplicación de TIC’s en sus actividades y que los factores más asociados a estas diferencias tienen raíces culturales, sociales y económicas lo que se manifiesta en la frecuencia de uso de las tecnologías. Se aprecia que las MYPIMES con mayor inclusividad de

TIC's eran las más especializadas y con mayor dinamismo tanto en crecimiento como en ventas. Se concluye que el uso de las TIC's tiene un fuerte influjo en la generación de capacidades para el crecimiento de las empresas.

Según el estudio de Kishnani (2020) cuyo objetivo fue estudiar las TIC's y su relación con el desempeño laboral en empresas de comercio en Lima Metropolitana, formuló un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, para una población de 415,301 empresas y una selección muestral de 384 unidades. Aplicando a todas ellas el cuestionario sobre nivel de uso de TIC's y calificación del desempeño laboral, recolectó datos de cada una de las dimensiones y variables estudiadas. Existe una relación positiva débil (Rho Spearman de 0,139), aunque significativa, respecto a los tipos de equipo de las TIC's también tuvo una relación débil con el desempeño laboral, al igual que las capacidades y habilidades para el uso de las TIC's. Concluyó el estudio que la inclusión de las TIC's por si solos, no muestra valores de impactos elevados, aunque si consistentes con mejorar ligeramente el desempeño laboral.

Martínez y Rodríguez (2022) realizaron un estudio con el objetivo de valorar el uso de TIC's para mejorar el desempeño en empresas pequeñas metalmecánicas de Lima. Su enfoque fue cuantitativo, su nivel de índole descriptivo. Se puede observar en los resultados que las formas de usar las TIC's efectivamente influye de manera significativa sobre la productividad laboral, porque contribuyen a mejorar el conocimiento y facilita la divulgación de la información y comunicaciones con fluidez. Asimismo, se encontró una correlación entre las formas de uso con la productividad de tipo Spearman 0,501 siendo una relación moderada, estableciendo que las tecnologías de información y comunicaciones y sus diferentes formas de uso como recursos informáticos facilita una mayor comunicación y selecciona ordenadamente los temas y recursos de divulgación. Se recomienda establecer estrategias para modular y planificar el uso de las TIC's en la organización de manera eficiente y provechosa.

Guzmán y Navarro (2020) en su indagación cuyo objetivo fue identificar si el "Uso de las TIC's, tenían un impacto en el desempeño laboral en una compañía de seguros en el Cusco", en el Perú. Aplicaron un estudio de carácter cuantitativo, descriptivo, correlacional, transeccional, su herramienta de medición estuvo basada



en cuestionarios de uso de TIC's y desempeño laboral, a una muestra de 35 trabajadores de la empresa en la localidad. Pudieron determinar según sus hallazgos que preexiste una relación de 0,801 de Pearson siendo una relación alto positivo entre uso de TIC's y desempeño laboral, por lo cual aceptaron su hipótesis que en tanto mayor sea el uso de TIC's en las organizaciones de seguros mejorará el nivel del desempeño laboral de los empleadores. Recomiendan implementar programas de capacitación y orientación en el uso adecuado y sistematizado de las TIC's para progresar los niveles de desempeño de manera dirigida y planificada hacia áreas de interés para cada organización.

Bautista et al. (2020) estudiaron en una universidad peruana el nivel del desempeño laboral desde la perspectiva teórica y dogmática aplicando un estudio cualitativo y explicativo. Emplea el modelo de evaluación del personal propuesto por Campbell, aplicando este a una organización con alto uso de TIC's contemporáneas, por lo cual arrojo una correlación según Speraman ( $r=0,305$ ) la cual vino a demostrar que las organizaciones deben planificar su gestión de los recursos humanos a partir de fomentar la adquisición de conocimientos, experiencias y prácticas, las cuales van a respaldar el desarrollo y la productividad a partir de mejorar las actitudes y aptitudes de los colaboradores. Precisa que estas conductas organizacionales constituyen actos de importancia motivadora para los colaboradores, facilitando la adquisición de compromisos y vínculos sólidos con los objetivos, fines y metas de empresa.

Los fundamentos teóricos y la indagación de las variables del estudio se sustentarán en las siguientes teorías:

A partir de las teorías de Peter Drucker (1997) en su obra, "la innovación es el instrumento específico del empresario innovador" donde sugiere que la innovación es la acción de equipar los recursos con una nueva capacidad de producir riqueza, son pocas las empresas en el mundo que cuentan con una idea de desarrollo tecnológico, esto nos lleva a pensar el tipo de visión con el que el empresario actualmente emprende un negocio.

Según Cabero (1998) menciona que existe tres medios importantes la informática, las telecomunicaciones y la microelectrónica, esto hace que incremente la manera más dinámica, para llegar a nuevas realidades comunicativas.

Por otro lado Locker en 1968, presenta la teoría del establecimiento de metas, donde dice que los colaboradores persiguen un objetivo o meta a través del desarrollo de sus tareas, donde se determina cierto nivel de esfuerzo y así determinando el grado de desempeño.

Según Ferrer (2018) para relacionar el desempeño laboral de los colaboradores con el uso de las tecnologías de la información se debe tomar en cuenta el conocimiento del grado intelectual que tiene la empresa y por medio del conocimiento que produce los colaboradores se desarrollen ideas para que lleven el producto a los mercados de manera eficiente a comparación de la competencia.

Se denominan tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) al grupo de recursos físicos, informáticos y de comunicaciones empleados modernamente por la sociedad, en todos los ámbitos de sus quehaceres para el desempeño de sus actividades (Belandria, 2019).

Se reconocen como parte de estos accesorios a los llamados equipos de tecnologías Smart que interactúan a través del internet, desplegando la llamada inteligencia artificial y desarrollando modelos de interacción capaces de multiplicar indefinidamente la información a través las redes de internet (Organización Internacional del Trabajo-OIT, 2018).

En las dimensiones de la variable TIC's se consideraron los siguientes: Tipo de equipos, estos son dos, el hardware que son los elementos físicos que soportan el recurso informático y el software que son los elementos intangibles que producen la inteligencia artificial en el manejo de la información y comunicaciones (Belandria, 2019). Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones presentan dos importantes componentes, ambos destinados a satisfacer los más exigentes protocolos de comunicación sin los cuales no sería posible su materialización y presencia cotidiana en nuestros días, estos son el software y el hardware.

Se denomina software a los conjuntos de instrucciones que dirigen los procesos y representan las tareas que se ejecutan diariamente en las distintas actividades sociales, y para cuyo caso, casi todas ellas han sido expresadas en función de una serie de ordenes escritas e impresas en accesorios de lectura rápida que los equipos puedan ejecutar estas "órdenes" (Costa et. al 2018). Se denomina hardware a todo equipo o elemento físico que es capaz de emplear y seguir las

órdenes para materializar las tareas que han sistematizado en los protocolos de software. Entre otros accesorios se tienen los celulares de alta, mediana y baja gama, las Pc's, las laptops, las Tablet, lo televisores Smart entre otros accesorios de importante utilidad.

Las formas de uso de las TIC's son tres; su uso en la gestión administrativa laboral sirve para potenciar, informar, capacitar y empoderar al trabajador; en otros aspectos laborales, su uso para facilitar sus labores y facilitar la atención al cliente; y su uso para incrementar la productividad laboral al facilitar el desarrollo de sus tareas y funciones (Briceño et al., 2019)

Por otro lado, está la frecuencia de uso de las TIC's, refiere a la medición del uso de las TIC's según su marco temporal; de manera diaria, semanal o mensual, asimismo, se establecen escalas de uso según la cantidad de veces usadas en cada periodo siendo 3 veces el límite diferencial para asociar su uso alto o bajo (CEPAL, 2018).

El dominio de uno o más de estos equipos o unidades operativas permitirá a una persona tener acceso a su potencial ejecución y podrá acceder por tanto a todas las tareas humanas que anteriormente le eran, y que debido a la unicidad de hardware y software ahora es posible.

Por el lado de la disponibilidad de las nuevas tecnologías se ha estudiado que el mayor uso corresponde a las capacidades cognoscitivas de su uso, es decir, cuanto una persona se halla capacitado para el uso de las TIC's y hasta el punto en que se halla limitado a hacerlo. Es evidente que los estudios de antropología muestran ahora una importante clasificación de la humanidad con respecto a sus capacidades de accesibilidad y disponibilidad del uso de TIC's. Esta clasificación subdivide a las personas en Boomers, Millennials, Centennials, y la generación Alpha, agrupando a las generaciones entre los mayores de 45 años, de entre 30 y 45 años, de 12 a 30 y los menores de 12 años respectivamente (Solé, 2019).

Asimismo, la disponibilidad y accesibilidad a las TIC's en el trabajo tiene que ver mucho con la disposición de cada empresa u organización para implementar, programas, planificar y fomentar su uso de manera ordenada, dado que el uso desordenado de las TIC's solamente logrará poner en riesgo la atención y desarrollo regular de las actividades a partir de su uso personal, indiscriminado y

sin un sentido ni utilidad determinada. Uno de los mayores y más habituales problemas asociados a las TIC's en el empleo o centro de trabajo es el uso excesivo de los celulares de alta gama para fines personales, llevando al descuido y desatención de las responsabilidades laborales. La evaluación del uso de las nuevas tecnologías se centrará en toda organización a conocer si el personal se halla comprometido con su uso de manera continua, esporádica o intermitente, para lo cual se deberán establecer los principales parámetros de su observación. Asimismo, será importante conocer la medida en que los directivos y la organización han planificado el uso y la inclusión de medios informáticos y otras TIC's en el trabajo, para sus actividades laborales capacitación y para las relaciones con los usuarios, clientes y resto del equipo de colaboradores. (Belandria, 2019)

La perspectiva del rendimiento laboral son los estudios propuestos por Gabini y Salessi (2016) quienes procedieron a la validación de una escala de evaluación del rendimiento laboral, el cual es apreciado como el grado de cumplimiento, comportamiento y actitud de los trabajadores para el desempeño de sus tareas, por lo cual constituirá esta teoría el fundamento del presente estudio.

Desde esta misma perspectiva, se denomina rendimiento laboral a la capacidad de cumplir con determinadas condiciones las tareas correspondientes a un puesto de trabajo, para el cumplimiento de las metas organizacionales y la obtención de los niveles de productividad que determinarán la rentabilidad de las actividades empresariales. Habitualmente es reconocido como el "desempeño laboral" ya que el término alude a una mayor precisión conceptual sobre su conducta con respecto a sus capacidades, sus actitudes y sus responsabilidades (Bautista, 2020).

Las dimensiones de la variable Rendimiento Laboral fueron: El Cumplimiento, según Gabini y Salessi (2016) es el grado actitudinal del trabajador para satisfacer el rol de tareas asignadas, las del equipo y las necesarias para el logro de la organización.

El Comportamiento, es el tipo de conducta del colaborador en relación con el estado de interacción confiable y apropiado dentro de las condiciones requeridas para el buen trato y proclive a un clima laboral armonioso (Gabini y Salessi, 2016).

Del mismo modo la Actitud, es la muestra del interés del trabajador para lograr metas personales, de equipo e institucionales en el marco de su desempeño laboral eficiente y eficaz (Gabini y Salessi, 2016).

Las tiendas por departamento han ingresado, luego de la pandemia, en una vorágine de cambios de objetivos, modelos de negocio, comunicación con sus clientes en las cuales se privilegian las nuevas TIC's, debido a la necesidad de vender sus productos de manera virtual (Pasamón, 2022). Sus clientes que anteriormente los visitaban frecuente y constantemente por sus compras, ahora han dejado de hacerlo en más del 25% y se prevé que la cifra continuará creciendo (Design, 2022).

