



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa  
FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en  
Tecnologías de la Información

**AUTOR:**

Br. Emilio César Nicolás Soldi Escobar (ORCID: 0000-0001-6888-3469)

**ASESOR:**

Dr. Ángel Salvatierra Melgar (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**Lima-Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mi Madre por su apoyo y su gran ejemplo a seguir, a mis hijos los cuales son mi razón de estar aquí, por haberme dado su tiempo y comprensión para la culminación de este trabajo de investigación.

## **Agradecimientos**

A, esta vida por darme la oportunidad de estar aquí  
y hacer posible este proyecto

## PÁGINA DEL JURADO

EL / LA BACHILLER (ES): **EMILIO CÉSAR NICOLÁS SOLDI ESCOBAR**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información*, ha sustentado la tesis titulada:

**USO DE LAS TIC EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FELSA S.A.C, CARABAYLLO, 2019**

Fecha: 19 de enero de 2020


Hora: 5:00 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo

Firma:  .....

**VOCAL:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:  .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

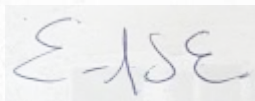
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Emilio César Nicolás Soldi Escobar con DNI N°09658870, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 5 de noviembre del 2019.



---

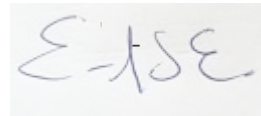
Emilio César Nicolás Soldi Escobar

DNI N°09658870

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabaylo, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnología de la Información.



---

Emilio César Nicolás Soldi Escobar

DNIN°09658870

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>10</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población y muestra	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
<b>III. Resultados</b>	<b>16</b>
3.1. Descripción de resultados	16
3.2. Resultados correlacionales	19
<b>IV. Discusión</b>	<b>22</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>24</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>24</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>25</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	34
Anexo 2: Ficha de instrumentos	38
Anexo 3: Instrumentos	39
Anexo 4: Confiabilidad	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable uso de las tecnologías de la información y comunicación	22
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	23
Tabla 3 Distribución de los jueces evaluadores	24
Tabla 4 Prueba de confiabilidad de las variables	24
Tabla 5 Niveles de percepción de la variable uso de tics y dimensiones	26
Tabla 6 Niveles de percepción de la variable desempeño laboral y dimensiones	26
Tabla 7 Prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas	28
Tabla 8 Estimaciones de parámetro de la variable Uso de Tics en el laboral desempeño	31



## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Niveles De Percepción de la Variable Uso de Tics y Dimensiones	26
FIGURA 2 Niveles De Percepción de la Variable Desempeño Laboral y Dimensiones	27

## **Resumen**

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el uso de las TIC en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C., Carabayllo, 2019.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básica, su diseño y nivel, correlacional. La muestra fue de 74 trabajadores a quienes se le aplicaron los cuestionarios sobre las variables de estudio.

Los resultados obtenidos fueron que el uso de las TIC tiene significatividad estadística de 0,033, complementado con las estimaciones de parámetro, nos indica que la variable dependiente solo puede ser explicada por la dependiente en el nivel alto, con un p-valor de 0,012 con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C., Carabayllo, 2019.

***Palabras clave:*** Tecnología, información, comunicación, desempeño, trabajador.

## **Abstract**

The purpose of the research was to determine the relationship between the use of ICTs in work performance in the workers of the company FELSA S.A.C., Carabaylo, 2019.

The research approach was quantitative of basic type, its design and level, correlational. The sample consisted of 74 workers to whom the questionnaires on the study variables were applied.

The results obtained were that the use of ICT has statistical significance of 0.033, complemented by parameter estimates, indicates that the dependent variable can only be explained by the independent at the high level, with a p-value of 0.012. With the work performance of the workers of the company FELSA SAC, Carabaylo, 2019.

**Keywords:** Technology, information, communication, performance, worker.