

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Uso de las TICS y su influencia en el desempeño laboral de los
trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023**

**Para optar el grado académico de Maestro en:
Ciencias de la Administración
Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local**

Autor:

Bach. Helen Isabel VARGAS PAUCAR

Asesor:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Uso de las TICS y su influencia en el desempeño laboral de los
trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Jose Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Dra. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ
MIEMBRO

Mag. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0152-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Helen Isabel VARGAS PAUCAR

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**USO DE LAS TICS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES NO DOCENTES DE LA UNDAC, 2023**

ASESOR (A): Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Índice de Similitud:
25%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 09 de agosto del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 2016406040 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/08/2024 10:23:43-0600

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

A dios por ser forjador en mi camino,

A mis padres por la educación que me brindaron,

A mi esposo por confiar en mí,

A mis hijos por ser la fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante,

A mis hermanas por su apoyo constante

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar dirigiendo unas palabras de agradecimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, quien me ha brindado la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente para poder conseguir el grado académico de Magister.

De igual manera, valoro ampliamente a los educadores de esta casa de estudios que jugaron un papel importante, quienes me escucharon, aconsejaron y guiaron durante el proceso de investigación, lectura, análisis, opinión y escritura del presente trabajo. Esta tesis es resultado de largas horas de trabajo.

Aunque el tercer párrafo de esta breve lista de agradecimiento está dedicado a mi familia, por su apoyo moral incondicional. Su confianza en mí, incluso en los momentos más difíciles, han sido el pilar de este logro.

Por último, quiero recordar, cuando años después lea este trabajo, que fui capaz de desarrollar todos los objetivos propuestos para alcanzar mis sueños.

RESUMEN

El estudio titulado "Uso de las TICS y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023" se propuso como objetivo evaluar el grado de influencia del empleo de las Tics en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC mediante un análisis contextualizado de la población objeto de estudio.

Esta investigación se clasifica como básica, con un enfoque descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se emplearon los métodos, inductivo, analítico y sintético en la recopilación y análisis de datos.

El trabajo de campo y la recolección de información se llevaron a cabo mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, que constó de 18 y 20 preguntas respectivamente, alineadas con las dimensiones e indicadores por cada variable. La población y muestra fueron de tipo censal, compuesta por 199 colaboradores.

Los resultados obtenidos revelan una intensidad de relación del 80,7% entre las variables investigadas, clasificándose como una relación positiva alta en el dominio probabilístico.

Nuestro estudio proporciona un análisis detallado sobre la conexión entre las variables uso de las Tics y Desempeño Laboral, sugiriendo posibles implicaciones para mejorar la eficiencia laboral en este contexto específico.

Palabras clave: Uso de las tics, desempeño laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The study titled "Use of ICTs and Their Influence on the Job Performance of Non-Teaching Workers at UNDAC, 2023" aimed to evaluate the degree of influence of ICT use on the job performance of non-teaching workers at UNDAC through a contextualized analysis of the study population. This research is classified as basic, with a descriptive correlational approach and a non-experimental cross-sectional design. Inductive, analytical, and synthetic methods were employed in data collection and analysis.

Fieldwork and information collection were carried out through the application of the survey technique using a questionnaire, consisting of 18 and 20 questions, respectively, aligned with dimensions and indicators for each variable. The population and sample were of a census type, consisting of 199 collaborators.

The results obtained reveal an intensity of relationship of 80.7% between the investigated variables, classified as a high positive relationship in the probabilistic domain.

Our study provides a detailed analysis of the connection between the variables of ICT use and Job Performance, suggesting possible implications for improving labor efficiency in this specific context.

Keywords: Use of icts, job performance, collaborators.

INTRODUCCIÓN

En la era post COVID en la que vivimos, el papel de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS) han adquirido una dimensión fundamental en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo el entorno laboral, ya que actualmente es necesario poseer por lo menos un mínimo conocimiento de herramientas informáticas para un mejor desarrollo de las tareas encomendadas. En este contexto, la presente tesis, titulada "Uso de las TIC y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023", se sumerge en la confluencia dinámica entre la adopción tecnológica y el rendimiento laboral de los profesionales no académicos (servidores públicos) de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC).

La convergencia de las TICS en los entornos laborales ha generado un impacto significativo en la eficiencia, productividad y desarrollo de habilidades de los trabajadores, siendo esencial comprender el alcance de esta influencia, especialmente en el contexto específico de los trabajadores no docentes de la UNDAC. Este estudio se erige como un esfuerzo por desentrañar los vínculos que existen entre la utilización de las TIC y el desempeño laboral en este segmento particular, contribuyendo así al conocimiento académico y ofreciendo perspectivas aplicables a la mejora continua de las prácticas laborales.

En el contexto actual, donde la aparición de la pandemia del COVID-19 ha acelerado el proceso de globalización y uso de las TIC, las universidades se ven obligadas a velar por la calidad de sus servicios de enseñanza preservando sus procesos académicos, administrativos y de investigación en condiciones similares de competitividad, por lo que es necesario la adecuación de sus procesos, infraestructura y capital humano a esta situación. (Guanilo et al., 2022, p. 438)

Mediante un análisis detallado que comprenderá desde el planteamiento del problema hasta la presentación de resultados y conclusiones, se pretende proyectar luz

sobre la naturaleza de esta relación, explorando factores que potencien o priven la integración de las TIC en el ámbito laboral de los trabajadores no docentes. Este enfoque, respaldado por una metodología rigurosa y herramientas analíticas especializadas, busca proporcionar insights valiosos que no solo contribuyan al ámbito académico, sino que también sean aplicables en la toma de decisiones organizacionales y estratégicas de la entidad estudiada.

En consecuencia, la investigación propuesta se erige como un aporte sustantivo para la comprensión de cómo las TIC influyen en el desempeño laboral, delineando oportunidades y desafíos que podrían informar políticas y prácticas para optimizar la eficiencia y bienestar de los trabajadores no docentes en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Para un mejor desarrollo se cumple con lo establecido en el “Reglamento general de grados y títulos” de nuestra alma mater, de acuerdo al orden siguiente:

Capítulo primero: Se identifica y establece el problema de investigación; en el cual se fundamenta el contexto del problema, se detalla la delimitación, complementando con el planteamiento del problema, de los objetivos, la justificación y las limitaciones que se identificaron en la investigación.

Capítulo segundo: Comprende el marco teórico; en esta parte se establece los antecedentes de investigación, se realiza el análisis de las bases teóricas identificadas, la determinación de los términos empleados, la formulación de hipótesis y la operacionalización de las respectivas variables.

Capítulo tercero: Se refiere a la metodología empleada para la investigación; en el cual establecemos el tipo y nivel de investigación, los métodos, el diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección, la validación y confiabilidad de los instrumentos, el tratamiento estadístico de la información que nos permiten analizar los resultados obtenidos y la respectiva orientación ética.

Capítulo cuarto: En este apartado se presenta una detallada descripción del trabajo de campo, acompañada de la exposición de los resultados mediante tablas y

figuras que facilitan su comprensión. Se lleva a cabo la prueba de hipótesis y se procede a una discusión detallada de los resultados obtenidos

Por último, se establecen las conclusiones derivadas del análisis y se ofrecen recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación. Con ello se cierra de manera integral el estudio, proporcionando una síntesis reflexiva y orientada hacia posibles acciones futuras.

La autora

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y planteamiento del problema.....	12
1.2.	Delimitación de la investigación	14
1.3.	Formulación del problema.....	14
1.3.1.	Problema general	14
1.3.2.	Problemas específicos	15
1.4.	Formulación de objetivos	15
1.4.1.	Objetivo general	15
1.4.2.	Objetivos específicos	15
1.5.	Justificación de la investigación	15
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	16

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	18
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	22
2.3.	Definición de términos básicos	32
2.4.	Formulación de hipótesis	32
2.4.1.	Hipótesis general.....	32
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	33
2.5.	Identificación de variables.....	33
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	34

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	35
------	----------------------------	----

3.2.	Nivel de investigación.....	35
3.3.	Métodos de investigación.....	35
3.4.	Diseño de investigación	36
3.5.	Población y muestra.....	37
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	39
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
3.9.	Tratamiento estadístico	40
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	42
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	43
4.3.	Prueba de Hipótesis	51
4.4.	Discusión de resultados	56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Población materia de estudio.....	37
Tabla 2. Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Uso de las TICS.....	39
Tabla 3. Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Desempeño Laboral	40
Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la variable uso de las TICS.....	43
Tabla 5. Estadísticos descriptivos de la dimensión herramientas digitales	44
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades tecnológicas.	45
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la dimensión frecuencia de uso	45
Tabla 8. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral.....	46
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la dimensión productividad	47
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de la dimensión ausentismo	48
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la dimensión rotación de personal.....	49
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción.....	50
Tabla 13. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	52
Tabla 14. Nivel de correlación entre uso de las TICS y desempeño laboral	53
Tabla 15. Nivel de correlación entre herramientas digitales y desempeño laboral	54
Tabla 16. Nivel de correlación entre habilidades tecnológicas y desempeño laboral	55
Tabla 17. Nivel de correlación entre frecuencia de uso y desempeño laboral	55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Diseño de investigación	37
Figura 2. Estadísticos descriptivos de la variable uso de las TICS	43
Figura 3. Estadísticos descriptivos de la dimensión herramientas digitales	44
Figura 4. Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades tecnológicas	45
Figura 5. Estadísticos descriptivos de la dimensión frecuencia de uso	46
Figura 6. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral	47
Figura 7. Estadísticos descriptivos de la dimensión productividad	48
Figura 8. Estadísticos descriptivos de la dimensión ausentismo	49
Figura 9. Estadísticos descriptivos de la dimensión rotación de personal	50
Figura 10. Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción.....	51

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y planteamiento del problema

En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), los trabajadores no docentes desempeñan un rol primordial para el adecuado funcionamiento de la institución en sus diversas áreas, como administración, secretaria general, registros académicos, mantenimiento, logística, servicios generales, entre otros. Con el avance de la tecnología en la sociedad y en el ámbito laboral, es importante evaluar, de qué manera el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) está influyendo en el desempeño laboral de estos trabajadores durante el año 2023.

La pandemia producto del COVID 19 fue vital, para acercarnos al uso de las tecnologías de información, teniendo en consideración que se activó el trabajo remoto o no presencial, donde las Tics fueron las herramientas primordiales para cumplir con las actividades laborales, ello fundamentalmente a que la mayoría de los hogares están conectados a internet, tal como el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2023) informa:

En el primer trimestre del año 2023, el 95,9% de los hogares del país tienen al menos una Tecnología de Información y Comunicación. Al compararlo

con similar trimestre de 2022, se observa un incremento leve de 0,8 punto porcentual. Respecto a similar trimestre de los años 2021 y 2019 (trimestre prepandemia) se observan incrementos de 1,1 y 2,8 puntos porcentuales, respectivamente, donde el 94,8% y el 93,1% de los hogares tienen al menos una TIC (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, 2023)

Considero que ese fue el punto de inflexión para conectarnos con estas tecnologías y hoy en día es vital para la realización de las tareas cotidianas de los trabajadores. La implementación de las TICs en el ámbito laboral ha traído consigo cambios significativos en la forma en que las personas ejecutan sus tareas diarias y se comunican con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, aunque las TICs pueden brindar ventajas y facilitar ciertas labores, también pueden diseñar desafíos para aquellos trabajadores que no cuentan con habilidades tecnológicas sólidas o que no han sido formados convenientemente para su uso.

