



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Herramientas tecnológicas y desempeño laboral del personal administrativo de la
Corporación Khipu, Cusco - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Meza Loayza, Maley Verioska (ORCID: 0000-0003-0082-7107)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO-PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios que es mi guía y la luz de mis ojos.

A mi esposo Chema por su apoyo incondicional, a mi hijo Thiaguito por permitirme retirar algunas horas de deleite con él para dedicarlas a mis estudios y por ser un niño excepcional.

A mis padres Antonio y Norma quienes siempre dieron lo mejor de sí para que yo crezca tanto en lo personal como profesional.

A mi Tía Eliana porque siempre me brindo apoyo en poder estudiar y en apoyar a mi familia cuándo las cosas se tornaron un tanto duras.

Agradecimiento

A Dios por ser bueno conmigo en todo momento.

A mi casa de estudios y antiguo centro de trabajo “Instituto Khipu” ya que me permitieron crecer profesionalmente a través del camino de cada diferente área que fueron experiencias gratificantes y de aprendizaje en mi vida personal y profesional.

A su plana gerencial y administrativa por su deferencia y colaboración en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

índice de contenidos

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Índice de contenidos.....	III
Índice de tablas.....	IV
Índice de gráficos y figuras.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
Presentación y análisis de resultado.....	20
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Herramientas tecnológicas</i>	20
<i>Tabla 2 Tecnología</i>	21
<i>Tabla 3 Pedagógica</i>	22
<i>Tabla 4 Comunicativa</i>	23
<i>Tabla 5 Desempeño laboral</i>	24
<i>Tabla 6 Habilidad</i>	25
<i>Tabla 7 Conocimiento</i>	26
<i>Tabla 8 Personalidad</i>	26
<i>Tabla 9 Expectativas</i>	28
<i>Tabla 10 Herramientas Tecnológicas y Desempeño Laboral</i>	29
<i>Tabla 11 Prueba Chi cuadrado de hipótesis general</i>	30
<i>Tabla 12 Tecnología y Desempeño Laboral</i>	32
<i>Tabla 13 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 1</i>	33
<i>Tabla 14 Pedagógica y Desempeño Laboral</i>	34
<i>Tabla 15 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 2</i>	35
<i>Tabla 16 Comunicativa y Desempeño Laboral</i>	36
<i>Tabla 17 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 3</i>	37

Índice de gráficos y figuras

<i>Gráfico 1 Herramientas tecnológicas</i>	20
<i>Gráfico 2 Tecnología</i>	21
<i>Gráfico 3 Pedagógica</i>	22
<i>Gráfico 4 Comunicativa</i>	23
<i>Gráfico 5 Desempeño laboral</i>	24
<i>Gráfico 6 Habilidad</i>	25
<i>Gráfico 7 Conocimiento</i>	26
<i>Gráfico 8 Personalidad</i>	27
<i>Gráfico 9 Expectativas</i>	28
<i>Gráfico 10 Prueba Chi cuadrado de hipótesis general</i>	31
<i>Gráfico 11 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 1</i>	33
<i>Gráfico 12 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 2</i>	36
<i>Gráfico 13 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 3</i>	38

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, conocer la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu del Cusco.

El dominio de tecnologías, de los recursos digitales y las herramientas tecnológicas es considerado una habilidad, las TIC, se utilizan en actividades como: procesamiento, administración y difusión, mediante los diversos soportes tecnológicos. La hipótesis general de la investigación: existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu y nuestra hipótesis nula: no existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu. Investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transaccional. El muestreo es no probabilístico, se aplicó una encuesta a 99 personas que son personal administrativo de la Corporación Khipu. Se concluye que existe una relación positiva entre las variables herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, con un coeficiente de correlación Chi-cuadrado de Pearson 10,511 lo cual quiere decir que existe una relación positiva y alta con una significancia $0.000 < 0.05$, lo que significa que el uso de las herramientas tecnológicas se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

Palabras clave: Herramientas tecnológicas, pedagógica, comunicativa, desempeño laboral.

Abstract

The purpose of this research work is to know the relationship that exists between technological tools and the work performance of the administrative staff of the Khipu Corporation of Cusco.

The mastery of technologies, digital resources and technological tools is considered a skill, ICTs are used in activities such as: processing, administration and dissemination, through various technological supports. The general hypothesis of the investigation: there is a significant relationship between the technological tools and the job performance of the administrative staff of the Khipu Corporation and our null hypothesis: there is no significant relationship between the technological tools and the job performance of the administrative staff of the Khipu Corporation. Applied type research, with a quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental, transactional design. The sampling is not probabilistic, a survey was applied to 99 people who are administrative staff of the Khipu Corporation. It is concluded that there is a positive relationship between the technological tools variables and the work performance of the administrative staff of the Khipu Corporation, with a Pearson Chi-square correlation coefficient of 10.511, which means that there is a positive and high relationship with a significance of $0.000 < 0.05$, which means that the use of technological tools is significantly related to job performance.

Keywords: Technological tools, pedagogical, communicative, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno mundial saber que sucederá en un futuro es complicado, sobre todo cuando se trata de tecnología. En los últimos años ha sufrido transformaciones, los cuales no muchas veces han sido prácticos ni rentables. En algunos casos se han adelantado en relación a su tiempo y en otros no han tenido éxito en los mercados.

La experiencia a causa de la pandemia, ha motivado al surgimiento de soluciones innovadoras que muestran potencial para rediseñar el mundo actual en el que nos desenvolvemos, el uso de herramientas tecnológicas tiene impacta en nuestras vidas, desde el nivel personal como el profesional, ya que hemos adoptado nuevas costumbres para desarrollar actividades generales o específicas.

En cuanto a lo laboral, las herramientas tecnológicas permiten realizar de manera eficiente y adecuada, tareas en el día a día. Contamos con diferentes recursos tecnológicos que permiten sistematizar los procesos y optimizar los tiempos, para lograr objetivos planteados por las empresas en menor tiempo de lo previsto. El desempeño óptimo con respecto a funciones que realizan los trabajadores de las organizaciones se debe a un invento revolucionario como es internet en 1983 y presentado al mundo en 1991, su uso exponencial como herramienta de trabajo fue a partir del año 1993

Con la creación de internet se da paso a la creación de las herramientas tecnológicas, los cuales son un conjunto de programas informáticos que realizan tareas asignadas en el ciberespacio, en menor tiempo y mejor calidad.

Guisao (2017), en un mundo globalizado, las empresas deben implementar estrategias para el desarrollo su información tecnológica, para así mejorar y fortalecer cada proceso organizacional, generar valor competitivo y mejor rendimiento. Encontrándose una estrecha correlación entre las

capacidades referidas a la tecnología y el desenvolvimiento organizacional que es influenciada por el líder.

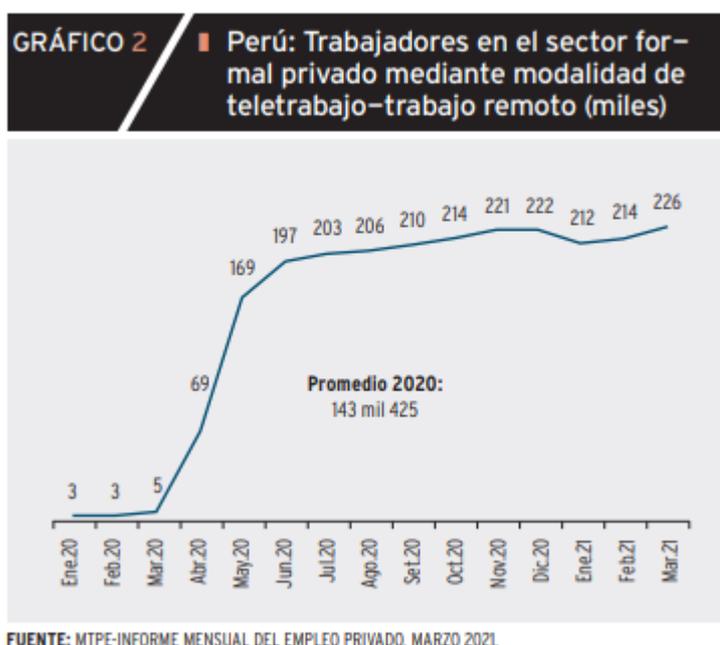
Martínez, Mateus (2020), las herramientas tecnológicas brindan valor agregado a las empresas, haciendo posible que la información y comunicación fluya en todos sus niveles, respaldando la buena gestión empresarial. La capacidad tecnológica no solo es el hardware y el software, también se refiere a la infraestructura, equipamiento tecnológico, el recurso humano y las relaciones basadas en TIC, llegando a la conclusión que el crecimiento del negocio no solo es por tecnología, sino que también debe contar con personal capacitado. Para que las empresas sean las mejores y vanguardista en sus productos o servicios prestados, generando mayor rentabilidad y beneficio para el cliente. Ahora se tienen más herramientas adecuadas con las que cuentan las empresas, permitiendo a sus trabajadores automatizar y mejorar eficientemente sus resultados, considerándolo como un recurso imprescindible.