La trascendencia de las pasarelas, la estantería visual y la exhibición de prendas y bienes de manera esplendorosa ha pasado a segundo plano, pese a la inminente necesidad de visualizar las decisiones de compra. De haberse constituido en las vitrinas más importantes de todo producto, siendo los generadores de las tendencias con sus políticas de marketing y planes de venta están pasando sutilmente a formar parte de un medio de ventas en línea que dista mucho de los argumentos que generaron su prioritario y rápido posicionamiento en las preferencias de los usuarios (Sánchez, 2020).

Las técnicas para evaluar el desempeño laboral o rendimiento en el trabajo tienen que ver con el cumplimiento de las actividades y obligaciones diarias, la forma de conducirse y la capacidad de integrarse a los demás colaboradores de la empresa. Para ello se ha propuesto el método de evaluación del desempeño laboral entre colaboradores, el cual se denomina así porque implica una evaluación de cada trabajador, por sus pares o compañeros de trabajo obteniéndose de esta manera una evaluación objetiva y ponderada de la calidad del desempeño del colaborador desde la perspectiva de todo el equipo de trabajadores de la organización.

A partir de la teoría desarrollada por los autores Gabini y Salessi (2016), las dimensiones que se evalúan sobre rendimiento laboral son "Cumplimiento", la cual se desarrolla en función de la capacidad del trabajador de culminar sus actividades dentro del tiempo previsto. En este sentido se miden los indicadores de "cumple con las tareas", "colaborar con el equipo" y "planifica su trabajo". La dimensión

“Comportamiento”, que se mide a través de los ítems “respeto”, “trabaja coordinadamente” y “lealtad”, y la dimensión “Actitud”, que se mide a través de los indicadores “misión”, “objetivos” y “visión”, las cuales se sintetizan del procedimiento de validación mostrado en su escala de “Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual”.

Este estudio se sustenta en las teorías de la administración científica, estas teorías se han dado en tiempos distintos, sin embargo, no se puede excluir a ninguna porque las teorías posteriores surgen de las anteriores. La teoría de la contingencia, fue planteada por Víctor Vroom, y se convirtió en el sustituto de la teoría de Maslow, es parte de la teoría administrativa y se fundamenta en la manera de ver a las organizaciones, sustentando que es necesario que sea vista desde el interior hacia el exterior, esto quiere decir, que tienen que adaptarse al ambiente que cambia constantemente (Chiavenato, 2019). Dentro de este ambiente se encuentran los cambios tecnológicos que se relaciona con este estudio, donde las empresas tienen que estar a la vanguardia de las tecnologías y los cambios que ellas producen en la sociedad.

A la innovación tecnológica, Shumpeter en el año 1990 lo llamó la “quinta ola” quien sostiene que una economía en desarrollo es aquella que saber cruzar la barrera de desarrollo tecnológico (Chiavenato, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

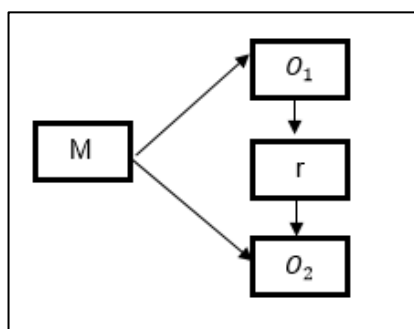
Según señalan Hernández y Mendoza (2018), la investigación aplicada es útil para resolver, explicar los problemas observados y buscar una solución a ellos, a diferencia de la básica que busca producir nuevo conocimiento. En el presente caso el estudio fue aplicado, porque buscó establecer cómo influye el uso de las TIC's en el rendimiento laboral y en base a ello poder mejorar la gestión de la empresa.

Siguiendo lo descrito por Hernández y Mendoza (2018) los estudios cuantitativos miden ordinal o numéricamente las variables. En la actual investigación se evaluaron la relación de las TIC's en el rendimiento laboral por lo cual fue cuantitativo.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Por sus cualidades, fue de diseño no experimental, considerando que en los estudios no experimentales el investigador se limita a observar y no intercede en ninguna de las variables analizadas (Palomino (2019). Según su nivel correspondió al correlacional porque se estudió la relación entre las categorías de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

El alcance del estudio puede ser explicado como sigue:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

O1 = Observación de la variable 1: TIC's.

O2 = Observación de la variable 2:

r = Correlación entre variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable 1: TIC's**

**Definición conceptual:** Definido como el desarrollo de las actividades con el uso y/o mediante la aplicación de equipos, materiales y programas tecnológicos informáticos asociados al internet, los cuales sirven para comunicarse con el cliente y producir el acto de la venta de manera virtual (Varela 2004).

**Definición operacional:** Las TIC's será medida empleando como herramienta el cuestionario, mediante las dimensiones: tipo de equipos, forma de uso y frecuencia de uso.

**Indicadores:** En la investigación se aplicó indicadores como: Hardware, software, trabajo administrativo laboral, aspectos laborales, productividad laboral, mensual, semanal y diario.

#### **Variable 2: Rendimiento laboral**

**Definición conceptual:** Se determina como el conjunto capacidades, actitudes y aptitudes desarrolladas por el colaborador durante el desempeño de sus tareas, mostrando un nivel de capacidad para cumplir con determinadas condiciones las tareas correspondientes a un puesto de trabajo, para el cumplimiento de las metas organizacionales y la obtención de los niveles de productividad que determinarán la rentabilidad de las actividades empresariales (Gabini y Salessi, 2016).

**Definición operacional:** la variable rendimiento laboral será medida empleando como herramienta el cuestionario, mediante las dimensiones aspecto administrativo, aspecto laboral y productividad del trabajador.

**Indicadores:** En la investigación se aplicó indicadores como: cumple con las tareas, colabora con el equipo, planifica su trabajo, respetuoso, trabaja coordinadamente, lealtad, misión, objetivos, visión.

#### **Escala de medición:**

Según Sánchez (2018) denomina la escala como un instrumento de medición, existiendo una relación entre números y características de objetos medidos. Existe diferentes tipos de escala como la ordinal, intervalo, nominal y proporciones.



Lo que respecta a esta investigación, se utilizara la escala ordinal utilizando los siguientes valores como respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Según señala Palomino (2019), la población estuvo constituida por la totalidad de los elementos que se estudian. En este caso fue por los 70 empleados del área de ventas de una tienda retail en San Juan de Lurigancho, ya que la empresa estudiada se halla compuesta por un conjunto de trabajadores que son quienes se desempeñan en ella y hacen uso de las TIC's.

Criterios de selección; Se contó con todo colaborador que proceda con el llenado completo de escalas cuestionarios o escalas y compromiso de consentimiento informado.

Criterio de exclusión; al contar con un número mínimo de colaboradores no se excluyó a nadie. Todos procedieron con el llenado del cuestionario.

#### **3.3.2 Muestra**

Según Sánchez et al. (2021) la muestra es el menor grupo posible que asocia todas las características de la población, con un mínimo de riesgo de error y con un margen de confianza suficiente para el valor de los resultados de la investigación. En este caso, dado que fue censal, según Hernández (2014) todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

**Unidad de análisis:** Cada colaborador del área de ventas de la empresa retail de san Juan de Lurigancho.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Encuestas: para medir las TIC's (V1) y el rendimiento laboral (V2) individualmente (Gabini y Salessi, 2016) y para evaluar los niveles de uso de cada una de ellas (Kishnani, 2020).

#### **Instrumentos**

Cuestionario validado bajo el modelo de escalas de Likert para evaluar los niveles del rendimiento laboral, según el modelo aplicado por Gabini y Salessi (2016) y para evaluar los niveles de uso de las TIC's de acuerdo al modelo de Belandria (2019).

### **Validez**

La validación en una indagación es una herramienta que se utiliza para evaluar el instrumento de recojo de información, esta evaluación lo realizan especialistas expertos en el campo de la investigación, quienes verifican que la herramienta sea coherente, auténtica y no contenga error alguno (Villasís, et al., 2018). El instrumento empleado en este estudio, que fue el cuestionario, pasó por el juicio de tres profesionales quienes certificaron que posee las cualidades necesarias para su aplicación. Según anexo 6.

### **Confiabilidad**

Según Ñaupas et al., 2018. Por medio de la confiabilidad se mide el nivel de consistencia de los hallazgos, esta medición se realiza con una muestra piloto que ayudar a establecer que tan fiable o no es un instrumento, existen diversos métodos estadísticos para medir la fiabilidad de un recurso, uno de ellos es a través del análisis por Alfa de Cronbach que por medio de un valor de coeficiente otorga el nivel de confianza en el que se ubica el recurso de recojo de datos, estos resultados se basan en el promedio de la asociación de las preguntas, así como el grado de coherencia de las respuestas. Según anexo 6.

El grado de confianza de la variable TIC's consiguió un valor de coeficiente de 0,746 según lo arrojado por el Alfa de Cronbach lo que significa que el instrumento posee una fiabilidad de nivel aceptable, de acuerdo a los intervalos presentados por Chávez y Rodríguez (2018), a efecto de la encuesta realizada a 70 colaboradores de la empresa en estudio, además se pudo apreciar que existe estabilidad en los 20 ítems que la conforman arrojando como resultado que es aplicable para el estudio.

El grado de confianza de la variable rendimiento laboral consiguió un valor de coeficiente de 0,767 según lo arrojado por el Alfa de Cronbach lo que significa que el instrumento posee una fiabilidad de nivel aceptable, de acuerdo a los

intervalos presentados por Chávez y Rodríguez (2018), a efecto de la encuesta realizada a 70 colaboradores de la empresa en estudio, además se pudo apreciar que existe estabilidad en los 20 ítems que la conforman arrojando como resultado que es aplicable para el estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos según citan Hernández et al. (2014) se debe establecer un proceso suficientemente seguro que permita obtener los datos necesarios, en las condiciones de transparencia y confiabilidad, para lo que se establecen contactos y permisos institucionales y de los participantes con que contará el estudio. Para ello, se siguió el siguiente proceso: Se contó con la hoja de consentimiento informado de la empresa por apoderado o representante legal, se trasladó dicha información a tablas diseñadas para su análisis y cálculos propios en Excel, se tomaron los cuestionarios a los colaboradores del área de venta señalados, administrados directamente por las investigadoras, se ordenaron y digitaron los datos en la tabla de Excel para su análisis estadístico mediante del software estadístico SPSS V. 26.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Siguiendo el desarrollo de la investigación según señalan Hernández et al., (2014), se debe proceder a cuantificar y sistematizar la información en tablas según las características de los datos. Se procesaron los datos de los cuestionarios mediante el programa Microsoft Excel y el SPSS IBM, se realizaron los análisis mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Pasco (2021), los aspectos éticos son el conjunto de valores que se observan de manera escrupulosas en atención a la naturaleza de cada estudio, la seguridad jurídico legal de los participantes, la inviolabilidad y confidencialidad de su participación, las seguridades ofrecidas por los investigadores y la declaración de negación a la existencia de interés en los resultados, para asegurar su imparcialidad y seguridad.