Los colaboradores sin conocimientos o poco acerca de las TICs, pueden enfrentar dificultades al realizar tareas cotidianas que podrían ser automatizadas o simplificadas mediante el uso de herramientas tecnológicas. Esto puede llevar a una menor eficiencia en el cumplimiento de sus labores asignadas. Con el crecimiento exponencial de la información en línea, los trabajadores que no están al tanto de cómo navegar y buscar información en la web consiguen tener dificultades para acceder a datos relevantes que faciliten sus labores.

Por ello es importante que la entidad brinde cursos y talleres de capacitación en TICs adaptados a las necesidades y nivel de conocimiento de los trabajadores. Estos programas pueden abarcar desde conceptos básicos de computación hasta herramientas específicas para ser utilizadas en su área de trabajo.

Desde esta perspectiva, considero fundamental poner a disposición la presente investigación, con la finalidad de dar a conocer su problemática, así como alcanzar posibles soluciones.

1.2. Delimitación de la investigación

Nuestra investigación cuenta con las siguientes delimitaciones:

Delimitación Temporal

El espacio de tiempo que adquiere la presente investigación es el del año 2023.

Delimitación Espacial

Nuestra investigación se llevará a cabo en las diversas oficinas de la UNDAC.

Delimitación Social

Está constituido por todos los trabajadores No Docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Delimitación Conceptual

Son los conceptos de nuestras variables estudiadas y cuyas definiciones son:

a) Uso de las Tics

“Utilización de las tecnologías y equipos que tratan (por ejemplo, acceden, crean, compilan, almacenan, transmiten, reciben, divulgan) información y comunicación”. (Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT, 2014)

b) Desempeño laboral

“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2009)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?
- b) ¿Cuál es el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?
- c) ¿Cuál es el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.
- b) Comprobar el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.
- c) Establecer el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación Práctica

La investigación reviste importancia práctica, ya que busca evidenciar cómo el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) influye en el desempeño laboral del personal no docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC). A partir de sus resultados, se espera proporcionar insumos relevantes para la toma de decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa, la optimización de procesos internos y la implementación de programas de capacitación continua. Asimismo, los hallazgos podrían ser aplicables a otras universidades públicas con contextos similares, contribuyendo a la mejora del funcionamiento institucional mediante un uso estratégico y eficiente de las TIC.

Justificación Teórica

Nuestra investigación ha creído conveniente revisar la literatura de nuestras variables, dimensiones e indicadores, acudiendo para ello a los mejores autores sobre este tema, tratando de analizar los mejores conceptos, presentando con ello una mejor fundamentación de esta investigación.

Justificación Metodológica

El presente estudio se formalizará mediante una investigación cuantitativa el mismo que es de diseño no experimental de corte transversal y nivel aplicado, Esto se desarrollará mediante una muestra probabilística, utilizando para ello como instrumentos de uso la encuesta.

1.6. Limitaciones de la investigación

La gran mayoría de investigaciones tiene como principal limitación el aspecto económico, el nuestro no es la excepción, por lo que será financiada con nuestros propios ingresos.

La recopilación de datos basada en cuestionarios estuvo sujeta a sesgos de autodeclaración, donde los participantes consiguieron proporcionar

respuestas que consideren socialmente deseables en lugar de respuestas honestas y precisas ello limita una buena presentación de los resultados.

Del mismo modo considero que otra limitación fue la falta de colaboración y apertura por parte de nuestros informantes al momento de realizar las encuestas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Para recoger nuestros antecedentes se recurrió a los diversos repositorios de las universidades tanto a nivel internacional, nacional y local, así mismo se consultó los diversos sitios web de las principales revistas de investigación que tienen que ver con nuestras variables estudiadas, sus dimensiones e indicadores, finalmente también se recurrió a la biblioteca de nuestra universidad y de la facultad. A continuación, presentamos los principales antecedentes encontrados:

Antecedentes a Nivel Internacional

Belalcázar y Ordoñez (2021) en la investigación “Impacto generado por las tic en el desempeño laboral de los empleados públicos del programa adulto mayor de la secretaría de bienestar social – alcaldía municipal de pasto, en tiempos de pandemia”. Su objetivo principal consistió en “Describir el impacto generado por las TIC en el desempeño laboral de los Empleados Públicos del Programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía Municipal de Pasto, en tiempos de pandemia” (p. 12), para ello se realizó mediante un estudio de tipo descriptivo, la técnica empleada fue la encuesta con

su instrumento el cuestionario, la muestra fue de 34 personas, su principal conclusión nos dice que:

Se evidenció la importancia del manejo de las herramientas TIC para la vida laboral de los empleados más aún en tiempos de pandemia, pues pueden realizar su trabajo, cumpliendo con la calidad del servicio prestado, minimizando tiempo de respuesta a los beneficiarios del Programa Adulto mayor y siendo un actor fundamental en la toma de decisiones frente a asuntos que se presentan. (p. 51)

Chamba et al. (2021) en la investigación “Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala” su objetivo principal fue: “Determinar los efectos que producen las TICs en el desempeño laboral mediante la aplicación de una herramienta que refleje el grado de productividad de las PYMES” (p. 238), fue un estudio es descriptivo - correlacional, la muestra fue de 150 PYMES, se recolecto los datos mediante una encuesta, su conclusión nos dice que:

Las PYMES de Machala son productivas gracias a las herramientas TICs aplicadas según sus necesidades y permiten que los empleados desarrollen sus actividades de forma eficiente siendo productivos al alcanzar las metas de la organización, cada una de estas herramientas motivan en el crecimiento profesional mediante la adquisición de conocimientos que les permiten desarrollar nuevas habilidades y mejorar su rendimiento. (p. 244)

Paúl (2017) en la investigación “El Impacto del Uso de las TIC’s en el Desempeño Laboral de los Empleados de una Empresa Comercial, desde su Percepción”, cuyo objetivo primordial fue el de “Identificar el impacto que tiene el uso de las TIC’s en el desempeño que tienen los empleados de una empresa comercial en sus puestos de trabajo, según su propia percepción” (p. 10) la

metodología empleada fue de enfoque mixto, de alcance exploratorio-descriptivo, el diseño empleado fue el No Experimental -Transeccional, la muestra fue de 30 personas, como técnica se empleo la encuesta con un cuestionario de 64 preguntas en la escala de Likert, dentro de sus conclusiones menciona que:

A través del uso de la escala de Adopción a las TIC's se logró alcanzar el objetivo de identificar el nivel en el que se perciben los empleados. El 47.4% de la muestra total se percibe estar en la Etapa 5, el otro 47.4% se percibe en la etapa más avanzada que es la Etapa 6 y solamente un 5.3% se ubica en la Etapa 4.

Antecedentes a Nivel Nacional

Castañeda (2023) en la investigación que titulo “Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022” tuvo como objetivo principal “Determinar si hay relación entre el manejo de las TIC y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes” (p. 58), fue una investigación de tipo descriptiva, de diseño transeccional o transversal Correlacional Causal, la muestra fue de 72 colaboradores seleccionados aleatoriamente, se hizo uso de dos cuestionarios para recolectar la información (uno por variable) con 20 y 30 preguntas respectivamente, en su conclusión principal manifiesta que:

El equipamiento e infraestructura, oportunidad de acceso y usos de Internet, uso del software, tienen un nivel de medición medio, mientras que la capacitación y seguridad informática de las TIC su nivel de medición es bajo debido a la falta de interés y poca capacitación en el uso y manejo de la tecnología utilizada. (p. 48)

Vilca (2022) en la investigación “Las TICs y el desempeño laboral de los servidores civiles de un IESTP, San Martín 2022”, su objetivo principal fue

“Determinar en qué medida el uso de las TICs se relacionan con el desempeño laboral de los servidores civiles de un IESTP, San Martín 2022”, el tipo de investigación utilizado fue la básica, se utilizó como diseño el no experimental, la metodología empleada fue la hipotética – deductiva, la población estuvo compuesta por 40 personas y se tuvo una muestra de 30 colaboradores, como técnicas de investigación se hizo uso de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, dentro de sus conclusiones nos manifiesta que: “Respecto al objetivo general se determina que existe relación directa y altamente significativa entre la variable las TICs y el desempeño laboral $Rho = 0.954$ y $p = <0.001$ de los servidores civiles de un IESTP, San Martín 2022”

Carrión (2021) en la investigación que tiene como finalidad “Determinar la relación o asociación existente entre las variables uso de las TIC y desempeño laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas” (p. 4). Fue una investigación de tipo básica, no experimental – transversal y de diseño correlacional, la población fue de 52 trabajadores, en su principal conclusión nos menciona que:

Se pudo afirmar la existencia de una correlación o asociación entre las variables del estudio. Además, de acuerdo a los hallazgos alcanzados a través del cuestionario, la correlación es igual a 0.915, y según el baremo significa que se encontró una asociación alta entre el Uso de las TICs y el desempeño laboral. es decir, a mayor uso de las TICs por parte de los trabajadores, mejor será su desempeño laboral. (p. 38)

Antecedentes a Nivel Regional

Yauri y Tomas (2018) en su trabajo “Las tic y su influencia en la cobertura de los canales de atención del BCP agencia Pasco-2018” en su objetivo principal manifiestan que “Determinar si las Tecnologías de Información influyen en la cobertura de los canales de atención del BCP Agencia Cerro de Pasco” (p. 13), es una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo explicativo

correlacional, los métodos empleados fueron el deductivo - inductivo y analítico – sintético, es de diseño descriptiva, no experimental transeccional, la muestra fue de 144 personas, se hizo uso de un cuestionario para recoger la información, su conclusión principal nos manifiesta que:

Los clientes del BCP se encuentran satisfechos con los canales más usados como son agencias (ventanilla), cajeros automáticos y agentes BCP, y les es indiferente los otros canales de atención como son banca por internet, banca por teléfono y celular. (p. 98)

2.2. Bases teóricas – científicas

Uso de las TICs

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han revolucionado la forma en que interactuamos con el mundo, transformando la manera en que trabajamos, nos comunicamos y accedemos a la información. En la actualidad, las TICs desempeñan un papel fundamental en la Administración Pública, permitiendo mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios gubernamentales.