Según Bishop, Katie (2021), el ámbito laboral muestra una nueva metodología de trabajo denominada teletrabajo, desde antes de la pandemia los neerlandeses y estadounidenses emplean esta modalidad; este nuevo desafío en pro de la salud de todo el mundo conlleva a verificar e implementar recursos y herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades laborales, los Países Bajos son líderes en esta metodología, donde el 90% de sus casas tienen internet de alta velocidad, lo sigue Finlandia; y los demás países se han readecuado a esta modalidad.

En el Perú, en el año 2013 se creó la ley que define al Teletrabajo como aquella donde se realizan actividades sin presencia del colaborador dentro de esas instituciones, donde a través de medios informáticos se controlara y supervisara al empleado; sin embargo, esta modalidad de contratación no era muy utilizado. Una buena cantidad de los empresarios indica que estas herramientas, facilita su trabajo y ahorra costos. (Guabloche, Judith & Gutiérrez, Ana Paola, 2021),

Según MTPE (2021), se establece el trabajo a distancia, que fue denominado trabajo remoto, donde la prestación de servicios a cargo del

trabajador es desde su domicilio o lugar de aislamiento. Un elevado crecimiento de trabajo a distancia mostro el sector privado, fueron 70 veces más. Como consecuencia de la nueva ley, en febrero del 2020 el sector privado contó con 3,000 tele trabajadores, incrementando para marzo del año 2021 a 69,000 trabajadores. Haciendo un análisis a esta modalidad de teletrabajo se ha identificado tanto ventajas como desventajas.



En la región del Cusco, las empresas han venido desarrollándose en el ámbito laboral de manera mixta, trabajando de manera presencial de ser necesario y virtual en otros casos, sin embargo, el problema menciona al desempeño laboral de aquellos que forman parte de diferentes empresas de la región. Un caso en particular tiene que ver con personal administrativo del instituto Khipu, la investigación busca estudiar el uso de las herramientas tecnológicas y cómo esto afecta la realización laboral del personal administrativo de dicha institución.

Problema general y específico

Para dar inicio al proceso de la investigación nos planteamos la siguiente interrogante principal:

- ¿Cuál es la relación entre el uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022?

Una vez planteada la pregunta general, podemos desprender preguntas específicas para dar un mejor sustento:

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnológica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión pedagógica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022?

Justificación

Justificación teórica, nos permite enriquecernos con nuevos conocimientos respecto a la importancia en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas, y cuales son apropiadas al momento del trabajo, además, de modo que pueda o no afectar como se desempeñan los colaboradores.

El tema de estudio señala, determinar la relación entre el uso de herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, así mismo, se busca identificar el manejo de las herramientas tecnológicas y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo. Se dará a conocer las variables identificadas, sus dimensiones y sus indicadores.

Justificación práctica, aquellos resultados obtenidos del estudio de investigación permitirán establecer medidas correctivas a fin emplear las herramientas tecnológicas adecuadas al propósito del área de trabajo para que el desempeño laboral de personal no se vea afectado por temas ajenos a su falta de conocimiento y/o capacitación, sino más bien pueda ser un aliado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, eficazmente.

Justificación metodológica, para el análisis de la investigación se emplearán métodos claros, en un momento determinado y en un contexto natural verificando la correlación que existe entre ambas variables, empleando instrumentos confiables previa evaluación para su autorización de uso.

Objetivo general y específico

Por consiguiente, el objetivo general es:

- Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Los objetivos específicos son:

- Identificar la relación entre la dimensión tecnológica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022
- Identificar la relación entre la dimensión pedagógica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022
- Identificar la relación entre la dimensión comunicativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Hipótesis general

- Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Hipótesis específica

- Existe relación positiva entre la dimensión tecnológica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022
- Existe relación positiva entre la dimensión pedagógica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022
- Existe relación positiva entre la dimensión comunicativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

II. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En seguida, brindamos investigaciones previas que apoyan la presente investigación con corte Internacional:

Gabarda Balaguer, José Esteban (2017), su objetivo principal: La Innovación de tecnologías contribuyen a la sociedad como foco central para el progreso en general. Es una investigación aplicada de tipo tecnológica social cuya muestra es no probabilístico ni representativo es decir muestra de bola de nieve para lo cual se aplicó una encuesta vía internet. Obteniendo como resultado en el ámbito de innovación, en donde las estructuras del modelo económico social y político están por debajo del desarrollo tecnológico sin embargo puede servir de alguna manera para afrontar los actuales desafíos en los que vivimos. Las innovaciones del sistema dependen de muchos profesionales los mismos que aportan a la sociedad en diferentes contextos y no porque tienen las mismas ambiciones.

Por lo que se llega a la conclusión, que tanto las TIC como la innovación juegan un papel importante en la economía, representando una mitad del de la productividad en las economías del ahora y que afectan de manera transversal cualquier actividad tanto en la productividad como en la competitividad. Las TIC apoyan a la generación de empleos y disminuyen las brechas digitales planteando nuevos desafíos tanto en los empleados como en los empleadores siendo un factor competitivo y acelerador de las condiciones de vida y trabajo. Por lo tanto, las TIC y la innovación aportan al desarrollo de nuevas sociedades de conocimiento en red clave para el progreso económico y social.

Reyes Fajardo, Nancy Esther (2019), su objetivo principal: Establecer los elementos que contribuyen la mejora en cuanto a desempeño del personal que trabaja en la Gestión administrativa de los gobiernos municipales; es cuantitativa de tipo transaccional exploratorio con enfoque descriptivo y explicativo no experimental. La muestra la conformaron los gerentes y

subgerentes de 43 municipios, Se encuestaron 86 trabajadores. Se concluye que los municipios deben brindar atención al trabajo en equipo, en formas de información y capacitación ya que permiten tener mejores resultados. Por lo que los estudios que cuenta el personal afectan positivamente sobre la productividad y los resultados organizacionales. Por otro lado, los líderes de estas organizaciones reciben un fuerte impacto de los cambios que surgen en su entorno, por lo que tienen que preparar a sus equipos mediante planes de capacitación, desarrollo de competencias a fin de mejorar su contribución empleando los sistemas de información que le permitan el mejor resultado del desempeño de sus colaboradores.

Moreira (2021), el objetivo fue analizar la influencia que generan las herramientas tecnológicas en el ámbito laboral de las secretarias del municipio del cantón Baba, se aplicó una encuesta a todas las secretarias que permitió medir el grado de conocimiento en herramientas tecnológicas y su aplicación en lo laboral. Se desarrolló una investigación descriptiva, donde se analizó dicha información cuantitativa y verificar resultados en la encuesta realizada.

Por lo expuesto se puede interpretar que las herramientas tecnológicas influyen de manera positiva en las actividades laborales de las secretarias, por lo que será necesario el conocimiento y manejo de los recursos.

A continuación, los estudios previos de corte nacional:

Diez Gonzales, Nora Esperanza (2016), su objetivo principal: determinar qué relación existe entre el uso de TICS y el nivel de desenvolvimiento laboral en los trabajadores administrativos del ministerio público. Investigación descriptiva y correlacional, la muestra corresponde a 64 trabajadores administrativos y 5 jefes los que dieron respuesta a los instrumentos de investigación, en la encuesta obteniendo resultado de acuerdo al uso de las TIC desde alto, regular y bajo, y respecto al nivel de desempeño eficiente, regular y deficiente, interpretándose que el uso de las TIC no demuestra relación significativa con el desempeño de los trabajadores. Se concluye que tanto el uso de las TICS y la eficiencia de

los trabajadores son independientes, las TIC no regula el desenvolvimiento laboral.

Chong Bartra, Karla Suleyka (2017), buscan determinar la correspondencia relacionada al uso de las tecnologías y la eficiencia de los colaboradores del banco, siendo el estudio de investigación aplicado, nivel descriptivo, correlacional, experimental con corte transversal, para la muestra se seleccionaron 22 trabajadores aplicándoles una encuesta donde se interpretó que es imprescindible el uso de la TIC en el desarrollo de las actividades laborales. En conclusión, muchos trabajadores emplean adecuadamente las TIC logrando un trabajo de calidad, desempeñándose de manera eficaz, por lo tanto, hay relación significativa entre el uso de las TIC y la eficiencia de los trabajadores del Banco Interbank filial Tarapoto.

Huaynalaya Rashuaman, Charo Liz (2022), su objetivo principal: determinar la mejora administrativa para un servicio de educación perpetuo y de calidad y; el impacto que éste tiene en el trabajo remoto en la Institución Educativa; investigación es básica, enfoque cuantitativo, no experimental – transversal, correlativo, tamaño muestra está compuesta por 83 colaboradores entre personal académico y administrativo de la institución educativa. Se tiene cómo resultado en una escala valorativa en porcentaje respecto a la Gestión Administrativa. En conclusión, que la gestión administrativa como los procedimientos de planeación permiten el desarrollo del trabajo remoto a un nivel considerable pudiendo ser más ágil y sencilla acorde al entorno virtual y con la participación de la comunidad educativa al implementar estrategias, así cumplir metas y objetivos. Se requiere adecuar documentos formales como: reglamento interno, manual de operaciones y funciones para una buena distribución de funciones y competencias.