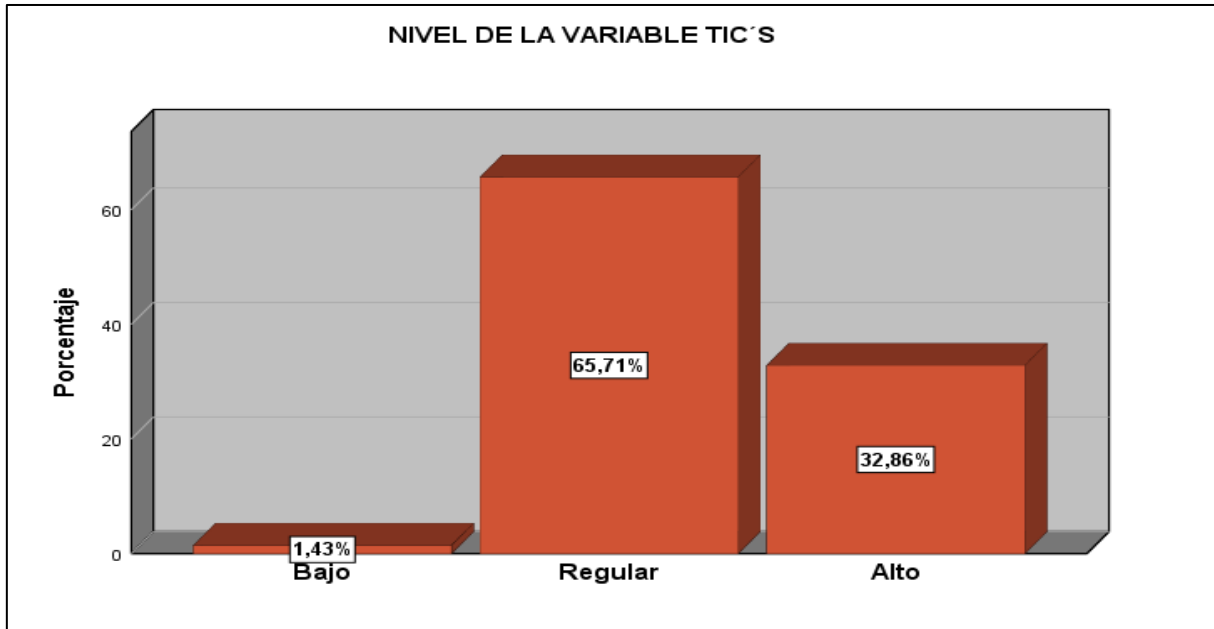
La investigación se desarrolló considerando el código de ética del vicerrectorado de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, las normas APA, se aplicó el software de turniti, se realizó un riguroso criterio de citas y fuentes, para evitar la similitud. Se suscribirán consentimiento informado con todo participante, acreditando el uso de información estrictamente para fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Figura 1

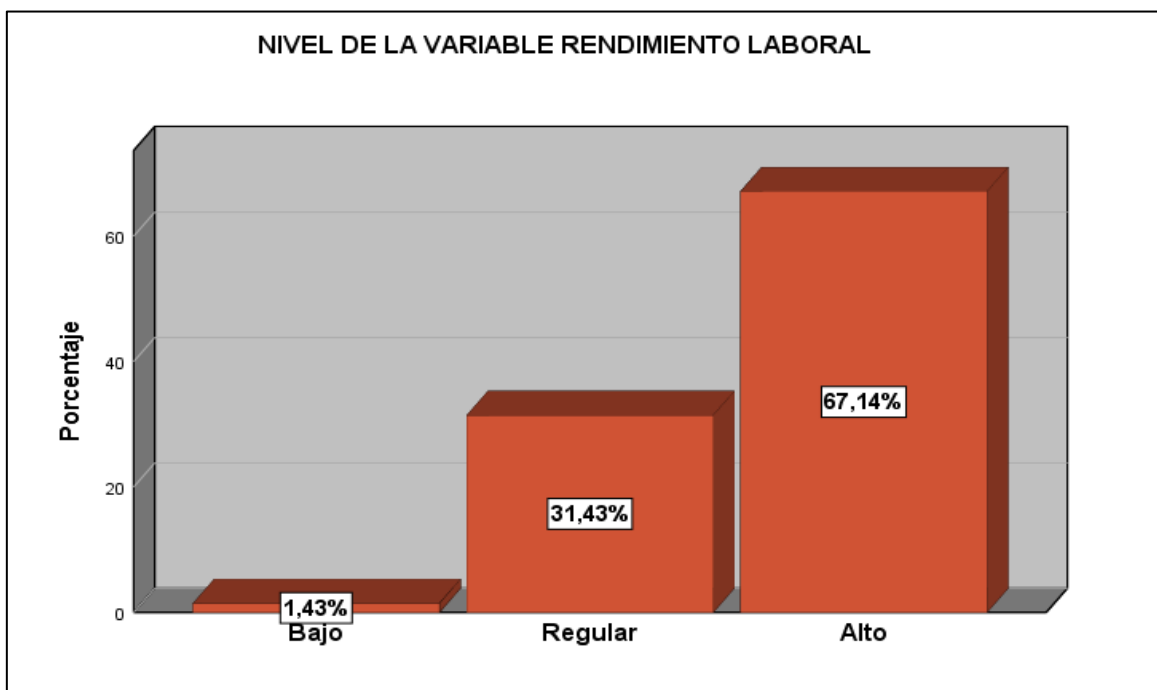
*Histograma de frecuencias de la variable TIC's*



**Interpretación:** De la totalidad de los trabajadores que dieron respuesta a la encuesta, el 65.71% sostuvo que el nivel de las TIC's en la empresa en indagación es valorada en un grado regular, además, el 32.86% lo valoró en un grado alto y el 1.43% lo evaluó como nivel bajo. Estos hallazgos permiten apreciar que las Tecnologías de la Información y Comunicación en la empresa retail se ubica en un nivel regular, lo que indica que las TIC's en la empresa son implementadas pero su aprovechamiento no es de manera óptima.

**Figura 2**

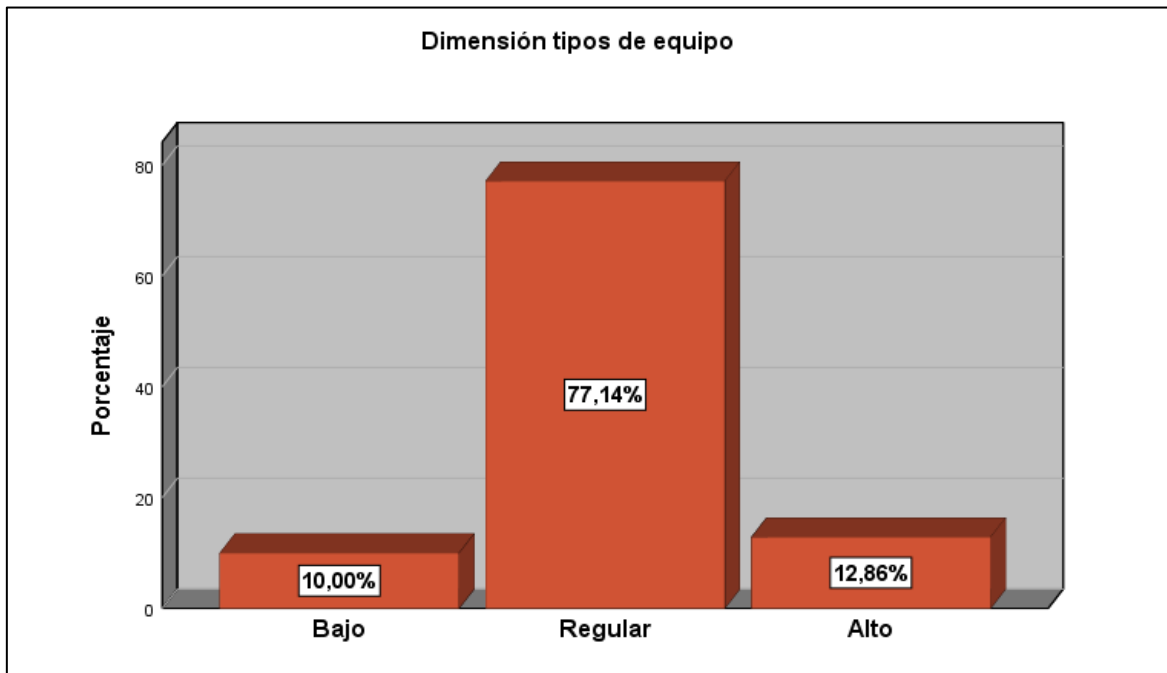
*Histograma de frecuencias de la variable rendimiento laboral*



**Interpretación:** De la totalidad de los trabajadores que dieron respuesta a la encuesta, el 67.14% sostuvo que el nivel de rendimiento laboral en la empresa en indagación es valorado en un grado alto, además, el 31.43% lo valoró en un grado regular y el 1.43% lo evaluó como nivel bajo. Estos hallazgos permiten apreciar que el rendimiento de trabajo en la empresa retail se ubica en un nivel alto, lo que indica que los colaboradores se están desarrollando de manera óptima en sus actividades laborales.

**Figura 3**

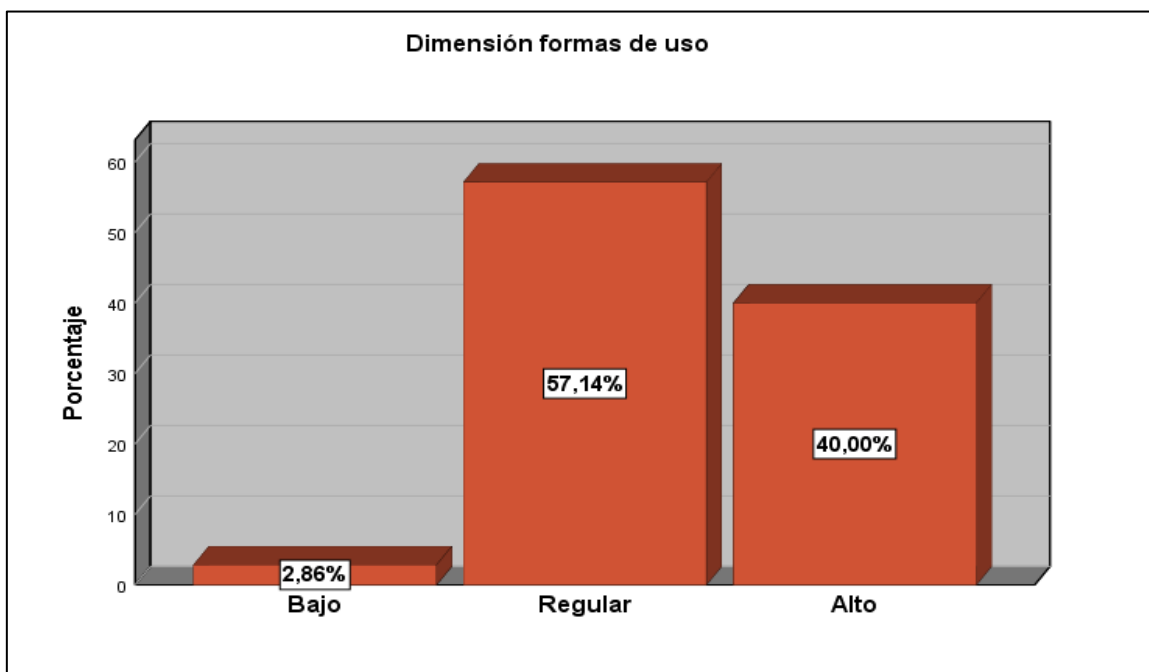
*Histograma de frecuencias de la dimensión tipos de equipo*



**Interpretación:** De todo el conjunto de trabajadores que dieron respuesta al cuestionario, el 77.14% manifestó que los tipos de equipos que emplea la empresa retail en indagación es de nivel regular, el 12.86% lo valoró en un grado alto y el 10% sostuvo que es bajo. Tales hallazgos permiten aducir que los tipos de equipos tecnológicos que emplea la empresa retail no son lo suficientemente necesarios para realizar las labores de trabajo en la empresa.