Desde fines de los años ochenta, la revolución digital ha transformado la economía y la sociedad. Primeramente, se desarrolló una economía conectada, caracterizada por la masificación del uso de Internet y por el despliegue de redes de banda ancha. Luego, se desarrolló una economía digital resultado de la expansión del uso de plataformas digitales como modelos de negocios de oferta de bienes y servicios. Y ahora se avanza hacia una economía digitalizada que basa sus modelos de producción y consumo en la incorporación de tecnologías digitales en todas las dimensiones económicas, sociales y medioambientales. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL, 2021, p. 11)

Concepto de las TICs:

Las TICs se refieren a un conjunto de herramientas y tecnologías que permiten la adquisición, almacenamiento, procesamiento y transmisión de

información de manera electrónica. Esto incluye internet, redes de comunicación, computadoras, software, dispositivos móviles y más. Las TICs son una amalgama de la informática y las telecomunicaciones, y han logrado interconectar al mundo, creando una sociedad más conectada y digital.

Núñez et al. (2015) las definen como “las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, dentro de ellas son de particular importancia los ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información de interés para diversos ámbitos” (p. 122).

Las TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) –constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional– y por las Tecnologías de la Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces. (PNUD, 2002)

Importancia de las TICs:

Las TICs han adquirido una importancia significativa en todos los aspectos de nuestra vida, y su aplicación en la Administración Pública no es una excepción. Algunas de las razones clave para la relevancia de las TICs son:

- a) Eficiencia y Productividad:** Las TICs automatizan procesos, agilizan tareas y mejoran la eficiencia de las operaciones gubernamentales. Desde la gestión de documentos hasta el procesamiento de datos, las TICs permiten reducir tiempos y costos en la prestación de servicios.
- b) Transparencia y Acceso a la Información:** Las TICs facilitan la transparencia gubernamental al permitir que la información esté disponible y accesible para los ciudadanos. Los portales de datos abiertos y la publicación en línea de información gubernamental promueven una mayor rendición de cuentas y participación ciudadana.

- c) Mejora en la Prestación de Servicios:** Las TICs posibilitan servicios públicos más ágiles y personalizados. La implementación de portales web y aplicaciones móviles permite a los ciudadanos acceder a servicios gubernamentales de forma rápida y conveniente.
- d) Comunicación y Colaboración:** Las TICs mejoran la comunicación interna y externa en la Administración Pública. El uso de correos electrónicos, intranets y plataformas de colaboración facilita la coordinación entre diferentes áreas y niveles gubernamentales.

Aplicación en la Administración Pública:

En la Administración Pública, las TICs se aplican en diversas áreas para mejorar la gestión y prestación de servicios. Algunas de las aplicaciones más comunes son:

- a) E-Gobierno:** La adopción de servicios gubernamentales electrónicos, como el pago de impuestos en línea, trámites digitales y consultas de información gubernamental.
- b) Gestión de Datos:** La implementación de sistemas de gestión de datos para facilitar la recopilación, análisis y utilización de información relevante para la toma de decisiones.
- c) Teletrabajo:** La adopción del teletrabajo como modalidad laboral, permitiendo a los funcionarios públicos realizar sus tareas desde ubicaciones remotas. La última pandemia por COVID 19 resalto su importancia en el desarrollo de las tareas laborales.
- d) Ciberseguridad:** El establecimiento de medidas de seguridad para proteger la información gubernamental y ciudadana de posibles amenazas cibernéticas.

El Futuro de las TICs en la Administración Pública:

El futuro de las TICs en la Administración Pública es prometedor y lleno de oportunidades. Algunas tendencias y desarrollos que se esperan en los próximos años son:

- a) Inteligencia Artificial y Big Data:** La integración de la inteligencia artificial y el análisis de big data permitirá una toma de decisiones más informada y basada en datos en el ámbito gubernamental.
- b) Internet de las Cosas (IoT):** La conexión de dispositivos y sensores a internet permitirá una gestión más eficiente de recursos y servicios públicos, como la gestión de tráfico o el monitoreo ambiental.
- c) Blockchain:** La tecnología blockchain podría utilizarse para aumentar la transparencia y la seguridad en la administración de registros y procesos gubernamentales.
- d) Realidad Virtual y Aumentada:** Estas tecnologías podrían emplearse para mejorar la capacitación y la prestación de servicios en áreas como la educación y el turismo.

Las TICs son una herramienta poderosa que ha revolucionado la Administración Pública y continuará impulsando su transformación en el futuro. Su implementación adecuada, junto con una planificación estratégica, permitirá a los gobiernos proporcionar servicios más eficientes, transparentes e inclusivos, empoderando a los ciudadanos y avanzando hacia una sociedad más conectada y digitalizada. Es fundamental que las instituciones gubernamentales abracen y se adapten a esta nueva era tecnológica para aprovechar al máximo los beneficios que las TICs ofrecen en el desarrollo de las naciones y el bienestar de sus ciudadanos.

El Impacto del Uso de las TICs en el Desempeño Laboral

En la era de la revolución digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han cambiado todos los aspectos de nuestras vidas, incluido el ámbito laboral. Su adopción y uso eficiente han demostrado ser

primordiales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores tanto en el sector privado, como también el aparato estatal. Entre sus principales beneficios podemos mencionar:

a) Facilitación de la Comunicación y Colaboración

Uno de los pilares fundamentales para el éxito en cualquier entorno laboral es la comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Las TICs han revolucionado la forma en que nos comunicamos, proporcionando herramientas de colaboración en tiempo real que permiten a los trabajadores compartir información, ideas y documentos instantáneamente, sin importar la distancia geográfica. Plataformas de correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea y software de videoconferencia han acortado las brechas de comunicación y han agilizado los procesos de toma de decisiones y solución de problemas.

b) Optimización de Procesos y Productividad

Las TICs han automatizado y optimizado numerosos procesos laborales, liberando tiempo para que los trabajadores se enfoquen en tareas de mayor valor agregado. Software especializado, como herramientas de gestión de proyectos y sistemas de seguimiento de tareas, ha permitido una mejor organización y distribución de responsabilidades, evitando duplicidades y retrasos innecesarios. Como resultado, se ha experimentado un aumento significativo en la productividad y eficiencia laboral.

c) Flexibilidad en el Trabajo

El avance de las TICs ha permitido que el concepto tradicional de trabajo en una oficina se expanda hacia modelos más flexibles, como el teletrabajo o el trabajo desde casa. La capacidad de acceder a sistemas y archivos de trabajo de manera remota ha brindado mayor libertad a los trabajadores para gestionar su tiempo y equilibrar sus responsabilidades profesionales y personales. Esta flexibilidad ha demostrado impactos

positivos en la satisfacción laboral y en la retención del talento dentro de las organizaciones.

d) Mejora del Acceso a la Información y Formación

El uso del internet y las TICs han democratizado el acceso a la información y la formación profesional. Hoy en día los trabajadores pueden acceder a recursos educativos en línea, cursos de capacitación y materiales de desarrollo profesional, lo cual les permite mejorar sus capacidades, habilidades y conocimientos de manera continua. La posibilidad de adquirir nuevas competencias tecnológicas y estar al tanto de las últimas tendencias en sus áreas de trabajo contribuye a que los trabajadores sean más competitivos y estén mejor preparados para enfrentar los desafíos laborales en constante cambio.

e) Innovación y Creatividad

Las TICs también han abierto nuevas oportunidades para la innovación y la creatividad en el ámbito laboral. Desde el uso de herramientas de diseño y simulación hasta el desarrollo de aplicaciones personalizadas para resolver problemas específicos, las tecnologías digitales han impulsado el desarrollo de nuevas ideas y enfoques para abordar los desafíos laborales y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones.

En definitiva, el uso de las TICs ha demostrado ser un factor vital para mejorar el desempeño laboral en el siglo XXI. Facilitando la comunicación, optimizando procesos, brindando flexibilidad, mejorando el acceso a la información y fomentando la innovación, el uso de estas tecnologías han transformado la forma en que trabajamos y han impactado positivamente en la productividad, eficiencia y satisfacción de los trabajadores.

La adopción adecuada de las TICs, así como una capacitación continua son fundamentales para asegurar que los colaboradores estén capacitados

para afrontar los retos y aprovechar las oportunidades que el mundo digital nos ofrece y ponerlos al servicio de la organización.

Dimensiones de uso de las Tics

Se tienen en cuenta las siguientes dimensiones:

a) Herramientas digitales

Se refiere a la variedad y frecuencia de uso de herramientas y aplicaciones digitales en el ámbito laboral mediante el uso de las aplicaciones y programas que están aprovechables en internet y que ayudan en el proceso de efectuar diferentes tareas para tener un mejor desempeño laboral.

Las herramientas digitales son “softwares” (programas o aplicaciones) que se pueden hallar en las computadoras o laptops, así como en celulares o tabletas. “Estas cumplen la función de facilitar las tareas cotidianas tanto personales como profesionales y se pueden clasificar de acuerdo a las necesidades del usuario en instrumentos para una organización de tareas, videoconferencias, redes sociales y almacenamiento en la nube”. (Avantel, 2020)

b) Habilidades tecnológicas:

Hace referencia al nivel de competencia y conocimiento tecnológico que poseen los trabajadores para utilizar eficientemente las TICs en sus tareas

c) Frecuencia de uso:

Indica la regularidad con la que los trabajadores utilizan las TICs en el desarrollo de sus actividades laborales.

Desempeño Laboral

El rendimiento en el trabajo es una valoración que determina si un individuo realiza adecuadamente sus tareas laborales. Este aspecto es objeto de estudio en el ámbito académico de la psicología industrial y organizacional, y se encuentra integrado en la gestión de recursos humanos.

Se trata de una evaluación a nivel individual, una medida que se basa en el esfuerzo y desempeño de una sola persona. Por lo general, el departamento de recursos humanos es responsable de administrar dicha evaluación, pero el rendimiento laboral es un proceso de suma importancia para el éxito general de cualquier empresa.

El desempeño laboral es definido por algunos autores como el nivel de rendimiento que un empleado alcanza en un período específico para cumplir con los objetivos organizacionales establecidos. Por lo tanto, este desempeño se compone de acciones concretas, observables y cuantificables, así como de otras que se pueden inferir.

En esta perspectiva, el desempeño laboral representa la manera en que los trabajadores llevan a cabo sus tareas de manera eficaz para lograr metas compartidas, basándose en reglas preestablecidas. En resumen, se puede afirmar que se refiere a la eficiente ejecución de actividades por parte de los trabajadores con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos.