BASES TEÓRICAS

Variable 1: Herramientas tecnológicas

Según Cordero, (2014), son instrumentos que ayudan a la búsqueda de información, en el día a día ya que facilitan muchos quehaceres.

Esta teoría es importante porque actualmente las tecnologías han progresado y permitido obtener la información requerida con herramientas innovadoras. El estudio del autor permite entender de mejor manera el uso de las herramientas tecnológicas en las tareas administrativas del personal de la Corporación Khipu.

Según Navas, Aponte y Luna (2014), referido a cualquier software o hardware capaces de ayudar a realizar tareas, con resultados solicitados, en breve tiempo y ahorro en recursos humanos, financieros.

La teoría es importante porque da a conocer que tanto software o hardware permiten la realización de varias actividades necesarias en el trabajo, facilitando el logro de objetivos en las empresas. Tener un software o hardware adecuado dentro de la Corporación Khipu, contribuirá con la eficacia y eficiencia del personal administrativo.

Según Sánchez (2018), son proyectos que permiten acceder a la información, disponible para todos en general, mayormente son gratuitos. Su uso y aplicación de las herramientas, dependerá de lo que necesita cada usuario y sus características.

El autor resalta que el acceso a la información está disponible para todos. Si el personal administrativo de la Corporación Khipu usa y aplica las herramientas tecnológicas según las necesidades de la institución se obtendrán información adecuada.

Dimensión 1: Tecnología

Según Sánchez (2018), se llama así porque emplea el conocimiento científico. Al conjunto de conocimientos se llama tecnología en caso sea compatible con la ciencia de estos tiempos y llegando a ser controlado por el método científico.

Indicador 1: El personal aplica herramientas tecnológicas

Indicador 2: El uso de las herramientas tecnológicas sirve de medio de aproximación al personal

Dimensión 2: Pedagógica

Según Sánchez (2018), denominada así a la capacidad para hacer posible el aprendizaje significativo con la producción de contextos educativos, identificación de problemáticas disciplinares o del entorno,

Indicador 1: Utilización de herramientas tecnológicas y la búsqueda de información

Indicador 2: El uso de herramientas tecnológicas facilita y agiliza el flujo de información.

Dimensión 3: Comunicativa

Según Sánchez (2018), cumplen el fin de mejorar las relaciones sociales, una comunicación que desarrolla con sus similares aprendiendo a tolerar, aceptando opiniones contrarias, cuando hacen uso de herramientas virtuales, a fin de fortalecer los conocimientos.

Indicador 1: Selecciona y aplica herramientas tecnológicas acordes para el logro de objetivos

Indicador 2: Maneja recursos que la tecnología pone a su alcance en su labor profesional

Variable 2: Desempeño laboral

Según Robbins (2004), es el nivel de ejecución que alcanza un colaborador para lograr metas en un determinado tiempo dentro de una organización, en relación a sus habilidades y a su puesto laboral.

El autor resalta las habilidades del colaborador en relación a su puesto de trabajo. Identificar las habilidades del personal administrativo de la Corporación Khipu relacionado con su puesto de trabajo, permitirá el logro de objetivos.

Según Arias (2011), el desempeño depende de varios factores. Una organización puede contar con recursos financieros, tecnológicos, procedimiento administrativo, sin embargo, si no se cuenta con conocimiento, quedarán inmóviles.

La teoría indica que si no se tiene conocimiento no se asegura un buen desempeño del personal. Asegurar que el personal administrativo de la Corporación Khipu cuente con conocimiento hará posible que todos los procesos se cumplan.

Según Lado (2013), constituye aspectos importantes acerca del accionar del colaborador en su ambiente laboral, se refiere a la medición de los datos, para evaluar y considerar la naturaleza del trabajo y cuantificar los resultados.

La teoría se enfoca en las acciones de los colaboradores y medir sus resultados en el trabajo. Se deberá evaluar al personal administrativo de la Corporación Khipu para obtener buenos resultados.

Dimensión 4: Habilidad

Definición: Según Arias (2011), es la capacidad mental y psicomotriz para realizar y ejecutar un trabajo.

Indicador 1: Realización del trabajo

Indicador 2: Aporte de ideas

Indicador 3: Orientación de resultados

Dimensión 5: Conocimiento

Según Arias (2011), el ser humano debe contar con figuras conceptuales y prácticas al ejecutar un trabajo. Ese conocimiento se basa en objetivos, planes y estrategias de las empresas y las áreas.

Indicador 1: Manejo de tecnología

Indicador 2: Innovación tecnológica

Dimensión 6: Personalidad

Según Arias (2011), se refiere al manejo de las relaciones interpersonales, pensamiento y emociones frente a los demás.

Indicador 1: Relaciones interpersonales

Indicador 2: Trabajo en equipo

Indicador 3: Liderazgo

Indicador 4: Iniciativa

Dimensión 7: Expectativas

Según Arias (2011), relacionado a los efectos esperados del desempeño, con referencia a recompensas y sanciones.

Indicador 1: Recompensa

Indicador 2: Reconocimiento del trabajo

Indicador 3: Sanciones

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Carrasco (2015), una investigación es aplicada, ya que se desarrollará el conocimiento técnico, del uso de las herramientas tecnológicas.

Enfoque

Se utilizó enfoque cuantitativo, porque se presta a las características de la investigación, con el fin de probar la hipótesis.

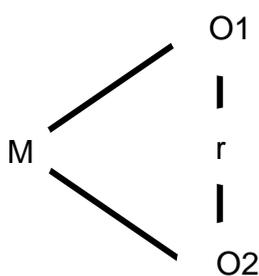
Nivel de investigación

Según Hernández (2014), es descriptiva y correlacional, porque primero se establecerá una relación, se estudiará y describirá cada una de las variables.

Diseño de investigación

Se trata de una investigación no experimental porque observa la situación en su contexto natural para poder analizarlo; es transaccional ya que se recogió la información en un momento específico.

Por lo tanto, se establece lo siguiente:



Dónde:

M = Muestra del personal administrativo de la Corporación Khipu

O1 = Variable 1 = Herramientas tecnológicas

O2 = Variable 2 = Desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Herramientas tecnológicas

Definición Conceptual: Según Sánchez (2018), se llama así porque emplea el conocimiento científico. Al conjunto de conocimientos se llama tecnología en caso sea compatible con la ciencia de estos tiempos y llegando a ser controlado por el método científico.

Definición Operacional: en la investigación se estableció como variable independiente: las herramientas tecnológicas, con sus dimensiones: Tecnología, Pedagógica, Comunicativa

Indicadores: El personal aplica herramientas tecnológicas, el uso de las herramientas tecnológicas sirven de medio de aproximación al personal, sirven en la búsqueda de información, el uso de herramientas tecnológicas facilita y agiliza el flujo de información, selecciona y aplica herramientas tecnológicas acordes para el logro de objetivos, maneja recursos que la tecnología pone a su alcance en su labor profesional.

Escala de medición: La escala de medición será Ordinal, ya que se realiza por escala de manera creciente.

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Según Arias (2011), el desempeño depende de varios factores. Una organización puede contar con recursos financieros, tecnológicos, procedimiento administrativo, sin embargo, si no se cuenta con conocimiento, quedarán inmóviles.

Definición Operacional: en la investigación se estableció como variable dependiente: el desempeño laboral con sus dimensiones: Habilidad, Conocimiento, Personalidad, Expectativas

Indicadores: Realización del trabajo, aporte de ideas, orientación de resultados, manejo de tecnología, innovación tecnológica, relaciones

interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo, iniciativa, recompensa, reconocimiento del trabajo, sanciones.

Escala de medición: La escala de medición será Ordinal, ya que se realiza por escala de manera creciente.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: La población para este estudio está conformada por los trabajadores administrativos de la Corporación Khipu, un total de 99 trabajadores.

Área de trabajo	Cantidad de trabajadores
Administración	6
Área de bienestar	3
Área de calidad	2
Área de contabilidad	4
Área de infraestructura Tecnológica y Redes	16
Área de ventas	19
Caja	3
Centro de investigación Innovación y Emprendimiento	3
Coordinación académica	9
Dirección académico	2
Gestoría de practicas	3
Monitor académico	3
Registros académicos	9
Tutoría	14
Unidad de capacitación profesional y empresarial	3
Total	99

- **Criterios de inclusión:** Todo el personal administrativo de la Corporación Khipu
- **Criterios de exclusión:** Personal docente que pertenece al área académica de la Corporación Khipu

Muestreo: Se refiere a la técnica estadística utilizada en la obtención de la muestra. El muestreo para la presente investigación es no probabilístico o por conveniencia ya que se aplica a todo el personal administrativo de la Corporación Khipu

Unidad de análisis: Contempla el personal administrativo de la Corporación Khipu

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Martínez (2018), son recursos y herramientas, que se usan para recolectar, registrar información, siguiendo un proceso de análisis que finalizara en resultados. Para la recolección de datos utilizaremos la encuesta. El instrumento seleccionado fue el cuestionario con ítems basados en los indicadores que definen a las dimensiones de cada variable.