**Figura 4**

*Histograma de frecuencias de la dimensión formas de uso*

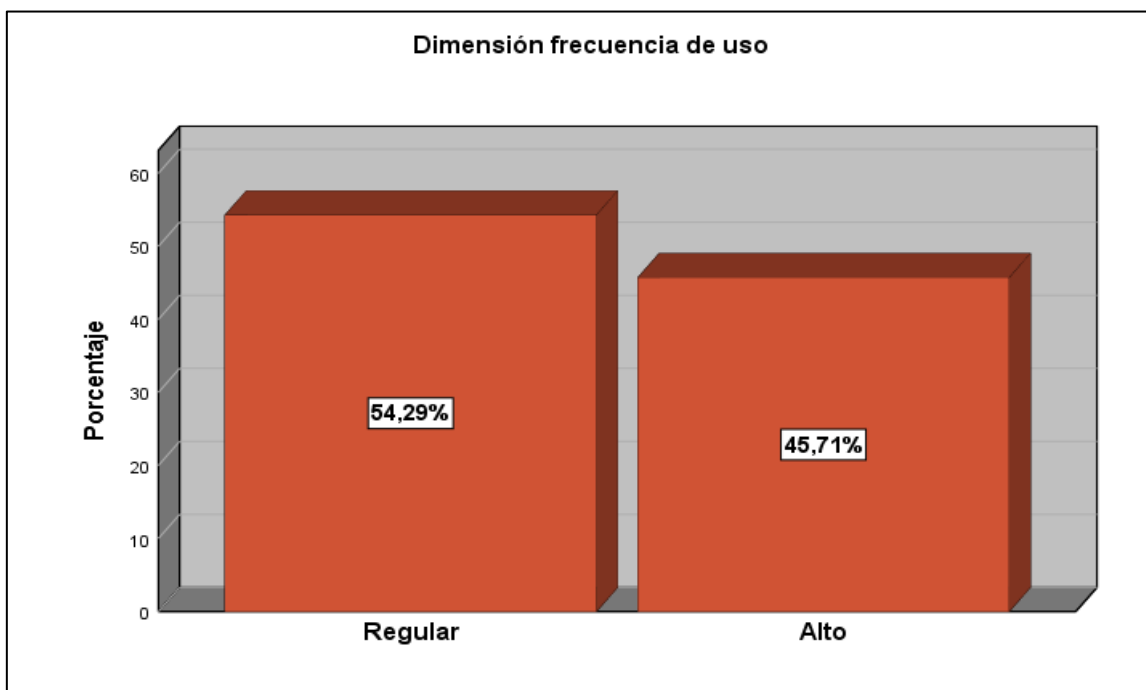


**Interpretación:** De todo el conjunto de trabajadores que dieron respuesta al cuestionario, el 57.14% manifestó que las formas de uso de equipos tecnológicos de la empresa retail en indagación es de nivel regular, el 40% lo valoró en un grado alto y el 2.86% sostuvo que es bajo. Tales hallazgos permiten aducir que las formas de uso de equipos tecnológicos de la empresa retail no son aprovechadas de manera eficiente, teniendo que realizar una capacitación sobre el uso de la tecnología para mejorar el rendimiento de trabajo de sus empleados.



**Figura 5**

*Histograma de frecuencias de la frecuencia de uso*



**Interpretación:** De todo el conjunto de trabajadores que dieron respuesta al cuestionario, el 54.29% manifestó que la frecuencia de uso de equipos tecnológicos de la empresa retail en indagación es de nivel regular, el 45.71% lo valoró en un grado alto y ninguno de los encuestados lo valoró como bajo. Tales hallazgos permiten aducir que la frecuencia de uso de equipos tecnológicos de la empresa no es la adecuada, es probable que sea necesario que evalúe si la tecnología es utilizada en el momento y lugar oportuno y se está realizando un verdadero aprovechamiento de ella.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

Ha: Los datos provienen de una distribución normal

Ho: Los datos no provienen de una distribución normal.

Si valor  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si valor  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de las variables TIC's y rendimiento laboral*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TIC's	,072	70	,000*	,988	70	,000
Rendimiento laboral	,212	70	,000	,926	70	,000

En la presente tabla 1 se aprecia el análisis de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Contando con una muestra de 70 colaboradores, al ser mayor a 50 elementos se opta por analizar el resultado de Kolmogórov-Smirnov. brindando como resultado para las dos variables un nivel de significancia de 0,000 siendo este más pequeño al "p" valor, lo que significa que los datos no siguen una distribución normal.

### Prueba de hipótesis general

**Ho:** No existe relación de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Ha:** Existe relación de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 2***Tabla cruzada para las variables TIC's y rendimiento laboral*

			Variable Rendimiento Laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Variable TIC's	Bajo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	Regular	Recuento	1	20	25	46
		% del total	1,4%	28,6%	35,7%	65,7%
	Alto	Recuento	0	2	21	23
		% del total	0,0%	2,9%	30,0%	32,9%
Total	Recuento	1	22	47	70	
	% del total	1,4%	31,4%	67,1%	100,0%	

**Tabla 3***Análisis de correspondencia de las variables TIC's y rendimiento laboral*

		TIC's		Rendimiento laboral
Rho de Spearman	TIC's	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

**Interpretación:** Los datos de la tabla 10 despliega el cruce de las categorías TIC's y Rendimiento Laboral, que es valorado en un nivel alto en la percepción del 35.7% de trabajadores. En consideración con la tabla 11 que detalla la correlación entre las variables TIC's y Rendimiento laboral según su análisis Rho su valor fue de 0.414 asintiendo que prevalece relación significativa moderada entre ellas. Asimismo, la medida de significancia fue igual a 0,000 siendo este más pequeño que el establecido (0.05), por lo tanto, la correlación de las variables es de índole significativo, lo que posibilita eliminar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación de los tipos de equipo con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Ha:** Existe relación de los tipos de equipo con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada dimensión tipos de equipo y variable rendimiento laboral*

		Variable Rendimiento Laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Dimensión tipos de equipo	Bajo	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	1,4%	8,6%	10,0%
	Regular	Recuento	1	20	33	54
		% del total	1,4%	28,6%	47,1%	77,1%
	Alto	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	1,4%	11,4%	12,9%
Total	Recuento	1	22	47	70	
	% del total	1,4%	31,4%	67,1%	100,0%	

**Tabla 5**

*Análisis de correspondencia Rho de Spearman: hipótesis específica 1*

		Tipos de equipo		Rendimiento laboral	
Rho de Spearman	Tipos de equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,217**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	70	70	
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,217**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	70	70	

**Interpretación:** Los datos de la tabla 12 despliega el cruce de la dimensión tipos de equipos con la variable Rendimiento Laboral, que es valorado en un nivel alto en la percepción del 47.1% de trabajadores. En consideración con la tabla 13 que detalla la correspondencia de los tipos de equipo y Rendimiento laboral según su análisis Rho su valor fue de 0.217 asintiendo que prevalece correlación significativa baja entre ellas. Asimismo, la medida de significancia fue igual a 0,000 siendo este más pequeño que el establecido (0.05), lo que posibilita eliminar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación de la forma de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Ha:** Existe relación de la forma de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada dimensión formas de uso y variable rendimiento laboral*

			Variable Rendimiento Laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Dimensión formas de uso	Bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	1,4%	1,4%	2,9%
	Regular	Recuento	1	16	23	40
		% del total	1,4%	22,9%	32,9%	57,1%
	Alto	Recuento	0	5	23	28
		% del total	0,0%	7,1%	32,9%	40,0%
Total	Recuento	1	22	47	70	
	% del total	1,4%	31,4%	67,1%	100,0%	

**Tabla 7**

*Análisis de correspondencia Rho de Spearman: hipótesis específica 2*

			Formas de uso	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Formas de uso	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

**Interpretación:** Los datos de la tabla 14 despliega el cruce de la dimensión formas de uso con la variable Rendimiento Laboral, que fue valorado en un nivel alto en la percepción del 32.9% de trabajadores. En consideración con la tabla 13 que detalla la correspondencia de las Formas de uso y Rendimiento laboral según su análisis Rho su valor fue de 0.452 asintiendo que prevalece correlación significativa moderada entre ellas. Asimismo, la medida de significancia fue igual a 0,000 siendo este más pequeño que el establecido (0.05), por lo tanto, lo que posibilita eliminar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Ha:** Existe relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada dimensión frecuencia de uso y variable rendimiento laboral*

			Variable Rendimiento Laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Dimensión frecuencia de uso	Regular	Recuento	0	17	21	38
		% del total	0,0%	24,3%	30,0%	54,3%
	Alto	Recuento	1	5	26	32
		% del total	1,4%	7,1%	37,1%	45,7%
Total	Recuento		1	22	47	70
	% del total		1,4%	31,4%	67,1%	100,0%

**Tabla 9**

*Análisis de correspondencia Rho de Spearman: hipótesis específica 3*

			Frecuencia de uso	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Frecuencia de uso	Coeficiente de correlación	1,000	,325**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,325**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

**Interpretación:** Los datos de la tabla 16 despliega el cruce de la dimensión frecuencia de uso con la variable Rendimiento Laboral, que fue valorado en un nivel alto en la percepción del 37.1% de trabajadores. En consideración con la tabla 13 que detalla la correspondencia de las Formas de uso y Rendimiento laboral según su análisis Rho su valor fue de 0.325 asintiendo que prevalece correlación significativa baja entre ellas. Asimismo, la medida de significancia fue igual a 0,000 siendo este más pequeño que el establecido (0.05), lo que posibilita eliminar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho, referente a la hipótesis general se confirma que existe relación entre las variables de indagación, el nivel de significancia fue de 0,000 menor al 0,005 aceptándose la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de acuerdo el estadístico Rho de Spearman se demostró una correlación de 0,414 siendo esta de nivel moderado entre las variables las TIC's y el rendimiento laboral. Estos hallazgos presentan similitud con el teórico de la primera variable Varela (2004) quien argumenta que las TIC's refiere a aquellas características del uso y aplicación de un conjunto de recursos físicos, informáticos y de comunicaciones empleados modernamente por la sociedad, en todos los ámbitos de sus quehaceres para el desempeño de sus actividades.

A su vez, los resultados coinciden con los trabajos anteriores de Guzmán y Navarro (2020) en su indagación cuyo objetivo fue identificar si el uso de las TIC's, tenían un impacto en el desempeño laboral en una compañía de seguros en el Cusco, Perú, según sus hallazgos estableció la existencia de correlación alta de 0,801 de Pearson entre uso de TIC's y desempeño laboral, por lo cual aceptaron su hipótesis que ante un mejor uso de las TIC's en las organizaciones de seguros mejorará el nivel el desempeño laboral de los empleados. Estos resultados coinciden en que se confirma que hay relación de las tic's con el desempeño laboral, sin embargo, la diferencia está en que en este estudio el nivel de correlación es moderada y en la investigación comparada la correlación es alta, lo que puede suceder porque la empresa en estudio es diferente así como el contexto.

El objetivo específico uno de estudio buscó establecer la relación de los tipos de equipo con el rendimiento laboral en una empresa retail, respecto a la hipótesis específica uno nos asegura que existe relación entre las variables de indagación, el nivel de significancia fue de 0,000 menor al 0,005, aceptándose la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de acuerdo el estadístico Rho de Spearman se demostró una correlación de 0,217 siendo esta de nivel bajo entre los tipos de equipo y el rendimiento laboral. Estos hallazgos presentan similitud con el teórico de la dimensión tipos de equipo CEPAL (2021) sostiene que los tipos de equipo son dos,

el hardware que son los elementos físicos que soportan el recurso informático y el software que son los elementos intangibles que producen la inteligencia artificial en el uso de la información y comunicaciones.

Los resultados coinciden con los trabajos anteriores de Kishnani (2020) cuyo objetivo fue estudiar las TIC's y la relación con el desempeño laboral en empresas de comercio en Lima Metropolitana, en sus resultados el autor observó que el nivel de las variables estudiadas tuvo una relación débil (Rho Spearman de 0,139), aunque significativa, respecto a los tipos de equipo de las TIC's también tuvo una relación débil con el desempeño laboral, al igual que las capacidades y habilidades para el uso de las TIC's. En tal sentido, los resultados de ambos estudios coinciden en que existe relación entre los tipos de equipos tecnológicos con el desempeño de los trabajadores y además que esta relación es débil o nivel bajo, esta coincidencia puede darse porque las investigaciones están dirigidas hacia empresas comerciales o retail.