Características del desempeño laboral

El desempeño laboral, básicamente se caracteriza por la evaluación que establece si una persona realiza eficientemente su trabajo, por lo que posee ciertas características propias, la misma que según algunos autores son:

- a) Es Dinámica:** El concepto de desempeño se relaciona con la ejecución de una actividad esencial, dentro del contexto más amplio de un conjunto de procedimientos que conducen hacia un propósito específico. El desempeño en el ámbito laboral se entiende como la identificación de una o más acciones que se llevan a cabo para cumplir con los procesos necesarios que permiten a la organización alcanzar sus metas y objetivos, al respecto Hellriegel et al. (2009) manifiestan: “no se puede concebir algún tipo de desempeño sin que, en esencia, se haya definido y delimitado algún tipo de actividad necesaria para el cumplimiento de los fines de la organización”

- b) Es Funcional:** El desempeño se determina en función de las expectativas que la organización tiene en relación con las operaciones específicas que deben cumplirse para lograr sus metas y objetivos en distintos plazos temporales (corto, mediano y largo plazo). Si el desempeño se considera al margen de los límites establecidos por las operaciones que definen la actividad o giro de la organización, se convierte en una evaluación errónea de la medida de la actividad realizada por el colaborador (o trabajador) en un período establecido. Según Hellriegel et al. (2009) "El desempeño laboral sólo puede concebirse y evaluarse en el marco de un sistema previo de identificación y delimitación de funciones que la organización realiza para perseguir sus metas".
- c) Es Eficiente:** A pesar de las diversas discusiones en torno al significado de eficiencia en el desempeño laboral, al considerar los dos escenarios principales de evaluación (sector público o privado), es fundamental comprender que el concepto de eficiencia siempre se refiere a la optimización del uso de los recursos disponibles para lograr los objetivos establecidos. Esta calificación de "mejor" siempre está relacionada con el aspecto económico, que vincula la racionalidad de dicho desempeño en relación a los recursos disponibles.

Chiavenato (2017), indica que la eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados". Mientras que para Robbins y Coulter (2005) la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión"

Dimensiones de desempeño laboral

Para nuestra investigación consideramos las siguientes dimensiones:

- a) **Productividad:** Según Robbins y Judge (2011) “es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo”.
- b) **Ausentismo:** “Se refiere a los retrasos o faltas en el centro laboral. El ausentismo es la frecuencia o la duración del lapso de trabajo que se derrocha cuando los trabajadores no asisten; es la suma de los tiempos en los cuales se encuentran ausentes en el trabajo, sea por falta, por retraso u otras razones”. (Vallejo, 2016. p. 43)
- c) **Rotación del personal:** “Es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal, puede darse por iniciativa del empleado (renuncia) o por iniciativa de la organización (despido)”. (Chiavenato, 2011, p. 143)
- d) **Satisfacción:** “Actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño a las tareas”. (Palma, 2005)

2.3. Definición de términos básicos

Administración electrónica (e-Administración): La administración electrónica “es el resultado de aplicar las Nuevas Tecnologías a la administración, con el objetivo de que todos los miembros de la sociedad: ciudadanos, empresas y administraciones puedan obtener y compartir información en cualquier momento y desde cualquier lugar”. (Ayuntamiento de Alfajar, 2014, p. 7)

Desempeño: Grado o nivel de desarrollo que una persona o institución asume con respecto a un determinado fin u objetivo.

Eficacia: Chiavenato (2009) define a este concepto como “una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. Se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante productos (bienes o servicios) que proporciona” (pág. 22).

“La gestión se organiza para el cumplimiento oportuno de los objetivos y las metas gubernamentales”. (LOPE - Congreso de la República, 2007)

Eficiencia: “La gestión se realiza optimizando la utilización de los recursos disponibles, procurando innovación y mejoramiento continuo”. (LOPE - Congreso de la República, 2007)

Organización: “Es la unidad en sociedad que ha sido coordinada en forma racional y que abarca dos o más sujetos, quienes funciona sobre una base de relativa constancia, para alcanzar un mismo objetivo o conjunto de objetivos comunes”. (Chiavenato, 2014)

Trabajo: “Es toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza con el propósito de satisfacer una necesidad. Se trata de uno de los factores de producción para los economistas, junto con la naturaleza y el capital”. (OIT, 2016)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Es alto el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Es alto el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.
- b) Es alto el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.
- c) Es alto el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente (x)

Uso de las TICS

Variable Dependiente (y)

Desempeño Laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA
Uso de las Tics	Herramientas digitales	Cantidad	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre 5. Casi siempre
		Uso	3,4	
		Comunicación digital	5,6	
	Habilidades tecnológicas	Nivel de competencia.	7,8	
		Capacidad para resolver problemas	9,10	
		Habilidad para aprender	11,12	
	Frecuencia de uso	Tiempo	13,14	
		Periodicidad	15,16	
		Acceso a otras tareas	17,18.	
Desempeño Laboral	Productividad	Calidad de trabajo	1,2,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre 5. Casi siempre
		Eficacia	3,	
		Eficiencia	4,5,	
	Ausentismo	Numero de inasistencias	6,7,	
		Horario de trabajo	8,9,	
		Capacitaciones	10,11,	
	Rotación del personal	Condiciones laborales	12,13,	
		Relación entre jefe y trabajador	14,	
		Salario	15,16,	
	Satisfacción	Motivación	17,18,	
		Comunicación	19,20	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Nuestro tipo de investigación es básica, la misma que es definida por Cazau 2006) como “aquella que busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus aplicaciones prácticas, con el objetivo de ampliar y profundizar cada vez la realidad”. (p. 18)

3.2. Nivel de investigación

El nivel esbozado fue el descriptivo correlacional, el mismo que de acuerdo con Hernández - Sampieri et al. (2014) el estudio descriptivo busca especificar propiedades y perfiles importantes de las personas o grupos materia de estudio.

Del mismo modo en cuanto al nivel correlacional, nos dicen que asumen como finalidad evaluar la relación que se encuentra entre dos o más conceptos, categorías o variables de estudio en un contexto o tema en particular.

3.3. Métodos de investigación

Método inductivo

Se hizo uso de este método para identificar las unidades de nuestra población muestral y para obtener el análisis partiendo de casos determinados hacia la generalización de la problemática materia de nuestro estudio.

Método analítico

Residió en el estudio analítico o descomposición de nuestro objeto de estudio en sus elementos y partes agregadas con el fin de mostrar los elementos transcendentales que lo conforman.

Así en virtud de este método procedemos a establecer un estudio detallista acerca nuestras variables Uso de las TICS y desempeño laboral.

Método Sintético

Este método es usado para la exposición de nuestras conclusiones y recomendaciones.

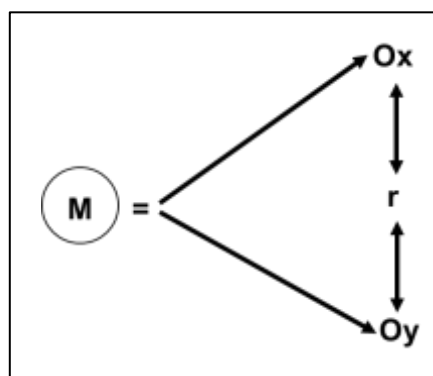
3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No Experimental, la misma que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que se efectúa es visualizar o calcular fenómenos y variables tal como se visualiza en su contexto normal para analizarlas”. (p. 213)

A su vez es una investigación transversal, ya que la recolección de datos se da “en un solo momento, en un tiempo único, ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Gómez et al., 2010, p. 102)

De acuerdo a lo manifestado, nuestro diseño de la investigación se presenta en la figura siguiente:

Figura 1. Diseño de investigación



Elaboración propia

Se describe la relación (X Y). Donde:

M: Muestra

X: Uso de las TICS

Y: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

Población

La población a estudiar son los trabajadores No Docentes (de todos los regímenes laborales) de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, y que son de acuerdo a la tabla 1

Tabla 1. Población materia de estudio

Nº	CATEGORIA	CANTIDAD
1	Nombrados	285
2	Personal contratado (CAS)	75
3	Personal contratado (PLAZO FIJO)	47
TOTAL		407

Fuente: Oficina de personal

Muestra

Nuestra muestra es censal, la misma que según López-Roldán y Fachelli, (2015) definen que “la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es

relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población". (p. 10).

El muestreo empleado fue probabilístico sistemático, se ha designado a los colaboradores al azar, utilizándose para ello la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la particularidad deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la particularidad deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Los valores de la formula son los siguientes:

z = 95% - 1,96

p = 50% - 0,5

q = 50% - 0,5

e = 5% - 0,05

N = 407

Reemplazando:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5*0,5)}{0,05^2 + (1,96^2 (0,5*0,5))}$$

334

n = 199

En consecuencia, la muestra estará conformada por 199 colaboradores

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Hacemos uso de la Encuesta, la cual según Marradi y otros, (2010) “Es el método científico de recolección de datos de carácter cuantitativo que permite recopilar información sobre opiniones, creencias y/o actitudes de los sujetos estudiados e indagar acerca de temas múltiples, tales como pautas de conducta o consumo, prejuicios sociales, trayectorias académicas, laborales, sociales, entre otros aspectos”. (p. 132)

Instrumentos:

Para la recolección de datos, se utiliza el cuestionario, “Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (Hernández Sampieri, et al., 2014 p. 57), la misma que permitió obtener una respuesta directa con la hoja de preguntas que se le proporcionó a las personas de la muestra del estudio.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección de nuestros instrumentos (uno por cada variable) están en función al objetivo del estudio, para ello se recurrió a la validación de los mismos, que fueron realizados por expertos de nuestra zona, tal como se puede apreciar en el anexo 02, tienen calificaciones aprobatorias.

La confiabilidad de los mismos fue realizada mediante el alfa de Cronbach, tal como se visualiza en las tablas siguientes.

Tabla 2. *Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Uso de las TICS*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,918	,922	18

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Tabla 3. *Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,935	,941	20

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Con estos resultados obtenidos, se procedió a la aplicación de los respectivos cuestionarios.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenido los datos estos se procedió a establecer y sistematizar la información, contando para ello con una matriz de la base de datos. Para ello se realizará el respectivo vaciado de datos apoyado por una computadora, utilizando el Microsoft Excel. De acuerdo a los siguientes pasos:

- a) Clasificación
- b) Organización
- c) Registro
- d) Codificación y
- e) Tabulado

3.9. Tratamiento estadístico

“Los datos, como tales, no son más que materia prima dispuesta a ser procesada, ellos por sí solo poco o nada pueden decirnos. Para que podamos tomar decisiones racionales, necesitamos procesarlos, esto es convertirlos en información”. (Zurita, 2010, p. 67)

Razón por la cual realizaremos el respectivo tratamiento estadístico de nuestros datos, utilizando para ello el SPSS V. 26. Con el cual se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados mediante tablas y figuras, así como también la contrastación de nuestras hipótesis planteadas.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Nuestra investigación se desarrolló cumpliendo con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, el cual está actualmente en vigencia. Asimismo, hemos respetado la autoría de la información bibliográfica utilizada, asegurándonos de incluir adecuadamente las referencias en la bibliografía de este trabajo.

Durante la aplicación de la encuesta, garantizamos el anonimato de nuestros informantes que respondieron las preguntas incluidas en el cuestionario. Además, no se manipularon intencionalmente las respuestas obtenidas, sino que se consideraron tal como fueron recopiladas

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En primer lugar, se realizó la selección de la muestra, para ello con la colaboración de la oficina de personal, se procedió a identificar a nuestros participantes en un total de 199 personas, la elección fue de forma aleatoria para garantizar representatividad.

Luego de la validación de los instrumentos mediante la revisión de expertos se procedió a imprimir nuestros cuestionarios, para ser distribuidos a los participantes, para ello se contó con el apoyo de dos encuestadores, quienes realizaron las visitas a los participantes según disponibilidad.

Las entrevistas fueron cara a cara para garantizar la claridad y precisión de las respuestas. Del mismo modo se tuvo un registro cuidadoso de las respuestas y datos contextuales.