La validez del instrumento estuvo sometido al juicio de expertos, los cuales determinaron que dichos instrumentos son aplicables. El grado de confiabilidad será medido con el coeficiente de alfa de Cronbach en el software Microsoft Excel aplicado a las 2 variables: Variable 1: Herramientas tecnológicas, Variable 2: Desempeño laboral.

Donde el resultado del cuestionario sobre Herramientas tecnológicas muestra un 0.8425224 y el cuestionario sobre Desempeño laboral un 0.7758048, se concluyen que ambos instrumentos son confiables y aplicables.

Técnica - encuesta

Se aplicará la encuesta a fin de poder obtener información respecto a la problemática planteada.

Instrumento – Cuestionario

Se ha empleado el cuestionario, aplicado a 99 colaboradores de la Corporación Khipu.

Nombre:	Cuestionario: Herramientas tecnológicas
Autor:	Meza Loayza, Maley Verioska
Año	2022
Lugar	Cusco, Cusco, Cusco
Objetivo	Recopilar información sobre herramientas tecnológicas
Muestra:	99 trabajadores del personal administrativo de la Corporación Khipu.
Confiabilidad	0.8425224
Escala de medición	Likert, ordinal Totalmente en desacuerdo: 1, En desacuerdo: 2, Indiferente: 3, De acuerdo: 4, Totalmente de acuerdo: 5
Cantidad de ítems:	12 ítems
Tiempo:	20 minutos aprox.

Nombre:	Cuestionario: Desempeño laboral
Autor:	Meza Loayza, Maley Verioska
Año	2022
Lugar	Cusco, Cusco, Cusco
Objetivo	Recopilar información sobre Desempeño laboral
Muestra:	99 trabajadores del personal administrativo de la Corporación Khipu
Confiabilidad	0.7758048
Escala de medición	Likert, ordinal Nunca: 1, Casi nunca: 2, A veces: 3, Casi siempre: 4, Siempre: 5
Cantidad de ítems:	15 ítems
Tiempo:	20 minutos aprox.

3.5 Procedimientos

El proceso de investigación comprende varias etapas dentro de las cuales se han considerado: buscar información, evaluar su pertinencia y verificar la posible similitud con el problema de estudio, se ha identificado y seleccionado la población de estudio, se determinó la muestra. Solicitando permisos correspondientes, a los encargados de la Corporación Khipu y aplicar las encuestas al personal administrativo, previamente explicándoles el fin de la investigación y los aspectos de éticos referido a su anonimato y confidencialidad de respuestas brindadas. Por último, recibido su autorización se procedió a aplicar el instrumento mediante el uso de herramientas en internet como es el Formulario de Google Drive.

3.6 Método de análisis de datos

Es este aspecto se elaboró una base de datos en Microsoft Excel. Se continuo con el análisis descriptivo, mediante tablas y gráficos. Para el caso de los resultados los datos se han procesado y analizado mediante software de estadística SPSS V.26. Al final, con los resultados interpretados llegamos se hicieron las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

La investigación persigue el cumplimiento verídico, honesto y transparente de datos recolectados, tomando como referencia aspectos éticos que dispone el reglamento de trabajos de investigación de la UCV, asimismo, respetando la propiedad intelectual de los autores a los que se referenciaron. Se enfatizó el respeto al anonimato y confidencialidad de las personas participantes.

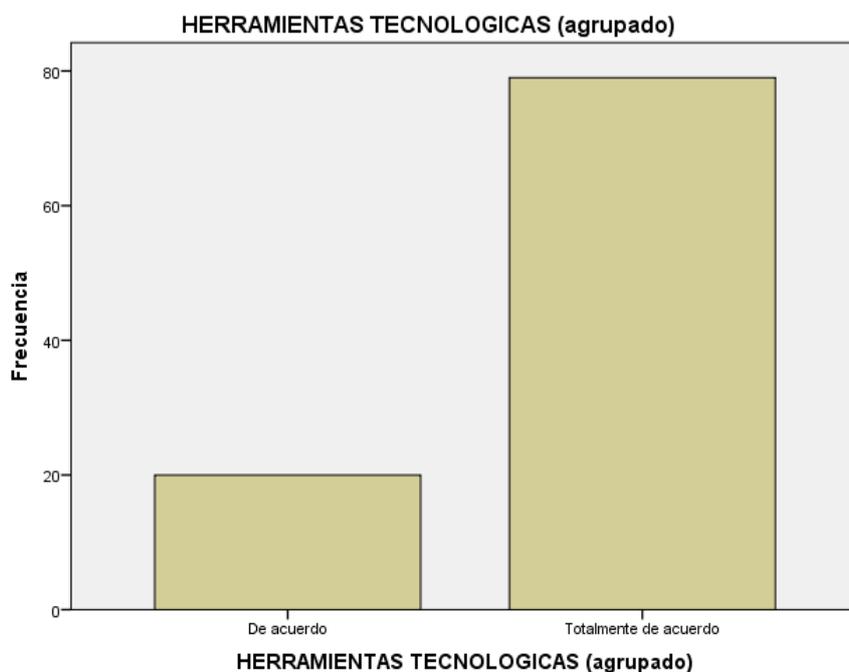
IV. RESULTADOS

Presentación y análisis de resultado

Tabla 1 Herramientas tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	20	20,2
	Totalmente de acuerdo	79	79,8
	Total	99	100,0

Gráfico 1 Herramientas tecnológicas

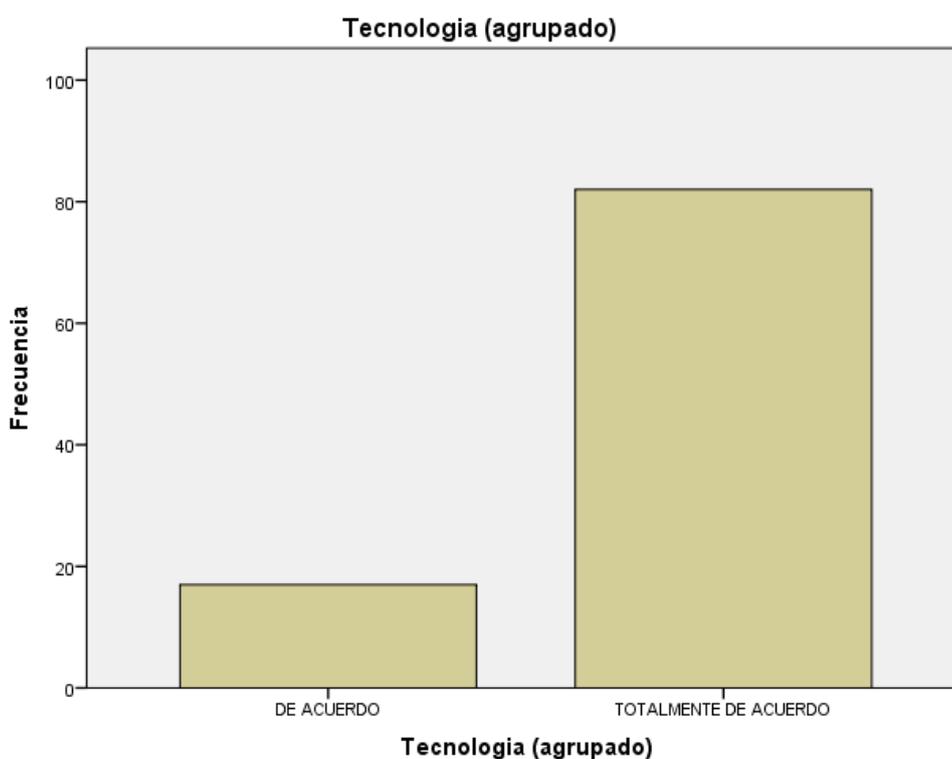


Interpretación: según muestra la tabla 1 y gráfico 1, el 20.2% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo con el uso de las herramientas tecnológicas, el 79.8% está totalmente de acuerdo.