El objetivo específico dos fue establecer la relación de la forma de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail, referente a la hipótesis específica dos se confirma que existe relación entre las variables de indagación, el nivel de significancia fue de 0,000 menor al 0,005, aceptándose la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de acuerdo el estadístico Rho de Spearman se demostró una correlación de 0,452 siendo esta de nivel moderada entre las formas de uso y el rendimiento laboral. Estos hallazgos presentan similitud con el teórico de la dimensión formas de uso Briceño et al. (2019) sostiene que Las formas de uso de las TIC's son tres; su uso en la gestión administrativa laboral sirve para potenciar, informar, capacitar y empoderar al trabajador; en otros aspectos laborales, su uso para facilitar sus labores y facilitar la atención al cliente; y su uso para incrementar la productividad laboral al facilitar el desarrollo de sus tareas y funciones.

Los resultados coinciden con Martínez y Rodríguez (2022) quienes realizaron un estudio con el objetivo de valorar el uso de TIC's para mejorar el desempeño en empresas pequeñas metalmecánicas de Lima, en sus resultados observó que las formas de usar las TIC's efectivamente influye de manera significativa sobre la productividad laboral ( $\rho = 0,501$ ), porque contribuyen a mejorar el conocimiento y



suministra la divulgación de la información y comunicaciones con fluidez. Asimismo, se pudo establecer que las tecnologías de información y comunicaciones y sus diferentes formas de uso como recursos informáticos facilita una mayor comunicación y permite seleccionar ordenadamente los temas y recursos de divulgación. Por lo tanto, la coincidencia de estos hallazgos está en que las formas de usar los recursos tecnológicos con el desempeño laboral si tienen relación, así mismo, en ambos estudios la relación es de índole moderada, a pesar de no coincidir en el rubro de las empresas en estudio, es esta investigación es un retail y en el antecedente es una metalmecánica.

El objetivo específico tres buscó establecer la relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho, referente a la hipótesis específica tres se confirma que existe relación entre las variables de indagación, el nivel de significancia fue de 0,000 menor al 0,005, aceptándose la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de acuerdo el estadístico Rho de Spearman se demostró una correlación de 0,325 siendo esta de nivel baja entre la frecuencia de uso y el rendimiento laboral. Estos hallazgos presentan similitud con la dimensión frecuencia de uso CEPAL (2018) refiere a la medición del uso de las TIC's según su marco temporal; de manera diaria, semanal o mensual, asimismo, se establecen escalas de uso según la cantidad de veces usadas en cada periodo siendo 3 veces el límite diferencial para asociar su uso alto o bajo.

Estos hallazgos tienen similitud con Buenrostro y Hernández (2019) en su estudio con el objetivo de evaluar los elementos internos de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo la incorporación de TIC y su incidencia en el desempeño de trabajadores, en un distrito de México, según sus resultados la correlación entre las TIC y desempeño de los empleados es de 0,401 de acuerdo al estadístico rho de Spearman, además el autor encontró que las empresas muestran en general muy diversos modelos de uso y aplicación de TIC's en sus actividades, y que los factores más asociados a estas diferencias tienen raíces culturales, sociales y económicas lo que se manifiesta en la frecuencia de uso de las tecnologías. En ambos estudios coinciden en que en nivel de correlación está entre moderada a baja, aunque en el antecedente en comparación analiza la relación de las TIC's con el desempeño de trabajo y en este objetivo se analiza la

correlación de las TIC's con la frecuencia de uso, no obstante el autor del antecedente con el que se compara asevera en sus hallazgos que la frecuencia de uso de las tic está delimitado por aspectos sociales y culturales.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Referido al objetivo general de la investigación, conforme a los resultados logrados se determinó la relación de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho, con los resultados se pudo

confirmar que existe relación entre las variables ( $\rho=0,414$ ), el nivel de significancia fue de 0,000 menor al 0,005 aceptándose la hipótesis alterna. En conclusión, contar con equipos tecnológicos y de comunicaciones adecuados, así como conocer las formas de uso en las empresas es posible que el rendimiento laboral de los colaboradores mejore.

2. De acuerdo con el objetivo específico uno, según los resultados obtenidos se determinó establecer la relación de los tipos de equipo de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail, como resultado se encontró que existe relación baja ( $\rho=0,217$ ), quedando confirmada la hipótesis alterna que acepta la relación entre los tipos de equipo y el rendimiento laboral. En conclusión, si la empresa retail mejora los tipos de equipos tecnológicos (hardware y software) que disponen los colaboradores para el desarrollo de sus tareas laborales, es probable que el rendimiento laboral mejore.
3. En base al objetivo específico dos, según los resultados obtenidos se determinó la relación de la forma de uso de las TIC's con el rendimiento laboral en una empresa retail, como resultado se obtuvo que existe una correlación de 0,452 según Rho de Spearman siendo de nivel moderada y se aceptó la hipótesis alterna. En conclusión, las formas de uso de las tecnologías, información y comunicación son determinantes en el rendimiento laboral de los trabajadores.
4. El objetivo específico tres, según los resultados obtenidos se determinó la relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail, en los resultados se estableció que existe correlación baja ( $\rho= 0,325$ ) además se aceptó la hipótesis que afirma que existe relación entre la dimensión y la variable analizada. Por lo tanto, se concluye que, si se mejora la frecuencia de uso de las herramientas tecnológicas, siendo estas más constantes, es posible que el rendimiento laboral de los trabajadores mejore.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al encargado de la empresa retail, incorporar las Tecnologías de la información y comunicaciones de manera adecuada para simplificar y mejorar los procesos de forma eficiente y consecuentemente su

productividad, dando resultado a las exigencias del mercado. del mismo modo contar para ello con personal capacitado en manejar las TIC's y realizar funciones específicas dentro de la empresa.

2. Al área encargada se recomienda invertir en la infraestructura tecnológica de su empresa, que esta sea sólida y actualizada de modo que valla acorde las necesidades del mercado, es decir, evaluar la situación actual de los sistemas de hardware y software que están utilizando, como por ejemplo la conexión a internet que sea estable y veloz. Una inversión en tecnología de gran calidad hará posible un uso óptimo de las TIC's y reducirá las interrupciones que puedan entorpecer el rendimiento laboral.
3. Se recomienda capacitar a los colaboradores con herramientas que permitan hacer un adecuado y efectivo uso de las TIC's con las que dispone el retail, es decir, sacar el mayor provecho de los recursos tecnológicos con los que cuenta, esta capacitación puede darse por medio de la creación de talleres formativos para mejorar las habilidades digitales y apoyar el uso eficiente de los recursos tecnológicos implementados.
4. Se recomienda al área encargada implementar herramientas de comunicación digital entre empleados, el objetivo será afianzar la comunicación interna, como aplicaciones de mensajes instantáneos, correos electrónicos o plataformas colaborativas, para que además de maximizar la frecuencia de uso de las TIC's ayude a mejorar la coordinación del equipo, lo que podría aumentar la productividad y rendimiento laboral.

## **REFERENCIAS**

Agudelo, M., Chomali, E. y Suniaga, J. (2022). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al covid-19. Editado por Agenda Digital Regional, ELAC, CEPAL y CAF.

- [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf)
- Belandria, G. (2019) El concepto de trabajo y las TIC. *Sapienza Organizacional*, vol. 6, núm. 12. Universidad de Los Andes, Venezuela. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097004/html/>.
- Briceño, Y., Duran, Y. y Luque, R. (2019). El uso de la tecnología de la información en los procesos de capacitación laboral. *Redalyc Journals*. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/html/>
- Buenrostro, H. y Hernández, M. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Economía, Teoría y práctica*, (50), 101-124. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/502019/buenrostro>
- CAAD. (2022) La sostenibilidad y su importancia en el retail. *Retail Design*. <https://www.caad-design.com/la-sostenibilidad-y-su-importancia-en-el-retail>
- Chaves, E. y Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista de ensayos pedagógicos*, 13, 71-106. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/download/10645/13202?inline=1>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración, proceso administrativo* (10ª ed.) Editora McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. [file:///C:/Users/USER/Downloads/dokumen.pub\\_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20(1).pdf)
- Colcha, J., Romero, M., Tapia, L. y Chiriboga, P. (2021). Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora General Services S.A. *Polo del conocimiento*, 6(7). 824-844. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2890/6219>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). Una mirada regional al acceso y tenencia de tecnologías de la información y comunicaciones – TIC, a partir de los censos. *Estudios de población y desarrollo*.

- <https://www.cepal.org/es/enfoques/mirada-regional-al-acceso-tenencia-tecnologias-la-informacion-comunicaciones-tic-partir>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro (LC/TS/43). Chile. ONU. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)
- Costa, M., Armijos, V., Loaiza, F., & Aguirre, G. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. *Revista Espacios*, 5. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p05.pdf>
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. (*Utilidad percibida, facilidad de uso percibida y aceptación del usuario de la tecnología de la información*) JSTOR Journals. <https://www.jstor.org/stable/249008>
- Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica, 169-178. doi:- DOI: <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.9>
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión empresarial*, 16 (1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Gabini, S. y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual. *Revista evaluar*, 16(1). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714>
- Guzmán, C. y Navarro, G. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020* [Tesis de titulación, Universidad Continental]. Repositorio UC. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV\\_FC\\_E\\_308\\_TI\\_Guzman\\_Navarro\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV_FC_E_308_TI_Guzman_Navarro_2020.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill.

- Herrero, A. (2018). Las estrategias genéricas de Michael Porter y el plan de marketing. Journals Titular. <https://www.titular.com/blog/las-estrategias-genericas-de-michael-porter-plan-de-marketing>
- Kishnani, S. (2020). *Uso de TIC y el desempeño laboral en empresas de comercio en Lima Metropolitana* [Tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f62841f6-dde4-4854-b31f-779a0c4c0c40/content>
- Koontz, H. (2013). *Administración una perspectiva global* (13ª ed.) Editora McGraw Hill Interamericana.
- López, M. (2013). La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiples de empresas murcianas.
- Mantulak, M., Hernández Pérez, G., & Michalus, J. (2016). Gestión estratégica de recursos tecnológicos en pequeñas empresas de fabricación: estudio de caso en Argentina. *Visión de futuro*, 20 (2), 0–0. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082016000200002](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000200002)
- Martínez, A y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), p.185. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Martínez, K. y Rodríguez, J. (2022) *Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) para la mejora de la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmecánico del rubro de mobiliario metalmecánico de Lima Metropolitana* [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/622674>
- Martínez, R., Palma, A. y Velásquez, A. (2018). Revolución tecnológica e inclusión social. Reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina. Serie políticas sociales 233. ISSN 1680-8983. CEPAL/ONU/CADEUZ. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401_es.pdf)

- Ministerio de la Producción. (2021). Menú Estudios Económicos: Estadística MIPYME. Micro, pequeña y mediana empresas (MIPYME). <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>
- MIPYMES en América Latina. (2020). Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento Dini, Marco y Stumpo, Giovanni. CEPAL/ONU. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, M, Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Olmos, B. y Jorge, AA (2021). La innovación, un tema recurrente los caminos de la teoría de la administración. *Perspectivas* , 47 , 123–138. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332021000100006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332021000100006)
- Orlova, E. (2021). Innovation in Company Labor Productivity Management: Data Science Methods Application. *Applied. System Innovation*, 4(3), 1-18. <https://doi.org/10.3390/asi4030068>.
- OCDE/CAF/CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*, editada por OCDE, París. <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). La calidad del trabajo en la economía de plataformas. Segunda reunión de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--cabinet/documents/publication/wcms\\_618370.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--cabinet/documents/publication/wcms_618370.pdf)
- Organización Mundial de Comercio. (2022). La OMC publica varios trabajos de investigación sobre las pequeñas empresas y el comercio internacional en el Día de las Mipymes. Edición en línea. [https://www.wto.org/spanish/news\\_s/news22\\_s/msmes\\_27jun22\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/news_s/news22_s/msmes_27jun22_s.htm)
- Palomino, L. (2019). *El ABC de la investigación*. Editorial Nitidagraph SAC
- Pasamón, F. (2022). El futuro del sector Retail. *Revista Deloitte*. <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/consumer-business/articles/El-futuro-del-sector-Retail.html>