Posterior a ello se realizó la revisión y validación de la consistencia de los datos recopilados, como también se procedió con la corrección de posibles errores o inconsistencias.

Una vez obtenido los datos se procedió a su tabulación, para facilitar el análisis, se realizó la codificación de las respuestas para la aplicación de

técnicas estadísticas todo ello en el Excel, para finalmente proceder a procesarlos con la ayuda del SPSS, cuyos resultados mediante las tablas y figuras presentamos en las páginas siguientes.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Resultados de la variable uso de las TICS y sus dimensiones

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la variable uso de las TICS

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	2,0
Bajo	19	9,5
Medio	77	38,7
Alto	87	43,7
Muy alto	12	6,0
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

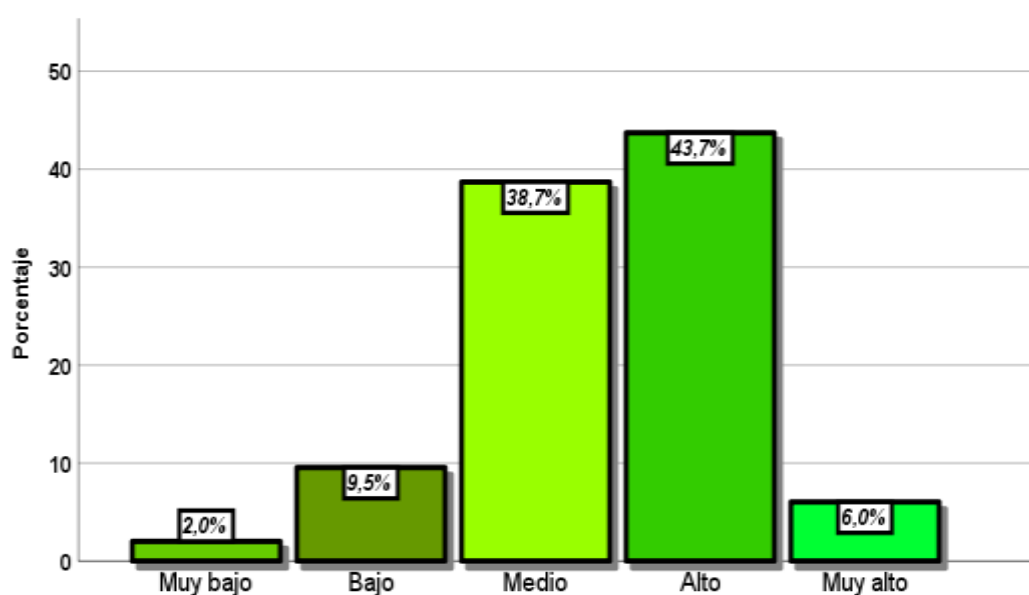


Figura 2. Estadísticos descriptivos de la variable uso de las TICS

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 4 y figura 2, respecto a la variable uso de las tics, el 43,7% de los encuestados manifiesta que es alto, el 38,7% lo utiliza en término medio, un 9,5% considera que es bajo, el 6% opina que es muy alto y un 2% cree que es muy bajo.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de la dimensión herramientas digitales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	2,0
Bajo	42	21,1
Medio	27	13,6
Alto	96	48,2
Muy alto	30	15,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

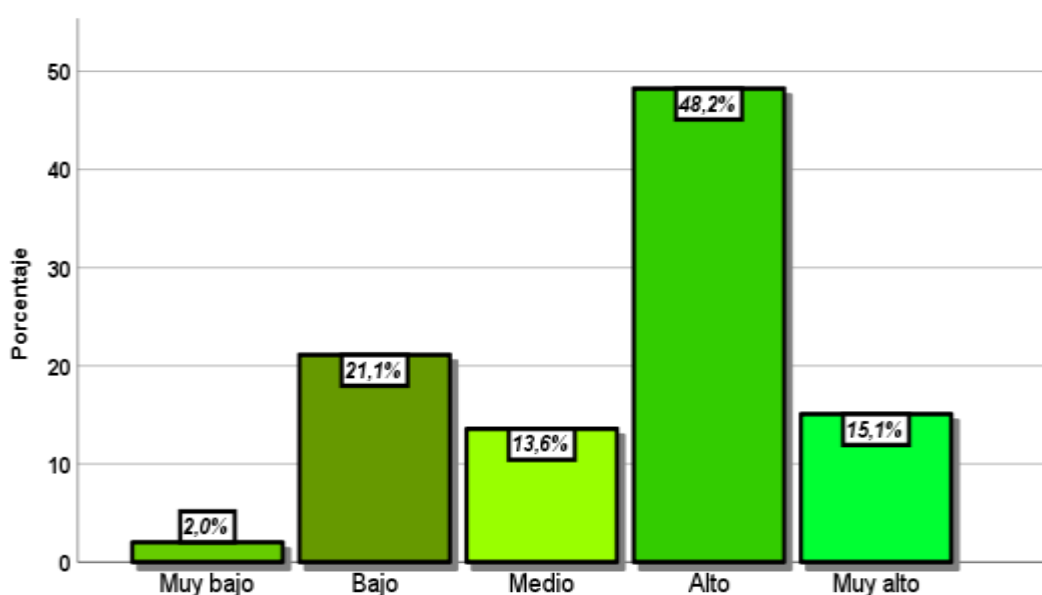


Figura 3. Estadísticos descriptivos de la dimensión herramientas digitales

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 5 y figura 3, respecto a la dimensión herramientas digitales, el 48,2% de los encuestados manifiesta que es alto su uso, el 21,1% opina que es bajo, un 15.1% considera que es muy alto, el 13,6% juzga que es de término medio y un 2% cree que es muy bajo.

Es decir que la gran mayoría considera que hace un alto uso de las herramientas digitales en sus labores diarias.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades tecnológicas.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	7,5
Bajo	6	3,0
Medio	55	27,6
Alto	99	49,7
Muy alto	24	12,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

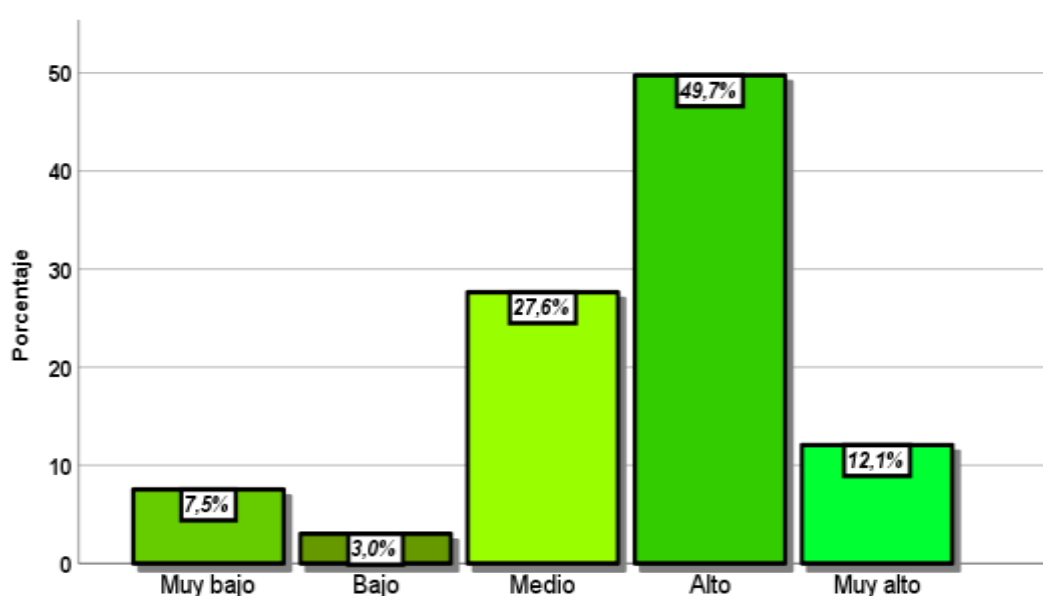


Figura 4. Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades tecnológicas

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 6 y figura 4, respecto a la dimensión habilidades tecnológicas, el 49,7% de los encuestados manifiesta que hacen un alto uso, el 27,6% opina que es de término medio, un 12,1% considera que es muy alto, el 7,5% juzga que es muy bajo y un 3% cree que es bajo.

Es decir que la gran mayoría considera que es alto el uso de sus habilidades tecnológicas en sus labores diarias.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la dimensión frecuencia de uso

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	3,5

Bajo	14	7,0
Medio	78	39,2
Alto	66	33,2
Muy alto	34	17,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

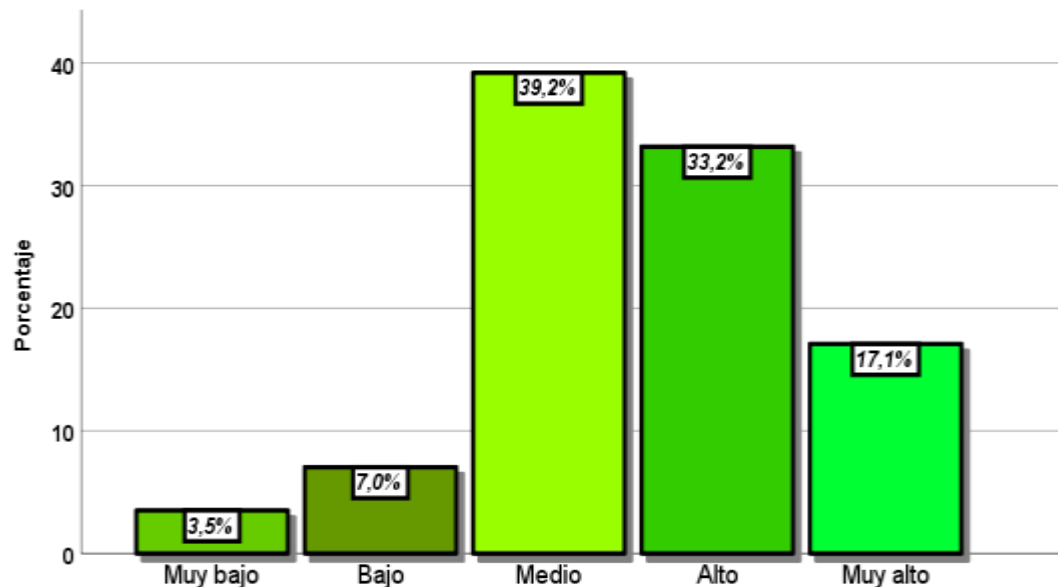


Figura 5. Estadísticos descriptivos de la dimensión frecuencia de uso

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 6 y figura 4, respecto a la dimensión frecuencia de uso, el 39,2% de los encuestados manifiesta que hacen un uso medio de las tics, el 33,2% opina que es alto, un 17,1% considera que es muy alto, el 7% juzga que es bajo y un 3,5% cree que es muy bajo.

Es decir que la gran mayoría considera que hacen un uso medio de las tics en sus labores diarias.

Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 8. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	5,0
Bajo	19	9,5
Medio	66	33,2
Alto	84	42,2
Muy alto	20	10,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

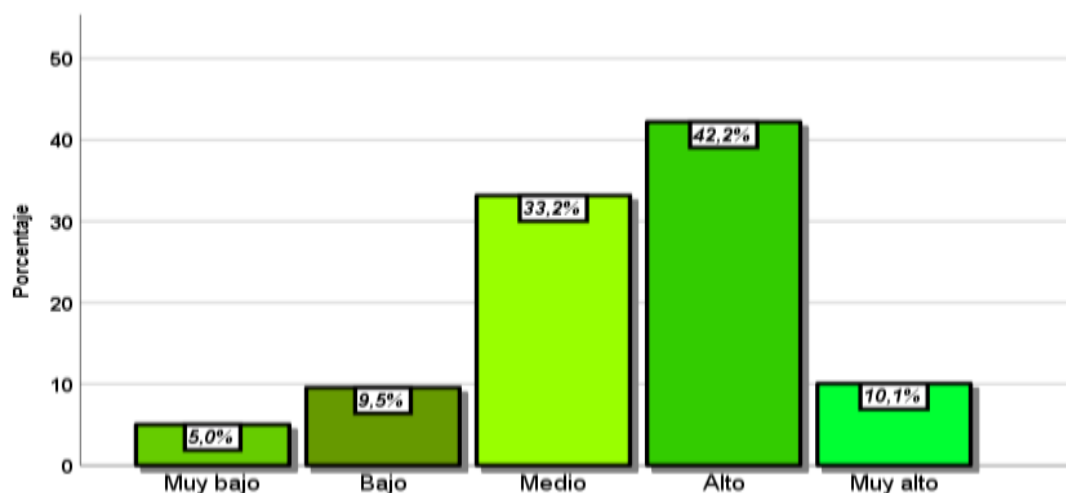


Figura 6. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 8 y figura 6, respecto a la variable desempeño laboral, el 42,2% de los encuestados manifiesta que es alto su desempeño en las labores que realiza, el 33,2% opina que es de término medio, un 10.1% considera que es muy alto, el 9,5% juzga que es bajo y un 5% cree que es muy bajo.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la dimensión productividad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	3,5
Bajo	48	24,1
Medio	53	26,6
Alto	61	30,7
Muy alto	30	15,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

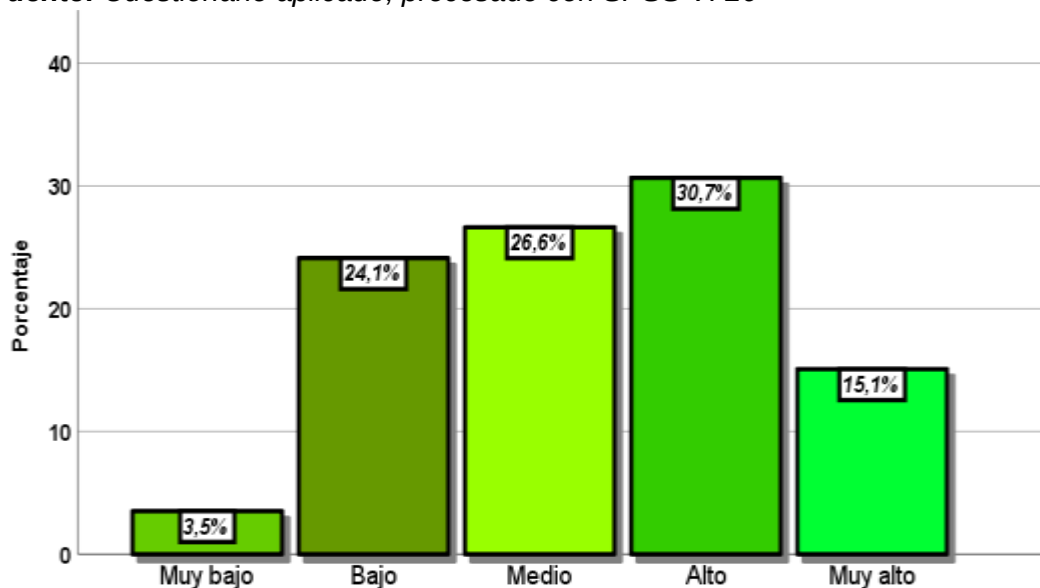


Figura 7. Estadísticos descriptivos de la dimensión productividad

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 9 y figura 7, respecto a la dimensión productividad, el 30,7% de los encuestados consideran que es alto, el 26,6% opina que es de término medio, un 24,1% considera que es bajo, el 15,1% juzga que es muy alto y un 3,5% cree que es muy bajo.

Es decir que la gran mayoría considera que tienen una alta productividad al momento de realizar sus labores diarias.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos de la dimensión ausentismo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	17	8,5
Bajo	12	6,0
Medio	33	16,6
Alto	103	51,8
Muy alto	34	17,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

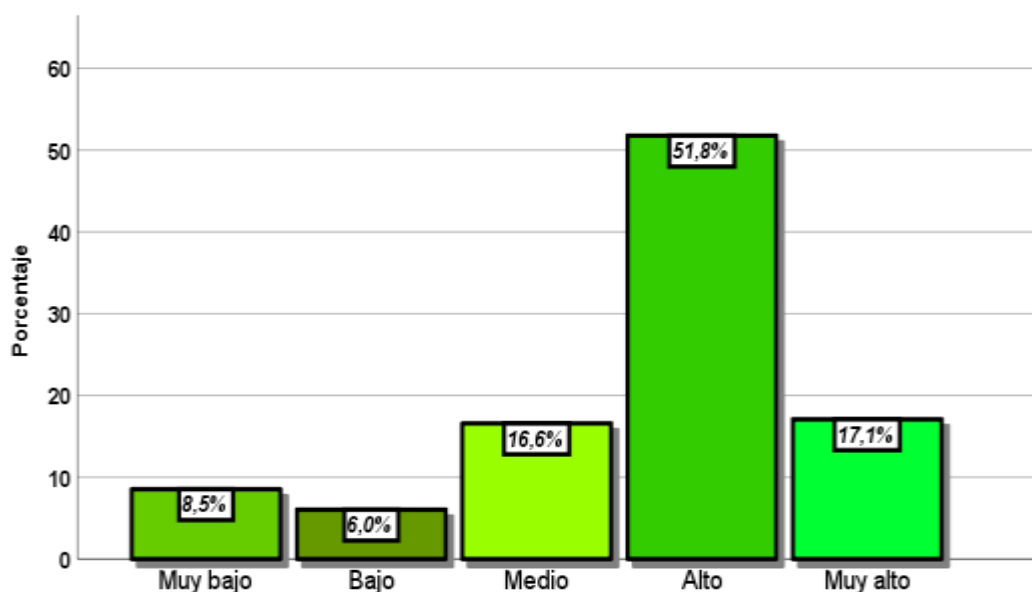


Figura 8. Estadísticos descriptivos de la dimensión ausentismo

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 10 y figura 8, respecto a la dimensión ausentismo, el 51,6% de los encuestados consideran que es alto, el 17,1% opina que es muy alto, un 16,6% considera que es de término medio, el 8,5% juzga que es muy bajo y un 6% cree que es bajo.

Es decir que la gran mayoría considera que es alto su ausentismo, especialmente en lo referente a cumplir su horario de trabajo.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la dimensión rotación de personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	7,5
Bajo	20	10,1
Medio	62	31,2
Alto	80	40,2
Muy alto	22	11,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

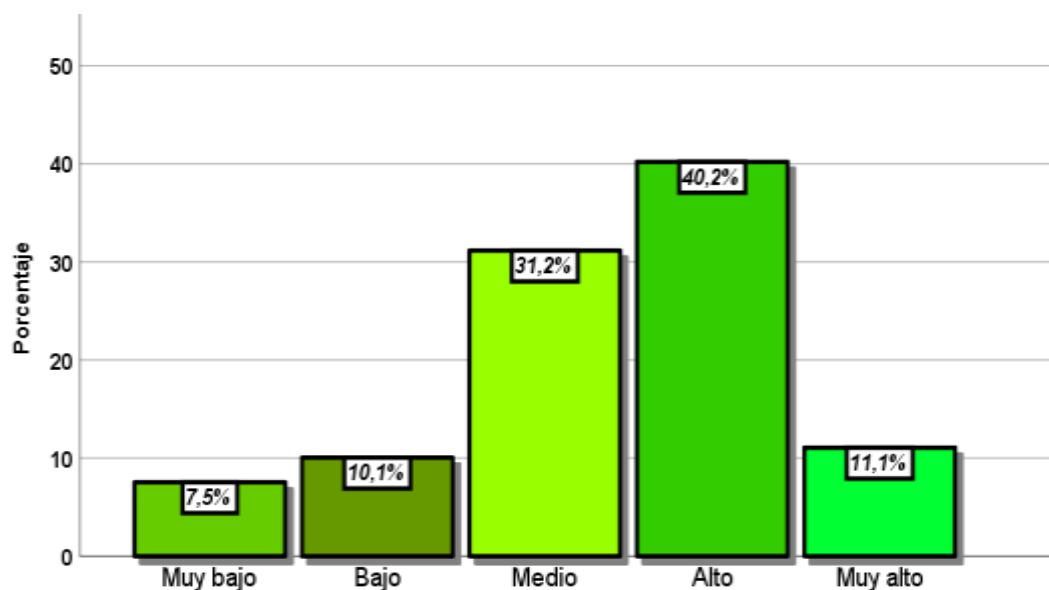


Figura 9. Estadísticos descriptivos de la dimensión rotación de personal

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 11 y figura 9, respecto a la dimensión rotación de personal, el 40,2% de los encuestados consideran que es alto, el 31,2% opina que es de término medio, un 11,1% considera que es muy alto, el 10,1% juzga que es bajo y un 7,5% cree que es muy bajo.

Es decir que la gran mayoría considera que es alto la rotación de personal en la entidad estudiada.