Tabla 2 Tecnología

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	17,2
Válidos Totalmente de acuerdo	82	82,8
Total	99	100,0

Gráfico 2 Tecnología

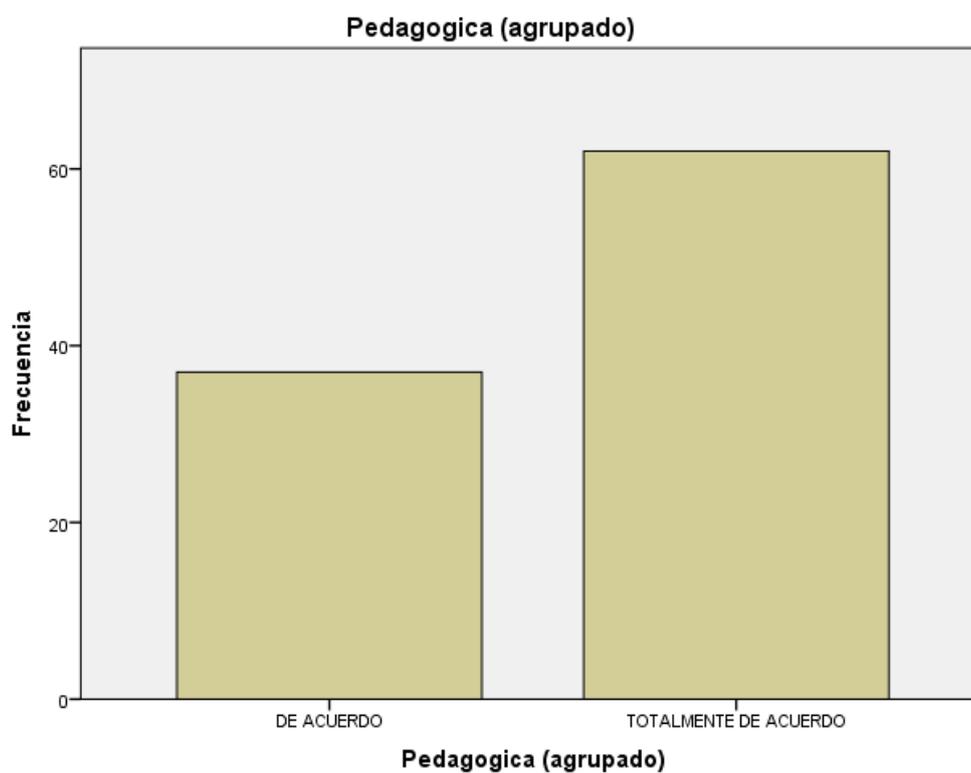


Interpretación: según muestra la tabla 2 y gráfico 2, el 17.2% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo con la dimensión tecnológica, el 82.8% está totalmente de acuerdo.

Tabla 3 Pedagógica

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	37	37,4
Válidos Totalmente de acuerdo	62	62,6
Total	99	100,0

Gráfico 3 Pedagógica

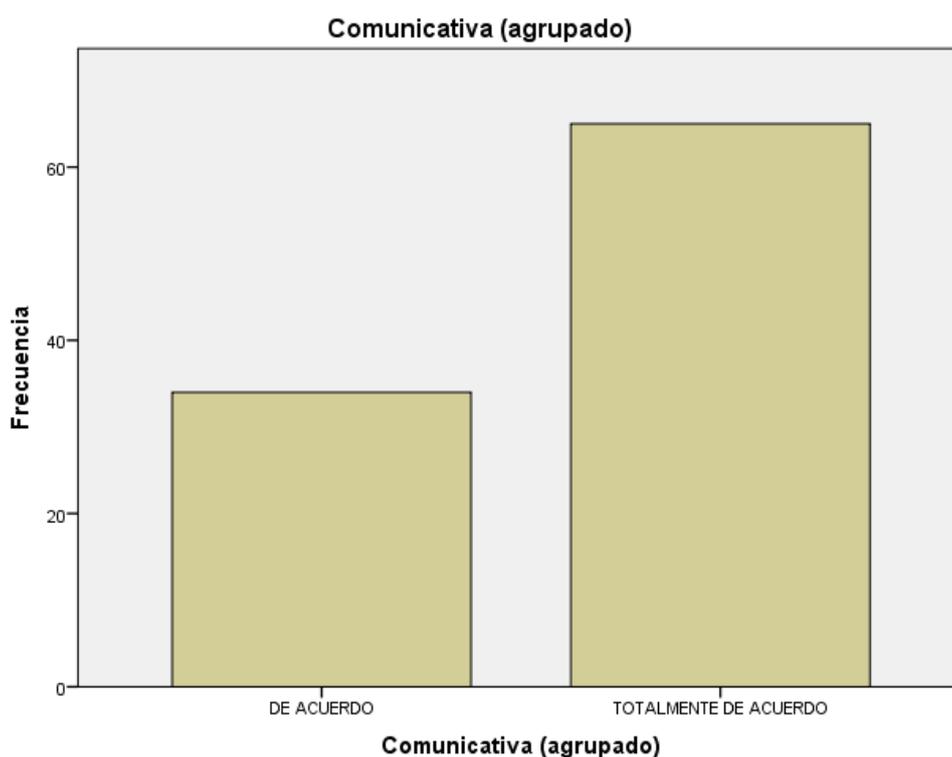


Interpretación: según muestra la tabla 3 y gráfico 3, el 37.4% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo con la dimensión pedagógica, el 62.6% está totalmente de acuerdo.

Tabla 4 Comunicativa

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	34	34,3
Válidos Totalmente de acuerdo	65	65,7
Total	99	100,0

Gráfico 4 Comunicativa

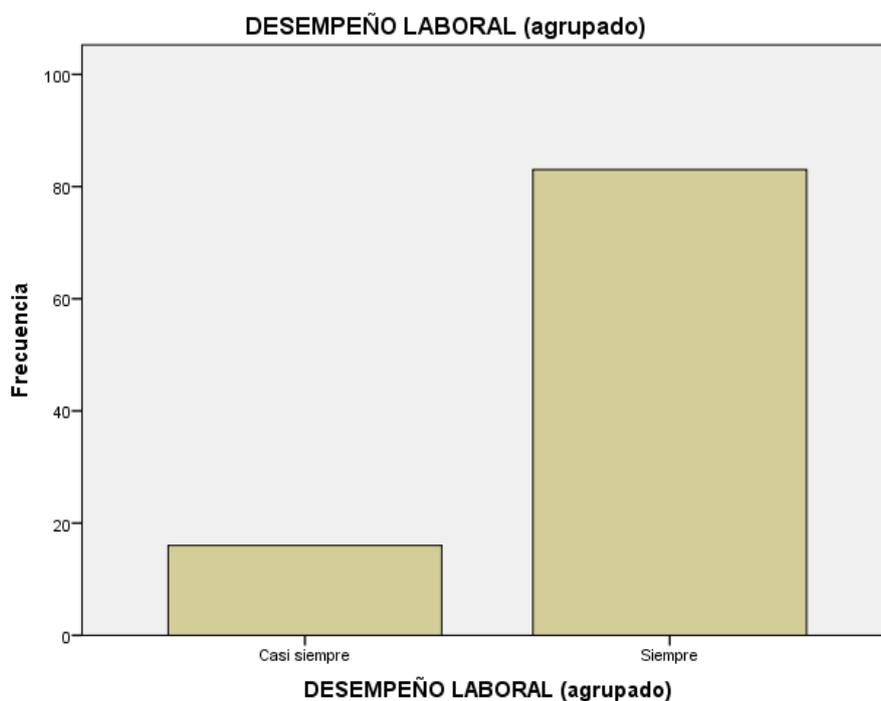


Interpretación: según muestra la tabla 4 y gráfico 4, el 34.3% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo con la dimensión comunicativa, el 65.7% está totalmente de acuerdo.

Tabla 5 Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi siempre	16	16,2
	Siempre	83	83,8
	Total	99	100,0

Gráfico 5 Desempeño laboral

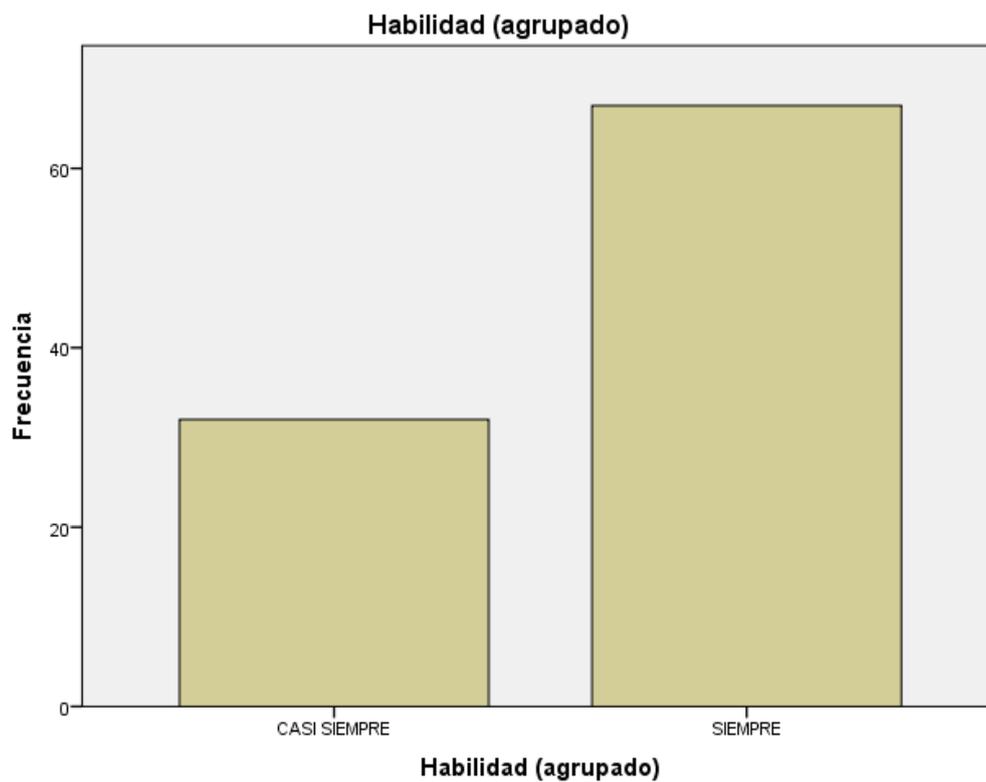


Interpretación: según muestra la tabla 5 y el gráfico 5, el 16.2% de los trabajadores de la Corporación Khipu indica que casi siempre el desempeño laboral tiene relación con las herramientas tecnológicas, el 83.8% indica siempre.