- Pasco, M. (2021). Integridad científica: la conducta responsable del investigador. *Revista científica PUCP*. <https://investigacion.pucp.edu.pe/institucionales/integridad-cientifica-la-conducta-responsable-del-investigador/>
- Pasquel Cajas, AF, Pasquel Loarte, L., Cajas Bravo, TV, Rojas Salazar, AO, & Mori Paredes, MA (2021). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. *Conrado*, 17 (80), 41–47. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300041](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300041)
- Rocha, J. y Echavarría, S. (2018). Importancia de las TIC's en el ambiente empresarial. *Ciencia Unisalle Journals*. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion_de_empresas)
- Sánchez, B. (2020). Retail: la importancia de los datos y de saber manejarlos. *Revista digital IN Search*. <https://www.linkedin.com/pulse/retail-la-importancia-de-los-datos-y-saber-manejarlos-beatriz/?originalSubdomain=es>
- Sánchez, A., Azuara, V. y Flores, I. (2020). *La Ciencia Administrativa para la Gestión Organizacional Sustentable*. Salinas de Hidalgo, San Luis Potosí, México.
- Tuapanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre*, 2017, (10), 37 - 48. [https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Duque-3/publication/331332628\\_ALFA\\_DE\\_CRONBACH\\_para\\_validar\\_un\\_cuestionario\\_de\\_uso\\_de\\_TIC\\_en\\_docentes\\_universitarios/links/5c746a34458515831f6fe123/ALFA-DE-CRONBACH-para-validar-un-cuestionario-de-uso-de-TIC-en-docentes-universitarios.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Duque-3/publication/331332628_ALFA_DE_CRONBACH_para_validar_un_cuestionario_de_uso_de_TIC_en_docentes_universitarios/links/5c746a34458515831f6fe123/ALFA-DE-CRONBACH-para-validar-un-cuestionario-de-uso-de-TIC-en-docentes-universitarios.pdf)
- Varela, L. (2004). Modelo de aceptación tecnológica (TAM) para determinar los efectos de las dimensiones de cultura nacional en la aceptación de las TIC. *SOCIOTAM Journals*. <http://www.redalyc.org/pdf/654/65414107.pdf>



## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

Las TIC´s y el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho.

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables</b>
¿Cuál es la relación de las TIC,s en el rendimiento labora en una empresa retail de San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación de las TIC,s con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	Existe relación de las TIC,s en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	<b>Variable independiente:</b> Las TIC's
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	
¿Cómo los tipos de equipo se relacionan con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho?	Establecer la relación de los tipos de equipo con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	Existe relación de los tipos de equipo con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	
¿Cómo la forma de uso se relaciona con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación de la forma de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	Existe relación de la forma de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	<b>Variable dependiente:</b> Rendimiento laboral
¿Cómo la frecuencia de uso se relaciona con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho?	Establecer la relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	Existe relación de la frecuencia de uso con el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho	

**ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Escala de Medición
<b>Variable 1:</b> TIC's	Características del uso y aplicación de un conjunto de recursos físicos, informáticos y de comunicaciones empleados modernamente por la sociedad, en todos los ámbitos de sus quehaceres para el desempeño de sus actividades (Varela 2004)	Forma, tipo y frecuencia de equipos y recursos tecnológicos usados para la gestión de las empresas.	Tipo de equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware</li> <li>• Software</li> </ul>	1,2,3,4 5,6,7	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indeciso 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Forma de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo administrativo</li> <li>• Aspectos laborales</li> <li>• Productividad laboral</li> </ul>	8,9,10 11,12,13 15,16	
			Frecuencia de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual</li> <li>• Semanal</li> <li>• Diario</li> </ul>	17 18 19,20	
			Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple con las metas</li> <li>• Colabora con el equipo</li> <li>• Planifica su trabajo</li> </ul>	21,22 23,24 25,26	
			Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Trabaja coordinadamente</li> <li>• Lealtad</li> </ul>	27,28 29,30 31,32,33	
			Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Visión</li> </ul>	34,35,36 37,38 39,40	

### ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para evaluar Las TIC´s y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho

**Instrucciones:** La presente escala permite evaluar las tecnologías que se indican en la empresa y el nivel del rendimiento de sus compañeros. Se requiere su respuesta de manera objetiva con respecto a los solicitado, calificando el grado de acuerdo considera pertinente en cada enunciado.

Marque Género: Femenino..... ( ) Masculino..... ( )

Marque con **X** sobre la respuesta, que usted considere en cada uno de los enunciados, según los valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### VARIABLE: TIC´S

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Tipos de Equipo</b>						
<b>Indicador: Hardware</b>						
1	¿En su área de trabajo todos disponen de computadoras personales?					
2	¿Los equipos tecnológicos de su área de trabajo son de última generación?					
3	¿El celular smartphone es eficiente para registrar sus ventas?					
4	¿Utiliza usted tablet para sus tareas laborales?					
<b>Indicador: Software</b>						
5	¿Considera usted que el aplicativo Pechera favorece la gestión del área de ventas?					
6	¿Cree Usted que la versión actual del aplicativo Pechera le permite ser eficiente en sus labores?					
7	¿Considera usted que las horas de capacitación para el uso del aplicativo Pechera es suficiente?					
<b>Dimensión 2: Forma de Uso</b>						
<b>Indicador: Trabajo Administrativo</b>						
8	¿La empresa dispone de un software para la gestión eficiente de las áreas en la empresa?					

9	¿Utiliza usted los equipos tecnológicos para incrementar su productividad?					
10	¿Cree usted que el software de la empresa es eficiente en el control logístico?					
<b>Indicador: Aspectos Laborales</b>						
11	¿Considera usted que el uso de equipos Tecnológicos incrementa la productividad laboral?					
12	¿Considera usted que el uso de los celulares perjudica la productividad del colaborador?					
13	¿Considera usted que todos los colaboradores trabajan eficientemente con PC's?					
<b>Indicador: Productividad Laboral</b>						
14	¿Considera usted que el uso de los equipos tecnológicos mejora el proceso productivo?					
15	¿Considera usted que la capacitación en uso de las TIC's es favorable para cumplir sus metas programadas?					
16	¿Cree usted que invertir en equipos tecnológicos generan sobre costos en la producción?					
<b>Dimensión 3: Frecuencia de Uso</b>						
<b>Indicador: mensual</b>						
17	¿Considera usted que el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos debe realizarse mensualmente?					
<b>Indicador: semanal</b>						
18	¿Considera usted que el mantenimiento correctivo de los equipos tecnológicos debe realizarse semanal?					
<b>Indicador: diario</b>						
19	¿Considera usted eficiente el servicio de internet que utiliza en los trabajos diarios?					
20	¿Considera usted necesario incrementar el nivel de velocidad del servicio de internet?					

## VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Cumplimiento Laboral</b>						
<b>Indicador: cumple con las metas</b>						
21	¿Logra usted las metas establecidas en el área de ventas?					
22	¿Considera usted que las metas exigidas son realistas?					
<b>Indicador: colabora con el equipo</b>						
23	¿Considera usted que contribuye de manera significativa al trabajo en equipo?					
24	¿Considera usted que trabajar en equipo favorece lograr los objetivos?					
<b>Indicador: Planifica su trabajo</b>						
25	¿Considera usted que planificar su trabajo contribuye a minimizar los costos en la empresa?					
26	¿Cree usted que planificar sus labores contribuyen a incrementar la rentabilidad en la empresa?					
<b>Dimensión 2: comportamiento</b>						
<b>Indicador: Respeto</b>						
27	¿Considera usted que es solidario con sus compañeros de trabajo?					
28	¿Considera usted que la comunicación respetuosa empodera al equipo de trabajo?					
<b>Indicador: Trabaja coordinadamente</b>						
29	¿Cree usted que el trabajo coordinado incrementa la productividad laboral?					
30	¿Cree usted que la coordinación en el equipo de trabajo favorece a alcanzar las metas?					
<b>Indicador: Lealtad</b>						
31	¿Cumple usted con las normas establecidas en su centro laboral?					
32	¿La empresa le reconoce sus derechos laborales?					
33	¿Cumple usted con los acuerdos establecidos con el equipo de trabajo?					
<b>Dimensión 3: Actitud</b>						
<b>Indicador: Misión</b>						
34	¿Está usted informado de la misión de su empresa?					
35	¿Cree usted que su desempeño contribuye a alcanzar la misión en la empresa?					
36	¿Cree usted que la misión de la empresa es realista en las condiciones del mercado actual?					
<b>Indicador: Objetivos</b>						
37	¿Cree usted que los precios de sus competidores afectaran los objetivos de ventas?					
38	¿Considera usted que las capacitaciones recibidas favorecen a lograr los objetivos de la empresa?					

Indicador: Visión						
39	¿Está usted informado de la visión de su empresa?					
40	¿Considera usted que la eficiencia en sus labores favorece a alcanzar la visión de la empresa?					



## Ficha técnica del instrumento: TIC's

### I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1 Técnica: Encuesta

1.2 Tipo de instrumento: Cuestionario

1.3 Lugar: Empresa retail de San Juan de Lurigancho

1.4 Forma de aplicación: Individual

1.5 Autora: Ñahuinripa Quispe, Estefany Mayra

1.6 Medición: TIC's

1.7 Tiempo de aplicación: 15 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de valoración de las TIC's en una empresa retail.

III. **DIRIGIDO A:** 70 empleados del área de ventas de una tienda retail.

### IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 20 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

#### 4.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
20 ítems	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Indeciso	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto.

Niveles de valoración para los resultados
Bajo
Regular
Alto

#### 4.2. Distribución de ítems por dimensiones

<b>TIC's</b>	Tipos de equipo	1,2,3,4,5,6,7
	Forma de uso	8,9,10,11,12,13,14,15,16,
	Frecuencia de uso	17,18,19,20

#### V. NIVELES DE VALORIZACIÓN

##### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

<b>A nivel de variable</b>				
	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
TIC's	20	100	20 a 47	Bajo
			48 a 73	Regular
			74 a 100	Alto
<b>A nivel de dimensiones de las TIC's</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
Tipos de equipo	7	35	7 – 16	Bajo
			17 – 26	Regular
			27 – 35	Alto
Forma de uso	9	45	9 – 21	Bajo
			22 – 33	Regular
			34 – 45	Alto
Frecuencia de uso	4	20	4 – 9	Bajo
			10 – 15	Regular
			16 – 20	Alto

## Ficha técnica del instrumento: Rendimiento laboral

### VI. DATOS INFORMATIVOS:

1.8 Técnica: Encuesta

1.9 Tipo de instrumento: Cuestionario

1.10 Lugar: Empresa retail de San Juan de Lurigancho

1.11 Forma de aplicación: Individual

1.12 Autora: Ñahuinripa Quispe, Estefany Mayra

1.13 Medición: Rendimiento laboral

1.14 Tiempo de aplicación: 15 minutos

### VII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de valoración del rendimiento laboral en una empresa retail.

VIII. DIRIGIDO A: 70 empleados del área de ventas de una tienda retail.

### IX. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 20 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

#### 9.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
20 ítems	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Indeciso	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto.