Tabla 12. Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	4,0
Bajo	20	10,1
Medio	55	27,6
Alto	84	42,2
Muy alto	32	16,1
Total	199	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado, procesado con SPSS V. 26

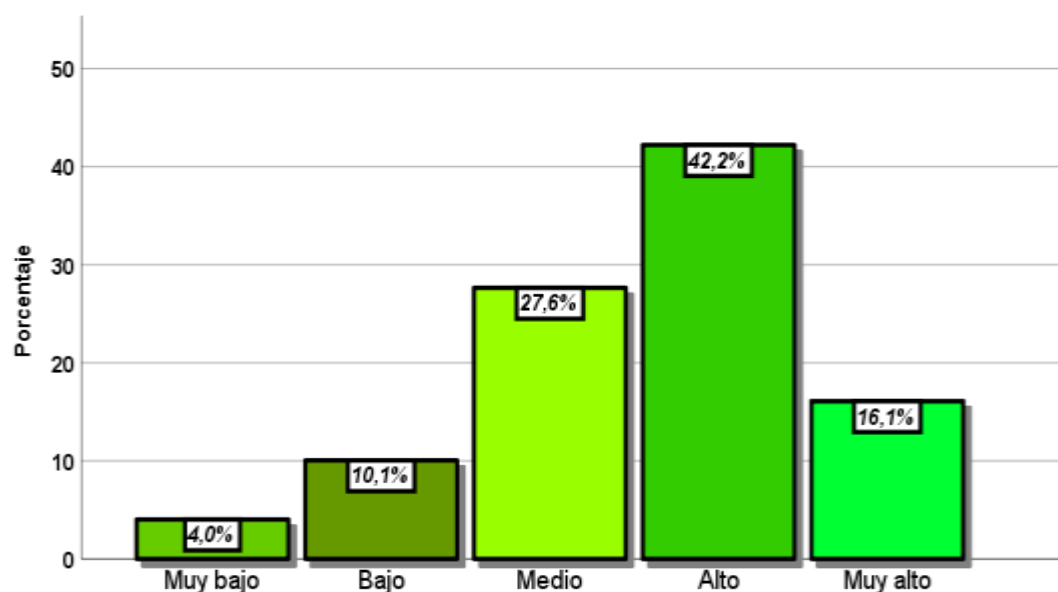


Figura 10. Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción

Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 12 y figura 10, respecto a la dimensión satisfacción, el 42,2% de los encuestados consideran que es alto, el 27,6% opina que es de término medio, un 16,1% considera que es muy alto, el 10,1% juzga que es bajo y un 4% cree que es muy bajo.

Es decir que la gran mayoría considera que es alto su satisfacción con su desempeño laboral en la UNDAC.

4.3. Prueba de Hipótesis

Las pruebas de hipótesis (general y específicas), se realizaron dentro de los siguientes parámetros:

a) Coeficiente de Correlación:

Se hará uso de la Correlación de Rho de Spearman.

b) Nivel de Significancia:

Establecemos nuestro nivel de significancia que es igual al 0,5 (5%).

c) Regla de decisión:

- I. Si el Valor de $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)
- II. Si el Valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y, se acepta la

hipótesis alterna (H_1).

Tabla 13. 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
0.01 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

Fuente: Hernández Sampieri et al. (2014)

Prueba de Hipótesis General

Formulamos Nuestras Hipótesis:

a) Hipótesis Nula (H_0):

No Es alto el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

b) Hipótesis Alterna (H_a):

Es alto el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

Tabla 14. Nivel de correlación entre uso de las TICS y desempeño laboral

		Uso de las TICS	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Uso de las TICS	Coefficiente de correlación	,807**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	199
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	199

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

Fuente: Datos de los cuestionarios aplicados

Interpretación:

De los resultados que se visualizan en la tabla 14, el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (r_s) es ,807. El mismo que de acuerdo a la tabla 13 (nivel de correlación), nos manifiesta que existe una correlación positiva alta, con un valor asociado de significancia $p.=0,000 < \alpha = 0.05$, con lo cual, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), lo que nos admite afirmar que:

Es alto el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

Prueba de Hipótesis Especificas

Prueba de hipótesis especifica 1.

Formulamos Nuestras Hipótesis:

a) Hipótesis Nula (H_0):

No es alto el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023,

b) Hipótesis Alterna (H_a):

Es alto el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el

desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023.

Tabla 15. Nivel de correlación entre herramientas digitales y desempeño laboral

		Herramientas digitales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,678**
		N	,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	199
		Sig. (bilateral)	,678**
		N	,000

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

Fuente: Datos de los cuestionarios aplicados

Interpretación:

De los resultados que se visualizan en la tabla 15, el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (r_s) es ,678. El mismo que de acuerdo a la tabla 13 (nivel de correlación), nos manifiesta que existe una correlación positiva moderada, con un valor asociado de significancia $p.=0,000 < \alpha = 0.05$, con lo cual, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), lo que nos admite afirmar que:

Es alto el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023.

Prueba de hipótesis específica 2.

a) Hipótesis Nula (H_0):

No es alto el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023,

b) Hipótesis Alterna (H_a):

Es alto el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023.

Tabla 16. Nivel de correlación entre habilidades tecnológicas y desempeño laboral

		Habilidades tecnológicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades tecnológicas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,654**
		N	199
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,654**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	199

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

Fuente: Datos de los cuestionarios aplicados

Interpretación:

De los resultados que se visualizan en la tabla 16, el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (r_s) es ,654. El mismo que de acuerdo a la tabla 13 (nivel de correlación), nos manifiesta que existe una correlación positiva moderada, con un valor asociado de significancia $p.=0,000 < \alpha = 0.05$, con lo cual, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), lo que nos admite afirmar que:

Es alto el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023.

Prueba de hipótesis específica 3.

a) Hipótesis Nula (H_0):

No es alto el nivel de Influencia de la frecuencia de uso en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023,

b) Hipótesis Alterna (H_a):

Es alto el nivel de Influencia de la frecuencia de uso en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023.

Tabla 17. Nivel de correlación entre frecuencia de uso y desempeño laboral

		Frecuencia de uso	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Frecuencia de uso	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,692**
		N	199
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,692**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	199

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

Fuente: Datos de los cuestionarios aplicados

Interpretación:

De los resultados que se visualizan en la tabla 17, el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (r_s) es ,692. El mismo que de acuerdo a la tabla 13 (nivel de correlación), nos manifiesta que existe una correlación positiva moderada, con un valor asociado de significancia $p.=0,000 < \alpha = 0.05$, con lo cual, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), lo que nos admite afirmar que:

Es alto el nivel de Influencia de la frecuencia de uso en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023.

4.4. Discusión de resultados

El presente estudio se ha propuesto como objetivo general: Determinar el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

El análisis estadístico reveló una correlación significativa, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0.807. Este resultado sugiere una asociación positiva y fuerte del orden del 80,7% entre el uso de las TICS y el desempeño laboral de los profesionales no académicos en la universidad.

Nuestra indagación guarda relación con la de Perez (2023) quien manifiesta que:

Se evidenció un valor de Sig. (bilateral) de 0.000 que es inferior al $\alpha = 0.05$, por tanto, con un margen de error del 0.00% se acepta la hipótesis de investigación que sí existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño Laboral en docentes de una universidad privada de Lima, 2023. Asimismo, la prueba Rho de Spearman indica la fuerza de correlación con una puntuación de 0.699, que evidencia una correlación directa moderada entre las variables de estudio. (p. 31)

También los resultados hallados, guardan relación con los de Hermosilla (2022) quien concluye que:

El nivel de uso e implementación de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chíncha, año 2021 fue considerado como Bueno (100%). Se infiere que los servidores nombrados estarían utilizando las TICs de forma adecuada en su quehacer laboral.

Es decir que el uso adecuado de las Tics, influye de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores.

En relación al objetivo específico 1: Establecer el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023

Los resultados nos indican que la correlación de Pearson es de 0.678, lo que nos exterioriza una relación positiva y significativa, destacando la importancia de la utilización de las herramientas digitales en la mejora del rendimiento laboral. Es decir, un mejor uso de herramientas digitales lograra un mejor desempeño de los servidores,

Concerniente al objetivo específico 2: Comprobar el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

De acuerdo a los hallazgos, con una correlación de Pearson de 0.654, se evidencia que un mayor dominio de habilidades tecnológicas está asociado significativamente con un mejor desempeño laboral del trabajador, es decir un alto y mejor uso de habilidades tecnológicas por parte de los colaboradores, conseguirá mejorar el ejercicio de sus labores.

Referente al objetivo específico 3: Establecer el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

La correlación de Pearson encontrada de 0.692 revela que una mayor frecuencia de uso de las TICS se relaciona positivamente con un mejor rendimiento laboral. Es decir que un mayor uso de las Tics lograra un superior desempeño en el cumplimiento de las labores encomendadas.

Los resultados conseguidos respaldan la premisa inicial de que la incorporación positiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación, impactan favorablemente en el rendimiento laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC. Este hallazgo subraya la importancia de fomentar por parte de las autoridades universitarias, el desarrollo de competencias tecnológicas, la adopción de herramientas digitales y el estímulo a un uso recurrente de las TIC, con el propósito de potenciar la eficiencia y la eficacia en el ámbito laboral de sus colaboradores.

Dichos resultados no solo repercuten en la universidad objeto de estudio, sino que también ofrecen perspectivas valiosas para la gestión de recursos humanos y la formulación de políticas organizacionales orientadas a optimizar el desempeño laboral mediante una integración estratégica de las TICS.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos confirman la existencia de un alto nivel de influencia del orden de ,807 de las TICS en el desempeño laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC en el año 2023. Esta conexión refleja la importancia estratégica de la integración práctica de las TICS en el entorno laboral, destacando su capacidad para mejorar la eficiencia y la productividad de los colaboradores.

- 1) La correlación de Pearson de 0.678 respalda la hipótesis específica 1, de que es alto el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el desempeño laboral de los trabajadores no docentes de la UNDAC, 2023. Por lo que, se concluye que la implementación, uso y aprovechamiento de herramientas digitales constituyen un factor clave para mejorar la eficiencia y la ejecución de tareas por parte de los trabajadores no docentes de la UNDAC.
- 2) La correlación hallada de Pearson de 0.654 valida nuestra hipótesis específica 2. Es alto el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023. Es decir, el fortalecimiento de las competencias tecnológicas contribuirá significativamente al aumento de la efectividad laboral de los colaboradores.
- 3) Con una correlación de Pearson de 0.692, se confirma la hipótesis específica 3. Es alto el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023. Estos resultados subrayan la importancia de promover prácticas que fomenten el uso regular de las TICS, lo cual puede traducirse en mejoras notables en la productividad y eficacia de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC.

RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se les recomienda:

Realizar la implementación y mejora de las tecnologías de información y comunicaciones – TICS, en las diversas áreas de dicha casa de estudio, así como realizar la capacitación respectiva a sus colaboradores no docentes. La misma que se vera reflejado en un mejor desempeño laboral.

Implementar programas de formación y capacitación que fortalezcan las habilidades tecnológicas de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC. Esto no solo mejorará su desempeño laboral actual, sino que también los preparará para enfrentar con éxito futuras demandas tecnológicas.

Se debe considerar la adopción de herramientas digitales específicas para mejorar la eficiencia y la ejecución de tareas. Asimismo, se insta a los encargados de las diferentes unidades, optimizar el uso de las herramientas existentes para maximizar su impacto en el desempeño laboral.

Para maximizar los beneficios del uso de las TICS, se sugiere fomentar un uso regular y consciente de las mismas, entre los Trabajadores No Docentes. Para ello se sugiere realizar campañas de concientización y programas de incentivos, para que pueden contribuir a cultivar hábitos tecnológicos que redunden en un mejor rendimiento laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avantel. (7 de Marzo de 2020). *Ayuda a que tu equipo realice su mejor trabajo con Asana Premium*. Obtenido de Avantel Blog: <https://www.avantel.co/blog/educacion/que-tanto-utilizas-las-herramientas-digitales-gratuitas/>
- Ayuntamiento de Alfafar. (2014). *Glosario de términos de la Tecnología de la Información y Comunicación*. ALFAFAR. https://doi.org/http://alfafar.es/wp-content/uploads/2014/11/Glosario_TIC_Alfafar.pdf
- Belalcázar Gómez, M. I., & Ordoñez Chicaiza, C. P. (2021). Impacto generado por las tic en el desempeño laboral de los empleados públicos del programa adulto mayor de la secretaría de bienestar social – alcaldía municipal de pasto, en tiempos de pandemia. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49693>
- Carrión Abollaneda, V. H. (2021). Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021. *[Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67431>
- Castañeda Flores, W. H. (2023). Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022. *[Tesis de Posgrado]*. Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63908>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina: S.E.
- Chamba Escobar, A. E., Ramírez Zumba, Y. I., Jaya Pineda, I. I., & Romero Black, W. E. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 235-248. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones 9a Ed.* México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (Decima edición ed.). McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. CEPAL.

https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf

Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT. (2014). *Informe sobre la labor llevada a cabo por el grupo por correspondencia sobre la elaboración de una definición práctica del término "TIC"*. Busán.

Congreso de la Republica. (2007). *Ley orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158*. Lima: El Peruano.

Gómez Mendoza, M. Á., Deslauriers, J.-P., & Alzate Piedrahita, M. V. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado, Investigación, escritura y publicación*. Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/55-Como-hacer-tesis-de-maestria-y-doctorado-GOMEZ.pdf>

Guanilo Pareja, C. G., Dávila Morán, R. C., Quimbita Chiluisa, O. R., & Agüero Corzo, E. d. (2022). Manejo de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los docentes de una universidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 437-445. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-437.pdf>

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. w. (2009). *Administración.Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Hermosilla Salguero, K. M. (2022). Las TICs y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chíncha, año 2021. *[Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98489>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación 6a ed.* México : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2023). *Informe técnico del Trimestre: Enero-Febrero-Marzo 2023* . INEI.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. https://doi.org/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. I. (2010). *Metodología de las Ciencias Sociales 1º Edición*. Buenos Aires: Cengage Learning.

- Núñez Sánchez, L., Conde Velez, S., & Mirabent Martínez, D. (2015). Implicaciones, uso y resultados de las TIC en educación primaria. Estudio cualitativo de un caso. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, 2, 116-123. <https://doi.org/https://doi.org/10.21556/edutec.2015.53.581>
- Palma Carrillo, S. P. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Palma Carrillo, Sonia Petruska. Obtenido de <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>
- Paúl Saldaña, M. A. (2017). El Impacto del Uso de las TIC's en el Desempeño Laboral de los Empleados de una Empresa Comercial, desde su Percepción -Edición Única. *[Tesis de Maestría]*. Tecnológico de Monterrey. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11285/570947>
- Perez Baca, N. (2023). Uso de las TIC y desempeño laboral en docentes de una universidad privada de Lima, 2023. *[Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122462>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración Octava edición*. México,: Pearson Education, Inc.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson Educación.
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Marketing en productos y servicios*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Vilca Silva, K. G. (2022). Las TICs y el desempeño laboral de los servidores civiles de un IESTP, San Martín 2022. *[Tesis de Maestría]*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102954>
- Yauri Misari, J. S., & Tomas Huaman, F. W. (2018). Las tic y su influencia en la cobertura de los canales de atención del BCP agencia Pasco-2018. *[Tesis de Pregrado]*. Univerdidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/651>
- Zurita Herrera , G. (2010). *Probabilidad y Estadística: Fundamentos y Aplicaciones 2da Edición*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL).

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION



ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Ciencias de la Administración.
Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local



ENCUESTA SOBRE USO DE LAS TICS

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración para contestar la presente encuesta, la misma que forma parte de la tesis: Uso de las TICS y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023

Por favor:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el numero de la respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

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

VARIABLE 1: USO DE LAS TICS						
Dimensión 1: Herramientas digitales		1	2	3	4	5
1	Considera que hace uso de una cantidad de herramientas digitales para realizar su trabajo.					
2	Su labor diaria le permite utilizar varias herramientas digitales a la vez.					
3	Considera que se encuentra capacitado para resolver problemas técnicos básicos relacionados con el uso de dispositivos y aplicaciones.					
4	Hace un uso apropiado de las herramientas digitales					
5	Muestra habilidad para aprender nuevas herramientas y tecnologías de forma autónoma.					
6	Asimila con rapidez el uso de nuevas herramientas digitales					
Dimensión 2: Habilidades tecnológicas						
7	Considera tener un buen nivel de competencia en el manejo de software de productividad					
8	Considera tener un buen nivel de competencia en el manejo de aplicaciones móviles relacionadas a su trabajo					
9	Es capaz de resolver problemas técnicos básicos relacionados con el uso de dispositivos y aplicaciones					
10	Se siente capaz de manejar los tics con facilidad					
11	Se considera tener habilidad para aprender nuevas herramientas y tecnologías de forma autónoma					

12	Tiene destreza en el uso y manejo de los tics en sus labores.					
Dimensión 3: Frecuencia de uso						
13	Le dedica varias horas diarias al uso de TICs en el trabajo.					
14	Considera que pasa más horas de las debidas utilizando las TICs en sus labores					
15	Hace uso de herramientas de comunicación digital para interactuar con superiores o colegas.					
16	Considera preocuparse por tener mayores herramientas de comunicación digital					
17	Hace uso de aplicaciones móviles para tener información y utilizarla en sus tareas laborales					
18	Hace uso de aplicaciones móviles para acceder a información y tareas laborales fuera del lugar de trabajo.					

Gracias por su colaboración

ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración para contestar la presente encuesta, la misma que forma parte de la tesis: Uso de las TICS y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023

Por favor:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el numero de la respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Productividad						
1	¿Considera realizar un trabajo de calidad?					
2	¿Al momento de realizar su trabajo pone todo sus conocimientos y destrezas?					
3	¿Demuestra eficacia al momento de realizar sus labores?					
4	¿Es eficiente en la labor que realiza?					
5	¿Considera conseguir las metas y objetivos que le fueron asignados?					
Dimensión 2: Ausentismo						
6	¿Falta con regularidad a su centro de labores?					
7	¿Son justificadas sus ausencias a su centro de labores?					
8	¿Cumple con su horario de trabajo?					
9	¿Ingresa antes de la hora de inicio y sale después de cumplido su horario de trabajo?					
Dimensión 3: Rotación del personal						
10	¿Su institución se preocupa por su capacitación?					
11	¿Se capacita y actualiza por su propia iniciativa?					
12	¿Su institución se preocupa por darle buenas condiciones laborales?					

13	¿Considera que se cumple con los reglamentos de salud y seguridad en el trabajo?					
14	¿Mantiene buenas relaciones con sus superiores?					
Dimensión 4: Satisfacción						
15	¿Considera que su salario es de acuerdo a la labor que realiza?					
16	¿Se le brinda incentivos económicos por la labor que realiza y por metas cumplidas o logro de objetivos?					
17	¿Sus superiores le motivan para cumplir con la labor que realiza?					
18	¿Se siente motivado al momento de realizar sus labores?					
19	¿Considera que existe una buena comunicación con sus superiores?					
20	¿Considera que existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Procedimiento de validez



ANEXO N° 02



HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Yasari S. RIVAS CORNELIO
Grado Académico:	Magister
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
Cargo que desempeña:	Docente
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Bach. Helen Isabel VARGAS PAUCAR
Título de la Tesis	Uso de las TICS y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están formulados con lenguaje apropiado.					x
OBJETIVIDAD	Los items esta expresado en capacidad observable.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					x
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre las variables.					x
SUFICIENCIA	Los items expresan suficiencia en calidad y cantidad.					x
INTENCIONALIDAD	Los items son adecuados para valorar aspectos de contenido.					x
CONSISTENCIA	Los items están basados en los aspectos teóricos científicos.					x
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					x
SUBTOTAL					4	45
PUNTAJE TOTAL						49

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%	deficiente	21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 98%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 48 puntos, valorado en 98% cuyo resultado es de **EXCELENTE**. Esto significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, Febrero del 2024.


Mg. Yasari S. RIVAS CORNELIO
DNI N° 75269597



ANEXO N° 02



HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA
Grado Académico:	Doctor
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
Cargo que desempeña:	Docente
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Bach. Helen Isabel VARGAS PAUCAR
Título de la Tesis	Uso de las TICS y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están formulados con lenguaje apropiado.					x
OBJETIVIDAD	Los items esta expresado en capacidad observable.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					x
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre las variables.				x	
SUFICIENCIA	Los items expresan suficiencia en calidad y cantidad.					x
INTENCIONALIDAD	Los items son adecuados para valorar aspectos de contenido.					x
CONSISTENCIA	Los items están basados en los aspectos teóricos científicos.					x
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					x
SUBTOTAL					8	40
PUNTAJE TOTAL						48

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 96%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 48 puntos, valorado en 96% cuyo resultado es de **EXCELENTE**. Esto significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, Febrero del 2024.



Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA
DNI N° 19976218



ANEXO N° 02



HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Noeding Lourdes ORDAYA MORALES
Grado Académico:	Magister
Institución donde Labora:	Ministerio Educación
Cargo que desempeña:	Capacitadora
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Bach. Helen Isabel VARGAS PAUCAR
Título de la investigación:	Uso de las TICS y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDA, 2023.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en capacidad observable.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.				X	
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
SUBTOTAL					32	10
PUNTAJE TOTAL					42	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Buena	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: **84%**

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 42 puntos, cuyo resultado es de **EXCELENTE**. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, Febrero del 2024.

Mag. Noeding Lourdes ORDAYA MORALES
DNI N° 43960431

Anexo 02: Procedimiento de confiabilidad

Tabla 2 Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Uso de las TICS

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,918	,922	18

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

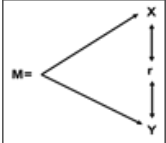
Tabla 3 Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,935	,941	20

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Anexo 03: Matriz de consistencia

Título: Uso de las TICS y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General ¿Cuál es el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?	Objetivo General Determinar el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.	Hipótesis General Es alto el nivel de Influencia del uso de las TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023.	Variable Independiente Uso de las TICS Variable Dependiente: Desempeño laboral	➤ Herramientas digitales ➤ Habilidades tecnológicas: ➤ Frecuencia de uso ➤ Productividad ➤ Ausentismo ➤ Rotación personal ➤ Satisfacción	Tipo de investigación Básica Método de Investigación Inductivo, analítico sintético Diseño de investigación:  Población: 407 personas Muestra: 199 trabajadores Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta Cuestionario Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Excel, SPSS V. 26
Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?	Objetivos Específicos Establecer el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023	Hipótesis Específicas Es alto el nivel de Influencia de las herramientas digitales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023			
¿Cuál es el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?	Comprobar el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023	Es alto el nivel de Influencia de las habilidades tecnológicas en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023			
¿Cuál es el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023?	Establecer el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023	Es alto el nivel de Influencia de la frecuencia de uso de TICS en el Desempeño Laboral de los Trabajadores No Docentes de la UNDAC, 2023			