Tabla 6 Habilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi siempre	32	32,3
	Siempre	67	67,7
	Total	99	100,0

Gráfico 6 Habilidad

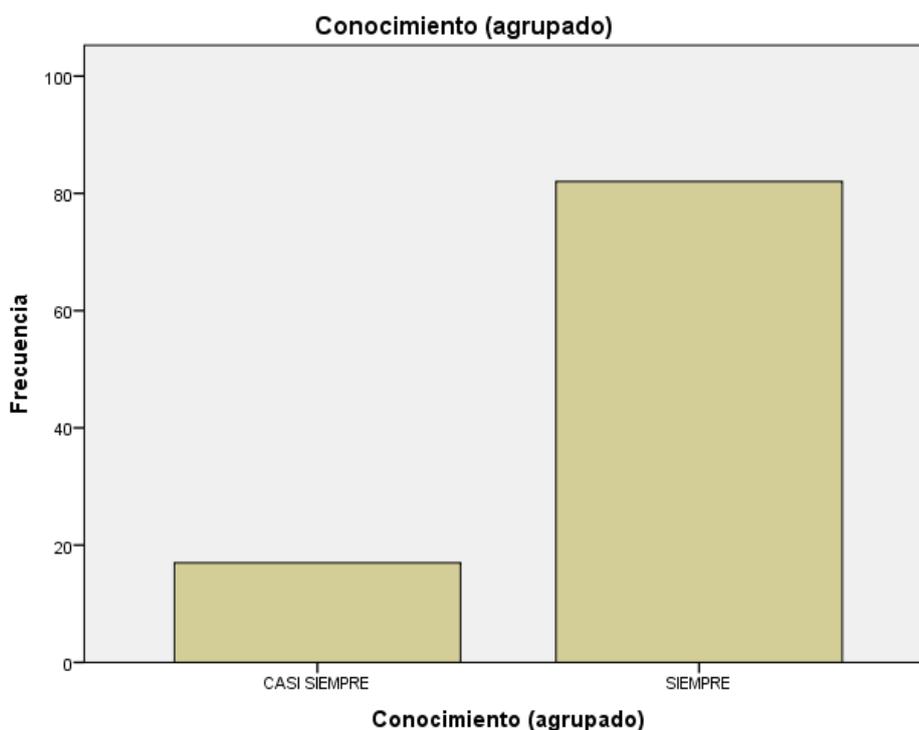


Interpretación: según muestra la tabla 6 y el gráfico 6, el 32.3% de los trabajadores de la Corporación Khipu indica que casi siempre se considera la dimensión habilidad, el 67.7% indica siempre.

Tabla 7 Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi siempre	17	17,2
	Siempre	82	82,8
	Total	99	100,0

Gráfico 7 Conocimiento



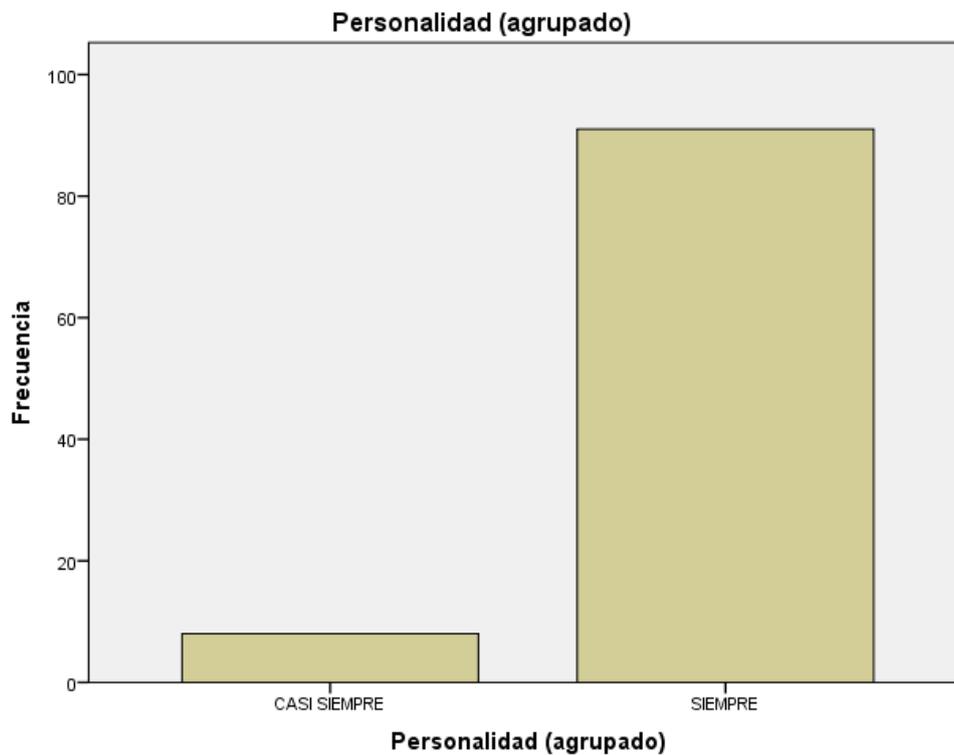
Interpretación: según muestra la tabla 7 y el gráfico 7, el 17.2% de los trabajadores de la Corporación Khipu indica que casi siempre se considera la dimensión conocimiento, el 82.8% indica siempre.

Tabla 8 Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
--	--	------------	------------

	Casi siempre	8	8,1
Válidos	Siempre	91	91,9
	Total	99	100,0

Gráfico 8 Personalidad

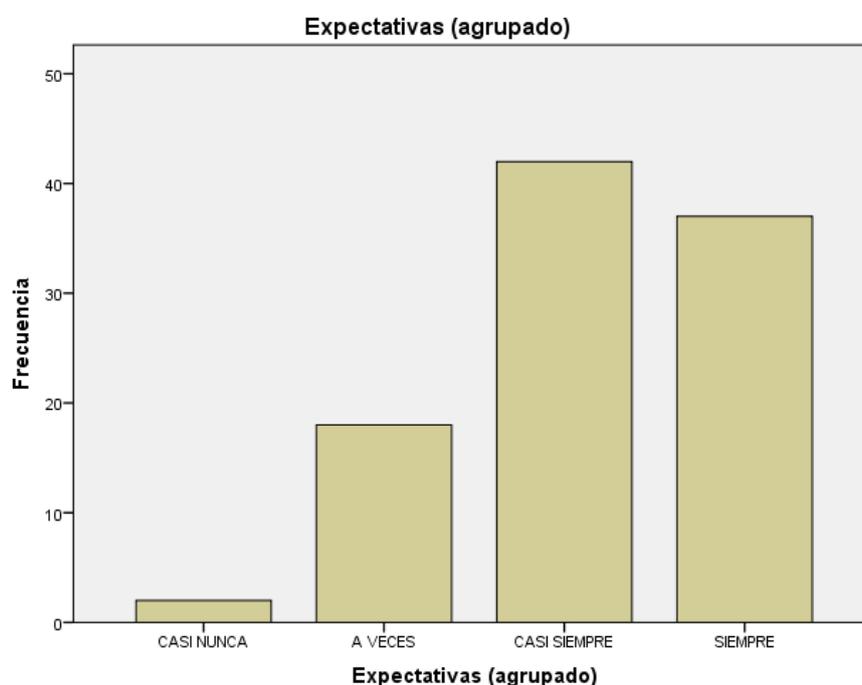


Interpretación: según muestra la tabla 8 y el gráfico 8, el 8.1% de los trabajadores de la Corporación Khipu indica que casi siempre se considera la dimensión personalidad, el 91.9% indica siempre.

Tabla 9 Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	2	2,0
	A veces	18	18,2
	Casi siempre	42	42,4
	Siempre	37	37,4
	Total	99	100,0

Gráfico 9 Expectativas



Interpretación: según muestra la tabla 9 y el gráfico 9, el 2% de los trabajadores de la Corporación Khipu indica que casi nunca se considera la dimensión expectativa, el 18.2% a veces, el 42.4% casi siempre, el 37.4% siempre.