Niveles de valoración para los resultados
Bajo
Regular
Alto

## 9.2. Distribución de ítems por dimensiones

<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>	Cumplimiento laboral	21,22,23,24,25,26
	Comportamiento	27,28,29,30,31,32,33
	Actitud	34,35,36,37,38,39,40

## X. NIVELES DE VALORIZACIÓN

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

<b>A nivel de variable</b>				
	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
Rendimiento laboral	20	100	20 a 47	Bajo
			48 a 73	Regular
			74 a 100	Alto
<b>A nivel de dimensiones del rendimiento laboral</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
Cumplimiento laboral	6	30	6 – 14	Bajo
			15 – 22	Regular
			23 – 30	Alto
Comportamiento	7	45	7 – 16	Bajo
			17 – 26	Regular
			27 – 35	Alto
Actitud	7	20	7 – 16	Bajo
			17 – 26	Regular
			27 – 35	Alto

## Anexo 4. Validez de los instrumentos de recolección de datos por los expertos

### Validación n°1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Las TIC's y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Pablo Ramón Carrasco Pintado		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública, Gestión Empresarial, Docente a Tiempo Completo de la FCE PFA UCV LIMA ESTE		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Estefhany Mayra Ñahuinripa Quispe
Procedencia:	autora
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Retail de San Juan de Lurigancho
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** TIC's

Se denominan tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) al conjunto de recursos físicos, informáticos y de comunicaciones empleados modernamente por la sociedad, en todos los ámbitos de sus quehaceres para el desempeño de sus actividades (Belandria, 2019).

- **Variable 2:** Rendimiento Laboral

Variable	Dimensiones	Definición
TIC's	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo de equipo</li><li>• Forma de uso</li><li>• Frecuencia de uso</li></ul>	<p><b>Tipo de equipo</b></p> <p>Estos son dos, El hardware que son los elementos físicos que soportan el recurso informático y el software que son los elementos intangibles que producen la inteligencia artificial en el manejo de la información y comunicaciones (CEPAL, 2021)</p> <p><b>Forma de uso</b></p> <p>En relación al trabajo tiene tres formas de uso características. En la gestión administrativa laboral para potenciar, informar, capacitar y empoderar al trabajador; en otros aspectos laborales, para facilitar sus labores y facilitar la atención al cliente; y para incrementar la productividad laboral al facilitar el desarrollo de sus tareas y funciones (Briceño et al., 2019)</p> <p><b>Frecuencia de uso</b></p> <p>La medición del uso de las TIC's se hace de manera diaria, semanal o mensual. Asimismo, se establecen escalas de uso según la cantidad de veces usadas en cada periodo siendo 3 veces el límite diferencial para asociar su uso alto o bajo (CEPAL, 2018).</p>

Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Actitud</li> </ul>	<p><b>Cumplimiento</b></p> <p>Es el grado actitudinal del trabajador para satisfacer el rol de tareas asignadas, las del equipo y las necesarias para el éxito de la organización. (Gabini y Salessi, 2016).</p> <p><b>Comportamiento</b></p> <p>Es el tipo de conducta del colaborador en relación con el estado de interacción confiable y apropiado dentro de las condiciones requeridas para el buen trato y proclive a un clima laboral armonioso (Gabini y Salessi, 2016).</p> <p><b>Actitud</b></p> <p>Es la muestra del interés del trabajador para lograr metas personales, de equipo e institucionales en el marco de su desempeño laboral eficiente y eficaz (Gabini y Salessi, 2016).</p>
---------------------	---	---

Se valora a través del cumplimiento de las tareas asignadas en función de la eficacia y eficiencia de un equipo de trabajo (Gabini y Salessi, 2016).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Las TIC's y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho" elaborado por Estefhany Mayra Ñahuinripa Quispe en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Variable del instrumento: TIC's**

- Primera dimensión: **Tipos de Equipo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Hardware</b>					
En su área de trabajo todos disponen de computadoras personales.	1			4	
Los equipos tecnológicos de su área de trabajo son de última generación.	2			4	
El celular smartphone es eficiente para registrar sus ventas.	3			4	
Utiliza tablet para sus tareas	4			4	
<b>Indicador: Software</b>					
El aplicativo Pechera favorece la gestión del área de ventas.	5			4	
La versión actual del aplicativo Pechera le permite ser eficiente en	6			4	
Las horas de capacitación para el uso del aplicativo Pechera son suficientes.	7			4	

- Segunda dimensión: **Forma de Uso**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Trabajo Administrativo</b>					
La empresa brinda los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas.	8			4	
La empresa usa los equipos tecnológicos para un control logístico.	9			4	
Los aplicativos que utiliza la empresa son eficientes.	10			4	
<b>Aspectos Laborales</b>					
El uso de equipos Tecnológicos incrementa la productividad laboral.	11			4	
El uso de los celulares que no sea del trabajo perjudica la productividad del colaborador	12			4	

Los colaboradores trabajan eficientemente con la PC's que utilizan	13			4	
<b>Productividad Laboral</b>					
El uso de los equipos tecnológicos mejora el proceso productivo.	14			4	
La capacitación en uso de las TIC's es favorable para cumplir sus metas programadas	15			4	
Invertir en equipos tecnológicos generan sobre costos para la	16			4	

- Tercera dimensión: **Frecuencia de Uso**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Mensual</b>					
El mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos debe realizarse mensualmente.	17			4	
<b>Semanal</b>					
El uso de los equipos tecnológicos es menos de 3 veces a la semana.	18			4	
<b>Diario</b>					
El servicio de internet que utiliza en los trabajos diarios es eficiente.	19			4	
Seria necesario incrementar el nivel de velocidad del servicio de internet.	20			4	

**Variable del instrumento:** Rendimiento laboral

- Primera dimensión: **Cumplimiento Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Cumple con las metas</b>					
Logra usted las metas establecidas en el área de ventas.	21			4	
Las metas exigidas son realistas.	22			4	
<b>Colabora con el equipo</b>					


Usted contribuye de manera significativa al trabajo en equipo.	23			4	
Trabajar en equipo favorece en lograr los objetivos.	24			4	
<b>Planifica su trabajo</b>					
Planificar su trabajo contribuye a una mejor productividad laboral dentro de la empresa.	25			4	
Participa en la planificación de actividades que realiza en su trabajo.	26			4	

- 
- Segunda dimensión: **comportamiento**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Respeto</b>					
Es solidario con sus compañeros de trabajo.	27			4	
La comunicación respetuosa empodera al equipo de trabajo.	28			4	
<b>Trabaja coordinadamente</b>					
El trabajo coordinado incrementa la productividad de la empresa.	29			4	
La coordinación en el equipo de trabajo favorece a alcanzar las	30			4	
<b>Lealtad</b>					
Es leal a sus compromisos y responsabilidades laborales.	31			4	
Se compromete con su trabajo.	32			4	
Considera usted que es reconocido por actividades laborales.	33			4	

- Tercera dimensión: **Actitud**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Misión</b>					
Está usted informado de la misión de su empresa.	34			4	
Su desempeño contribuye a alcanzar la misión en la empresa.	35			4	
La misión de la empresa es realista en las condiciones del mercado actual	36			4	
<b>Objetivos</b>					
Se considera una persona proactiva en la consecución de sus objetivos laborales	37			4	
Las capacitaciones recibidas favorecen a lograr los objetivos de la empresa.	38			4	
<b>Visión</b>					
Está usted informado de la visión de su empresa	39			4	
La eficiencia en sus labores favorece a alcanzar la visión de la empresa.	40			4	



Dr. Adm. Pablo Ramón Carrasco Pintado

DNI N°25747772

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Validación n° 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Las TIC's y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Carlos Aurelio Espinoza Agurto		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Estefhany Mayra Ñahuinripa Quispe
Procedencia:	autora
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Retail de San Juan de Lurigancho
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: TIC's**

Se denominan tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) al conjunto de recursos físicos, informáticos y de comunicaciones empleados modernamente por la sociedad, en todos los ámbitos de sus quehaceres para el desempeño de sus actividades (Belandria, 2019).

- **Variable 2:** Rendimiento Laboral

Se valora a través del cumplimiento de las tareas asignadas en función de la eficacia y eficiencia de un equipo de trabajo (Gabini y Salessi, 2016).

Variable	Dimensiones	Definición
TIC' s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de equipo</li> <li>• Forma de uso</li> <li>• Frecuencia de uso</li> </ul>	<p><b>Tipo de equipo</b> Estos son dos, El hardware que son los elementos físicos que soportan el recurso informático y el software que son los elementos intangibles que producen la inteligencia artificial en el manejo de la información y comunicaciones (CEPAL, 2021)</p> <p><b>Forma de uso</b> En relación al trabajo tiene tres formas de uso características. En la gestión administrativa laboral para potenciar, informar, capacitar y empoderar al trabajador; en otros aspectos laborales, para facilitar sus labores y facilitar la atención al cliente; y para incrementar la productividad laboral al facilitar el desarrollo de sus tareas y funciones (Briceño et al., 2019)</p> <p><b>Frecuencia de uso</b> La medición del uso de las TIC's se hace de manera diaria, semanal o mensual. Asimismo, se establecen escalas de uso según la cantidad de veces usadas en cada periodo siendo 3 veces el límite diferencial para asociar su uso alto o bajo (CEPAL, 2018).</p>
Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Actitud</li> </ul>	<p><b>Cumplimiento</b> Es el grado actitudinal del trabajador para satisfacer el rol de tareas asignadas, las del equipo y las necesarias para el éxito de la organización. (Gabini y Salessi, 2016).</p> <p><b>Comportamiento</b> Es el tipo de conducta del colaborador en relación con el estado de interacción confiable y apropiado dentro de las condiciones requeridas para el buen trato y proclive a un clima laboral armonioso (Gabini y Salessi, 2016).</p> <p><b>Actitud</b> Es la muestra del interés del trabajador para lograr metas personales, de equipo e institucionales en el marco de su desempeño laboral eficiente y eficaz (Gabini y Salessi, 2016).</p>

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Las TIC's y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho" elaborado por Estefhany Mayra Nahuinripa Quispe en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento: TIC's**

- Primera dimensión: **Tipos de Equipo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Hardware</b>					
¿En su área de trabajo todos disponen de computadoras personales?	1			4	
¿Los equipos tecnológicos de su área de trabajo son de última generación?	2			4	
¿El celular smartphone es eficiente para registrar sus ventas?	3			4	
¿Utiliza usted tablet para sus tareas laborales?	4			4	
<b>Indicador: Software</b>					
¿Considera usted que el aplicativo Pechera favorece la gestión del área de ventas?	5			4	
¿Cree Usted que la versión actual del aplicativo Pechera le permite ser eficiente en sus labores?	6			4	
¿Considera usted que las horas de capacitación para el uso del aplicativo Pechera es suficiente?	7			4	

- Segunda dimensión: **Forma de Uso**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Trabajo Administrativo</b>					
¿La empresa dispone de un software para la gestión eficiente de las áreas en la empresa?	8			4	
¿Utiliza usted los equipos tecnológicos para incrementar su productividad?	9			4	
¿Cree usted que el software de la empresa es eficiente en el control logístico?	10			4	
<b>Aspectos Laborales</b>					
¿Considera usted que el uso de equipos Tecnológicos incrementa la productividad laboral?	11			4	
¿Considera usted que el uso de los celulares perjudica la productividad del colaborador?	12			4	



¿Considera usted que todos los colaboradores trabajan eficientemente con PC's?	13			4	
<b>Productividad Laboral</b>					
¿Considera usted que el uso de los equipos tecnológicos mejora el proceso productivo?	14			4	
¿Considera usted que la capacitación en uso de las TIC's es favorable para cumplir sus metas programadas?	15			4	
¿Cree usted que invertir en equipos tecnológicos generan sobre costos en la producción?	16			4	

- Tercera dimensión: **Frecuencia de Uso**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Mensual</b>					
¿Considera usted que el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos debe realizarse mensualmente?	17			4	
<b>Semanal</b>					
¿Considera usted que el mantenimiento correctivo de los equipos tecnológicos debe realizarse semanal?	18			4	
<b>Diario</b>					
¿Considera usted eficiente el servicio de internet que utiliza en los trabajos diarios?	19			4	
¿Considera usted necesario incrementar el nivel de velocidad del servicio de internet?	20			4	