Prueba de hipótesis

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Según Supo (2014), el H_0 , se pone a prueba y permite decidir aceptarla o rechazarla, después de desarrollar el análisis, y la H_a , la contradice.

Si $p\text{-valor} = \alpha$, entonces se rechaza el H_0 .

Si $p\text{-valor} > \alpha$, entonces se acepta el H_0 .

Hipótesis general

H_a : Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

H_0 : No, existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Tabla 10 Herramientas Tecnológicas y Desempeño Laboral

			DESEMPEÑO LABORAL		Total
			(agrupado)		
			Casi siempre	Siempre	
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS (agrupado)	De acuerdo	Recuento	8	12	20
		% dentro de	40,0%	60,0%	100,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	8	71	79
		% dentro de	10,1%	89,9%	100,0%
Total		Recuento	16	83	99

% dentro de HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS (agrupado)	16,2%	83,8%	100,0%
---	-------	-------	--------

Interpretación: Según muestra la tabla 10, del 100% de herramientas tecnológicas el 60% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo y siempre con el desempeño laboral, el 40% de los trabajadores está de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de herramientas tecnológicas el 89.9% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral, el 10.1% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de herramientas tecnológicas el 83.8% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral, el 16.2% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral.

Tabla 11 Prueba Chi cuadrado de hipótesis general

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,511 ^a	1	,001		
Corrección por continuidad ^b	8,422	1	,004		
Razón de verosimilitudes	8,862	1	,003		
Estadístico exacto de Fisher				,003	,003
Asociación lineal por lineal	10,405	1	,001		
N de casos válidos	99				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,23.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

La comprobación de hipótesis será mediante la prueba de Correlación de Chi cuadrado que nos muestra el nivel de relación entre las variables, tanto

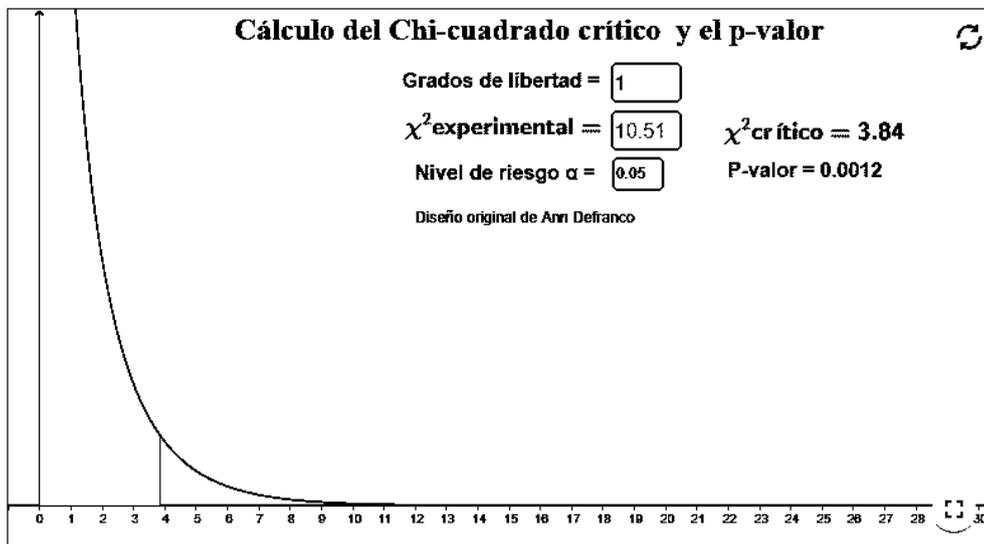
los resultados de correlación sean más cercanos a 1 y su significación sea menor a 0.05, será más fuerte la relación.

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $P = 0.0012 < 0.05$

Gráfico 10 Prueba Chi cuadrado de hipótesis general



Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación positiva entre la dimensión tecnológica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Ho: No, existe relación positiva entre la dimensión tecnológica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Tabla 12 Tecnología y Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)		Total	
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
Tecnología (agrupado)	DE ACUERDO	Recuento	2	15	17
		% dentro de Tecnología (agrupado)	11,8%	88,2%	100,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	14	68	82
		% dentro de Tecnología (agrupado)	17,1%	82,9%	100,0%
Total		Recuento	16	83	99
		% dentro de Tecnología (agrupado)	16,2%	83,8%	100,0%

Interpretación: Según muestra la tabla 12, del 100% de la dimensión tecnológica el 11.8% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral, el 88.2% de los trabajadores está de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de la dimensión tecnológica el 17.1% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral, el 82.9% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de la dimensión tecnológica el 16.2% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral, el 83.8% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Tabla 13 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,293 ^a	1	,588		
Corrección por continuidad ^b	,032	1	,858		
Razón de verosimilitudes	,313	1	,576		
Estadístico exacto de Fisher				,732	,451
Asociación lineal por lineal	,290	1	,590		
N de casos válidos	99				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,75.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

La comprobación de hipótesis será mediante la prueba de Correlación de Chi cuadrado que nos muestra el nivel de relación entre las variables, tanto los resultados de correlación sean más cercanos a 1 y su significación sea menor a 0.05, será más fuerte la relación.

$$P = 0.5883 < 0.05$$

Gráfico 11 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 1



Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación positiva entre la dimensión pedagógica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Ho: No, existe relación positiva entre la dimensión pedagógica y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Tabla 14 Pedagógica y Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)		Total
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Pedagógica (agrupado)	DE ACUERDO	Recuento 8	29	37
		% dentro de Pedagógica (agrupado) 21,6%	78,4%	100,0%
		Recuento 8	54	62

	TOTALMENTE DE ACUERDO	% dentro de Pedagógica (agrupado)	12,9%	87,1%	100,0%
		Recuento	16	83	99
Total		% dentro de Pedagógica (agrupado)	16,2%	83,8%	100,0%

Interpretación: Según muestra la tabla 13, del 100% de la dimensión pedagógica el 21.6% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral, el 78.4% de los trabajadores está de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de la dimensión pedagógica el 12.9% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral, el 87.1% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de la dimensión pedagógica el 16.2% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral, el 83.8% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Tabla 15 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,300 ^a	1	,254		
Corrección por continuidad ^b	,736	1	,391		
Razón de verosimilitudes	1,266	1	,260		
Estadístico exacto de Fisher				,272	,194
Asociación lineal por lineal	1,287	1	,257		
N de casos válidos	99				

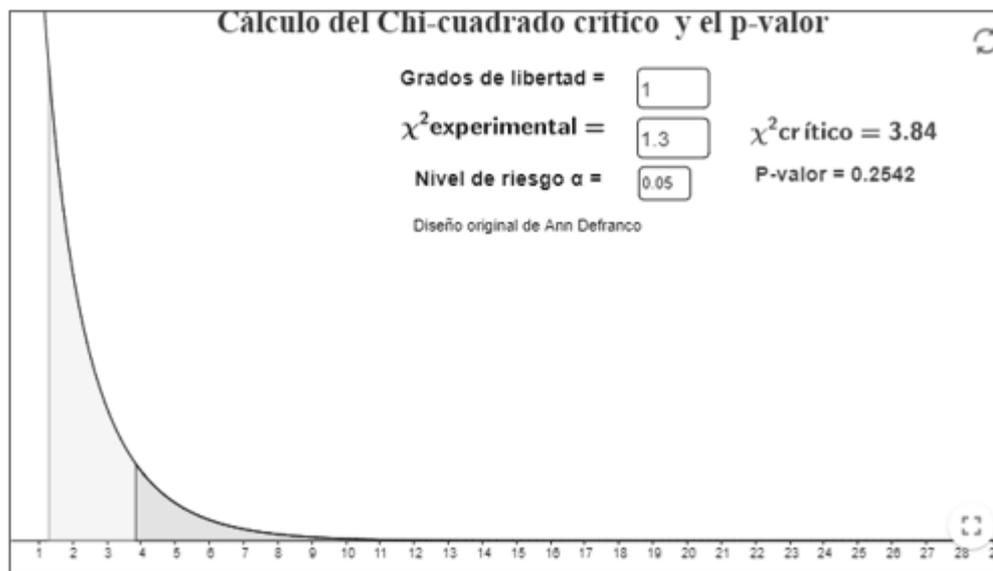
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,98.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

La comprobación de hipótesis será mediante la prueba de Correlación de Chi cuadrado que nos muestra el nivel de relación entre las variables, tanto los resultados de correlación sean más cercanos a 1 y su significación sea menor a 0.05, será más fuerte la relación.

$$P = 0.2542 < 0.05$$

Gráfico 12 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 2



Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación positiva entre la dimensión comunicativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Ho: No, existe relación positiva entre la dimensión comunicativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022

Tabla 16 Comunicativa y Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)		Total	
		CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
Comunicativa (agrupado)	DE ACUERDO	Recuento	8	26	34
		% dentro de Comunicativa (agrupado)	23,5%	76,5%	100,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	8	57	65
		% dentro de Comunicativa (agrupado)	12,3%	87,7%	100,0%
Total		Recuento	16	83	99
		% dentro de Comunicativa (agrupado)	16,2%	83,8%	100,0%

Interpretación: Según muestra la tabla 14, del 100% de la dimensión comunicativa el 23.5% de los trabajadores de la Corporación Khipu está de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral, el 76.5% de los trabajadores está de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de la dimensión comunicativa el 12.3% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y casi siempre con el desempeño laboral, el 87.79% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Del 100% de la dimensión comunicativa el 16.2% de los trabajadores de la Corporación Khipu está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral, el 83.8% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y siempre con el desempeño laboral.

Tabla 17 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 3

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,075 ^a	1	,150		
Corrección por continuidad ^b	1,329	1	,249		

Razón de verosimilitudes	1,991	1	,158		
Estadístico exacto de Fisher				,162	,125
Asociación lineal por lineal	2,054	1	,152		
N de casos válidos	99				

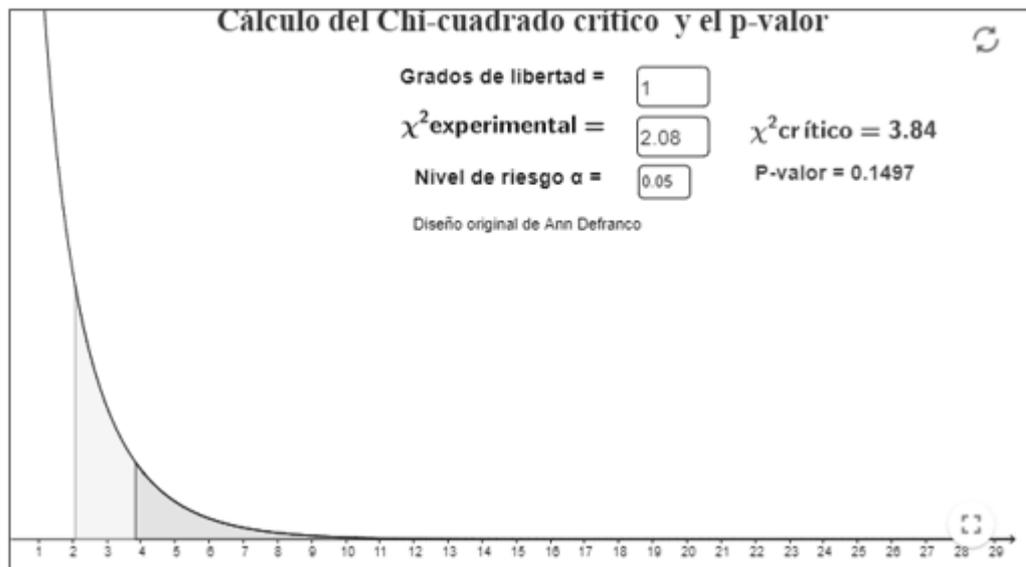
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,49.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

La comprobación de hipótesis será mediante la prueba de Correlación de Chi cuadrado que nos muestra el nivel de relación entre las variables, tanto los resultados de correlación sean más cercanos a 1 y su significación sea menor a 0.05, será más fuerte la relación.

$$P = 0.1497 < 0.05$$

Gráfico 13 Prueba Chi cuadrado de hipótesis específica 3



V. DISCUSIÓN

En lo que refiere a nuestra discusión se ha relacionado y comparado todos los resultados y antecedentes encontrados, se utilizó distintas investigaciones realizadas por autores.

En relación a nuestro objetivo general se planteó; Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco – 2022. Se confirmó la hipótesis propuesta por la investigadora y dentro del resultado mostrado en la tabla 11 se observa que Chi-cuadrado de Pearson 10,511, lo cual quiere decir que existe una relación positiva y alta con una significancia $0.0012 < 0.05$, demostrando que las herramientas tecnológicas se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu. Lo que tiene coincidencia con Chong Bartra, Karla Suleyka (2017), donde concluye que los trabajadores emplean adecuadamente las TIC logrando un trabajo de calidad, desempeñándose de manera eficaz, por lo tanto, hay una relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño de los trabajadores del Banco Interbank filial Tarapoto.

En cuanto al objetivo específico 1, según muestra la tabla 12, el Chi-cuadrado de Pearson es 0.293, lo cual quiere decir que no existe una relación positiva con una significancia $0.5883 < 0.05$, demostrando que la dimensión tecnología no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu. Logrando coincidir con el estudio de Diez Gonzales, Nora Esperanza (2016), donde se interpreta que el uso de las TIC no demuestra relación significativa con el desempeño de los trabajadores.

En cuanto al objetivo específico 2, según muestra la tabla 13, el Chi-cuadrado de Pearson es 1.300, lo cual quiere decir que no existe una relación positiva con una significancia $0.2542 < 0.05$, demostrando que la dimensión pedagógica no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu.

Coincidiendo con Diez Gonzales, Nora Esperanza (2016), que indica que el uso de TICS no muestra relación positiva con el desenvolvimiento del personal.

En cuanto al objetivo específico 3, según muestra la tabla 14, el Chi-cuadrado de Pearson es 2.075, lo cual quiere decir que no existe una relación positiva con una significancia $0.1497 < 0.05$, demostrando que la dimensión comunicativa no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu. Concuerda con Diez Gonzales, Nora Esperanza (2016), donde se concluye que el uso de TICS no muestra relación positiva con el desenvolvimiento del personal.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que existe una relación positiva entre las variables herramientas tecnológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, con una significancia de $P=0.0012 < 0.05$, lo que significa que el uso de las herramientas tecnológicas se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral. Se demuestra que a mayor manejo y conocimiento de herramientas tecnológicas será mejor el desempeño del colaborador.

No se identifica una correspondencia entre la dimensión tecnología y la realización del personal administrativo, según $P=0.5883 < 0.05$

No se identifica que exista correspondencia entre la dimensión pedagógica y la realización del personal administrativo, según $P=0.2542 < 0.05$

No se identifica la correspondencia entre la dimensión comunicativa y la realización del personal administrativo, según $P=0.1497 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia general de la Corporación Khipu para que el personal administrativo, aplique las herramientas tecnológicas, como un medio de aproximación personal, así mismo utilice herramientas tecnológicas para buscar información, facilitando y agilizando el flujo de esta, en busca del logro de objetivos y en su labor profesional.

Sera importante hacer alcance a la gerencia de la institución que el personal administrativo, desarrolle habilidades para poder realizar su trabajo, que sea capaz de aportar ideas, orientado a la búsqueda de resultados, que tenga conocimiento en el manejo de tecnología y esté atento a las innovaciones tecnológicas

Recomendar a la gerencia de Khipu con respecto al personal para contar con características como las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa.

Se sugiere a los encargados de la gerencia para que el personal administrativo sepa si su desempeño laboral es bueno y reciba recompensas y reconocimiento por su trabajo, en caso de no hacerlo recibir sanciones.

REFERENCIAS

- Chiavenato (1999). "Administración De Recursos Humanos". Quinta Edición – noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Universidad de Sevilla (2015). Perfil personal y objetivo profesional. <http://portalvirtualempleo.us.es/perfil-y-objetivo-profesional/>
- INEI (2019). Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/ticdiciembre.pdf>
- Alarcón, D., Ramírez, M & Vílchez, M. (2014). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Educación Eduardo Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/903/TD%20CE%20B96%202015.PDF?sequence=1&isAllowed=y>.
- Alva, J & Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/alva_jose_satisfacci%c3%93n_laboral_agropecuaria.pdf

ANEXOS

Título	Variables de estudio	Dimensión	Indicadores	Población y muestra	Tipo de Investigación	Escala de medición
Herramientas tecnológicas y desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Khipu, Cusco - 2022	Herramientas tecnológicas (VI)	Tecnología	El personal aplica herramientas tecnológicas	Población: 99 trabajadores administrativos de la Corporación KHIPU Muestra: 99 trabajadores solo Personal Administrativo	Tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transaccional	Ordinal
			El uso de las herramientas tecnológicas sirven de medio de aproximación al personal			
		Pedagógica	Utiliza herramientas tecnológicas para la búsqueda de información			
			El uso de herramientas tecnológicas facilita y agiliza el flujo de información.			
		Comunicativa	Selecciona y aplica herramientas tecnológicas acordes para el logro de objetivos			
			Maneja los recursos que la tecnología pone a su alcance en su labor profesional			
	Desempeño laboral (VD)	Habilidad	Realización del trabajo			
			Aporte de ideas			
			Orientación de resultados			
		Conocimiento	Manejo de tecnología			
						Ordinal

			Innovación tecnológica		
		Personalidad	Relaciones interpersonales		
			Trabajo en equipo		
			Liderazgo		
			Iniciativa		
		Expectativas	Recompensa		
			Reconocimiento del trabajo		
			Sanciones		