**Variable del instrumento:** Rendimiento laboral

- Primera dimensión: **Cumplimiento Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Cumple con las metas</b>					
¿Logra usted las metas establecidas en el área de ventas?	21			4	
¿Considera usted que las metas exigidas son realistas?	22			4	
<b>Colabora con el equipo</b>					
¿Considera usted que contribuye de manera significativa al trabajo en equipo?	23			4	

¿Considera usted que trabajar en equipo favorece lograr los objetivos?	24			4	
<b>Planifica su trabajo</b>					
¿Considera usted que planificar su trabajo contribuye a minimizar los costos en la empresa?	25			4	
¿Cree usted que planificar sus labores contribuyen a incrementar la rentabilidad en la empresa?	26			4	

- Segunda dimensión: **comportamiento**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Respeto</b>					
¿Considera usted que es solidario con sus compañeros de trabajo?	27			4	
¿Considera usted que la comunicación respetuosa empodera al equipo de trabajo?	28			4	
<b>Trabaja coordinadamente</b>					
¿Cree usted que el trabajo coordinado incrementa la productividad laboral?	29			4	
¿Cree usted que la coordinación en el equipo de trabajo favorece a alcanzar las metas?	30			4	
<b>Lealtad</b>					
¿Cumple usted con las normas establecidas en su centro laboral?	31			4	
¿La empresa le reconoce sus derechos laborales?	32			4	
¿Cumple usted con los acuerdos establecidos con el equipo de trabajo?	33			4	

- Tercera dimensión: **Actitud**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Misión</b>					
¿Está usted informado de la misión de su empresa?	34			4	
¿Cree usted que su desempeño contribuye a alcanzar la misión en la empresa?	35			4	
¿Cree usted que la misión de la empresa es realista en las condiciones del mercado actual?	36			4	

<b>Objetivos</b>					
¿Cree usted que los precios de sus competidores afectaran los objetivos de ventas?	37			4	
¿Considera usted que las capacitaciones recibidas favorecen a lograr los objetivos de la empresa?	38			4	
<b>Visión</b>					
¿Está usted informado de la visión de su empresa?	39			4	
¿Considera usted que la eficiencia en sus labores favorece a alcanzar la visión de la empresa?	40			4	



.....  
Dr. Carlos Aurelio Espinoza Agurto  
DNI N°08283815

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Validación n° 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Las TIC's y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Yvette Cecilia Plasencia Mariños		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Estefhany Mayra Ñahuinripa Quispe
Procedencia:	autora
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Sodimac de San Juan de Lurigancho
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: TIC's**

Se denominan tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) al conjunto de recursos físicos, informáticos y de comunicaciones empleados modernamente por la

sociedad, en todos los ámbitos de sus quehaceres para el desempeño de sus actividades (Belandria, 2019).

- **Variable 2:** Rendimiento Laboral

Variable	Dimensiones	Definición
TIC' s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de equipo</li> <li>• Forma de uso</li> <li>• Frecuencia de uso</li> </ul>	<p><b>Tipo de equipo</b> Estos son dos, El hardware que son los elementos físicos que soportan el recurso informático y el software que son los elementos intangibles que producen la inteligencia artificial en el manejo de la información y comunicaciones (CEPAL, 2021)</p> <p><b>Forma de uso</b> En relación al trabajo tiene tres formas de uso características. En la gestión administrativa laboral para potenciar, informar, capacitar y empoderar al trabajador; en otros aspectos laborales, para facilitar sus labores y facilitar la atención al cliente; y para incrementar la productividad laboral al facilitar el desarrollo de sus tareas y funciones (Briceño et al., 2019)</p> <p><b>Frecuencia de uso</b> La medición del uso de las TIC's se hace de manera diaria, semanal o mensual. Asimismo, se establecen escalas de uso según la cantidad de veces usadas en cada periodo siendo 3 veces el límite diferencial para asociar su uso alto o bajo (CEPAL, 2018).</p>

Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Actitud</li> </ul>	<p><b>Cumplimiento</b> Es el grado actitudinal del trabajador para satisfacer el rol de tareas asignadas, las del equipo y las necesarias para el éxito de la organización. (Gabini y Salessi, 2016).</p> <p><b>Comportamiento</b> Es el tipo de conducta del colaborador en relación con el estado de interacción confiable y apropiado dentro de las condiciones requeridas para el buen trato y proclive a un clima laboral armonioso (Gabini y Salessi, 2016).</p> <p><b>Actitud</b> Es la muestra del interés del trabajador para lograr metas personales, de equipo e institucionales en el marco de su desempeño laboral eficiente y eficaz (Gabini y Salessi, 2016).</p>
---------------------	---	--

Se valora a través del cumplimiento de las tareas asignadas en función de la eficacia y eficiencia de un equipo de trabajo (Gabini y Salessi, 2016).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Las TIC's y su influencia en el rendimiento laboral en una empresa retail de San Juan de Lurigancho" elaborado por Estefhany Mayra Ñahuinripa Quispe en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: TIC's**

- Primera dimensión: **Tipos de Equipo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Hardware</b>					
¿En su área de trabajo todos disponen de computadoras personales?	1	3	3	3	
¿Los equipos tecnológicos de su área de trabajo son de última generación?	2	3	3	3	
¿El celular smartphone es eficiente para registrar sus ventas?	3	3	3	3	
¿Utiliza usted tablet para sus tareas laborales?	4	3	3	3	
<b>Indicador: Software</b>					
¿Considera usted que el aplicativo Pechera favorece la gestión del área de ventas?	5	4	3	3	
¿Cree Usted que la versión actual del aplicativo Pechera le permite ser eficiente en sus labores?	6	4	3	3	
¿Considera usted que las horas de capacitación para el uso del aplicativo Pechera es suficiente?	7	3	4	4	

- Segunda dimensión: **Forma de Uso**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Trabajo Administrativo</b>					
¿La empresa dispone de un software para la gestión eficiente de las áreas en la empresa?	8	4	3	3	
¿Utiliza usted los equipos tecnológicos para incrementar su productividad?	9	4	3	3	
¿Cree usted que el software de la empresa es eficiente en el control logístico?	10	3	3	3	
<b>Aspectos Laborales</b>					
¿Considera usted que el uso de equipos Tecnológicos incrementa la productividad laboral?	11	3	3	3	
¿Considera usted que el uso de los celulares perjudica la productividad del colaborador?	12	3	3	3	



¿Considera usted que todos los colaboradores trabajan eficientemente con PC's?	13	3	4	3	
<b>Productividad Laboral</b>					
¿Considera usted que el uso de los equipos tecnológicos mejora el proceso productivo?	14	3	3	3	
¿Considera usted que la capacitación en uso de las TIC's es favorable para cumplir sus metas programadas?	15	3	3	3	
¿Cree usted que invertir en equipos tecnológicos generan sobre costos en la producción?	16	4	3	3	

- Tercera dimensión: **Frecuencia de Uso**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Mensual</b>					
¿Considera usted que el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos debe realizarse mensualmente?	17	3	3	3	
<b>Semanal</b>					
¿Considera usted que el mantenimiento correctivo de los equipos tecnológicos debe realizarse semanal?	18	4	3	3	
<b>Diario</b>					
¿Considera usted eficiente el servicio de internet que utiliza en los trabajos diarios?	19	3	3	3	
¿Considera usted necesario incrementar el nivel de velocidad del servicio de internet?	20	3	3	3	

**Variable del instrumento:** Rendimiento laboral

- Primera dimensión: **Cumplimiento Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Cumple con las metas</b>					
¿Logra usted las metas establecidas en el área de ventas?	21	3	3	3	
¿Considera usted que las metas exigidas son realistas?	22	4	3	3	
<b>Colabora con el equipo</b>					
¿Considera usted que contribuye de manera significativa al trabajo en equipo?	23	4	3	3	

¿Considera usted que trabajar en equipo favorece lograr los objetivos?	24	4	4	3	
<b>Planifica su trabajo</b>					
¿Considera usted que planificar su trabajo contribuye a minimizar los costos en la empresa?	25	4	4	3	
¿Cree usted que planificar sus labores contribuyen a incrementar la rentabilidad en la empresa?	26	4	4	3	

- Segunda dimensión: **comportamiento**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Respeto</b>					
¿Considera usted que es solidario con sus compañeros de trabajo?	27	4	4	3	
¿Considera usted que la comunicación respetuosa empodera al equipo de trabajo?	28	4	3	3	
<b>Trabaja coordinadamente</b>					
¿Cree usted que el trabajo coordinado incrementa la productividad laboral?	29	3	3	3	
¿Cree usted que la coordinación en el equipo de trabajo favorece a alcanzar las metas?	30	3	3	3	
<b>Lealtad</b>					
¿Cumple usted con las normas establecidas en su centro laboral?	31	3	3	3	
¿La empresa le reconoce sus derechos laborales?	32	3	3	3	
¿Cumple usted con los acuerdos establecidos con el equipo de trabajo?	33	4	3	3	

- Tercera dimensión: **Actitud**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Misión</b>					
¿Está usted informado de la misión de su empresa?	34	4	3	3	
¿Cree usted que su desempeño contribuye a alcanzar la misión en la empresa?	35	4	3	3	
¿Cree usted que la misión de la empresa es realista en las condiciones del mercado actual?	36	3	3	3	

<b>Objetivos</b>					
¿Cree usted que los precios de sus competidores afectaran los objetivos de ventas?	37	3	3	3	
¿Considera usted que las capacitaciones recibidas favorecen a lograr los objetivos de la empresa?	38	3	3	3	
<b>Visión</b>					
¿Está usted informado de la visión de su empresa?	39	3	3	3	
¿Considera usted que la eficiencia en sus labores favorece a alcanzar la visión de la empresa?	40	3	3	3	



.....  
 Dr. Yvette Cecilia Plasencia Mariños  
 DNI N°18099550

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## ANEXO 6. Tablas

### Validez

#### *Nombres y apellidos de los jueces validadores*

Experto n°1	Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado
Experto n°2	Dr. Carlos Aurelio Espinoza Agurto
Experto n°3	Dr. Yvette Cecilia Plasencia Mariños

### Confiabilidad

#### *Confiabilidad de la variable TIC´s*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach		N de elementos
	,746	20

#### *Confiabilidad de la variable rendimiento laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach		N de elementos
	,767	20

*Tabla de frecuencia de la variable TIC's*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	46	65,7	65,7	67,1
	Alto	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota.* Los valores fueron extraídos de los resultados de la encuesta realizada.

*Tabla de frecuencia de la variable rendimiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	22	31,4	31,4	32,9
	Alto	47	67,1	67,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota.* Los valores fueron extraídos de los resultados de la encuesta realizada.

*Frecuencia de la dimensión tipos de equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	10,0	10,0	10,0
	Regular	54	77,1	77,1	87,1
	Alto	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota.* Los valores fueron extraídos de los resultados de la encuesta realizada.

### Frecuencia de la dimensión formas de uso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,9	2,9	2,9
	Regular	40	57,1	57,1	60,0
	Alto	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota.* Los valores fueron extraídos de los resultados de la encuesta realizada.

### Frecuencia de la dimensión frecuencia de uso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	38	54,3	54,3	54,3
	Alto	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota.* Los valores fueron extraídos de los resultados de la encuesta realizada.

### Prueba de hipótesis según Rho de Spearman

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.04 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota.* Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica, 36(3), p.185. Martínez y Campos (2015).

### **Intervalo de valoración del coeficiente Alfa de Cronbach**

Chavez y Rodríguez (2018), describen el siguiente cuadro de valoración de fiabilidad para el coeficiente alfa de Cronbach:

Intervalo que pertenece al coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente