UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016"

Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración

AUTORAS:

CAMPOS VASQUEZ, Perla Estela
TERRONES PEZO, Adriana
VELA PAREDES, Sindi Greeyss

ASESOR:

Dr. Adm. Pinchi Fasanando, Limber

Pucallpa – Perú

2017

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por los miembros de jurado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, integrado por los siguientes catedráticos:

Mg. Jonel Raul Manzano Mejía .....
Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez .....
Miembro

Lic. Adm. Roy James Pérez Ríos .....
Miembro

Dr. Adm. Limber Pinchi Fasanando .....
Asesor

Bach. Perla Estela Campos Vásquez .....
Tesista

Bach. Adriana Terrones Pezo .....
Tesista

Bach. Sindi Greeyss Vela Paredes .....
Tesista

Dedicatoria

A Dios quien nos inspiró para la culminación de nuestra tesis

A nuestros Padres quienes nos dieron vida, educación, apoyo y consejos.

CAMPOS VASQUEZ, Perla Estela

TERRONES PEZO, Adriana

VELA PAREDES, Sindi Greeyss

Agradecimiento

A nuestra alma mater la Universidad Nacional de Ucayali, a través de ella a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de manera particular a la escuela de administración por ser una de las más reconocidas en el medio, toda vez que nuestro paso por ella ha significado un cumulo de conocimientos adquiridos, gracias a nuestros docentes, quienes nos ha moldeado y enseñado lo que haremos y como lo haremos en el resto de nuestras vidas.

También va nuestro sincero agradecimiento a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, por haber autorizado sus instalaciones para realizar nuestra investigación, facilitándonos la información a través de sus trabajadores a quienes los hemos aplicado nuestros instrumentos.

Un especial agradecimiento al Doctor Limber Pinchi Fasanando, por sus consejos y gran sabiduría, paciencia, apoyo e influencia que nos brindó desde las aulas para realizar nuestro trabajo de investigación.

A todos mis compañeros y amigos de estudios, estén donde estén, a todos sin excepción, ya que con ellos hemos compartido 10 semestres académicos, que han significado horas de clases, de debates y buenos y malos momentos, lo cual es invalorable, y lo más importante lo hemos sacado provecho, que ahora se ven cristalizados en la culminación de nuestra tesis.

CAMPOS VASQUEZ, Perla Estela

TERRONES PEZO, Adriana

VELA PAREDES, Sindi Greeyss

Índice

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Resumen ix

Abstract x

Introducción xi

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.1. Descripción del problema 13

1.2. Formulación del problema 17

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 18

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 19

1.4.1. Hipótesis general 19

1.5. Variables 19

1.5.1. Definición conceptual de variables 19

1.5.2. Definición operacional de variables 20

1.6. Operacionalización de variables 20

1.7. Justificación e importancia 21

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 24

2.1. Antecedentes 24

2.1.1. Tecnologías de la información y la comunicación 24

2.1.2. Desempeño laboral 26

2.2. Bases teóricas 28

2.2.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación 28

2.2.2. Desempeño laboral 30

2.3. Definición de términos básicos 41

2.3.1. Tecnología de la Información y Comunicación 41

3.3.2. Desempeño Laboral 43

CAPITULO III: METODOLOGÍA 477
3.1. Método y diseño de investigación 47
3.1.1. Método de investigación 47
3.1.2. Diseño y esquema de la investigación 47
3.2.1. Población 48
3.2.2. Muestra 49
3.3. Procedimiento de recolección de datos 49
3.4. Instrumento de recolección de datos 50
3.5. Procesamiento de recolección de datos 50
3.6. Tratamiento de los datos 50
3.7. Presentación de los datos 51
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 533
4.1. Resultados 53
4.1.1. Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos 53
4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis 58
4.1.1. Discusión de resultados 62
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 67
5.1. CONCLUSIONES 67
5.2. RECOMENDACIONES 69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 71
Anexos 79

Índice

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Resumen ix

Abstract x

Introducción xi

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.1. Descripción del problema 13

1.2. Formulación del problema 17

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 18

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 19

1.4.1. Hipótesis general 19

1.5. Variables 19

1.5.1. Definición conceptual de variables 19

1.5.2. Definición operacional de variables 20

1.6. Operacionalización de variables 20

1.7. Justificación e importancia 21

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 24

2.1. Antecedentes 24

2.1.1. Tecnologías de la información y la comunicación 24

2.1.2. Desempeño laboral 26

2.2. Bases teóricas 28

2.2.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación 28

2.2.2. Desempeño laboral 30

2.3. Definición de términos básicos 41

2.3.1. Tecnología de la Información y Comunicación 41

3.3.2. Desempeño Laboral 43

Índice de anexos

Anexo N° 01: Instrumento N° 1 80

Anexo N° 02: Instrumento N° 2..... 81

Anexo N° 03: Matriz de consistencia..... 82

Índice de tablas

TABLA N° 01 Nivel alcanzado de la variable Tecnologías de la información y la comunicación 53

TABLA N° 02 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable Tecnologías de la información y la comunicación 53

TABLA N° 03 Nivel alcanzado de la variable desempeño laboral 54

TABLA N° 04 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral 54

TABLA N° 05 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: información 55

TABLA N° 06 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: comunicación 56

TABLA N° 07 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: convivencia digital 56

TABLA N° 08 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: tecnología 57

TABLA N° 09 Relación entre las Tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral 58

TABLA N° 10 Relación entre la información y el desempeño laboral 59

TABLA N° 11 Relacion entre la comunicación y el desempeño laboral 60

TABLA N° 12 Relacion entre la convivencia digital y el desempeño laboral 61

TABLA N° 13 Relacion entre tecnología y el desempeño laboral 62

Índice de figuras

Figura 1 : Porcentajes obtenidos del variable TICs 54

Figura 2 : Porcentajes obtenidos de la variable desempeño laboral 55

Figura 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión informaciòn 55

Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión comunicaciòn 56

Figura 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión convivencia digital 57

Figura 6 :Porcentajes obtenidos de la dimensión tecnologìa 57

Resumen

El presente estudio, denominado "Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016", se ha desarrollado con la finalidad de responder al objetivo general, formulado de la siguiente manera: conocer la relación de las TIC y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

El estudio es de tipo descriptivo, con diseño transeccional correlacional, para evaluar las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral, se tomó en cuenta el 100% de la Población Económicamente Activa de la municipalidad, que son 500, para determinar la muestra y el muestreo se utilizó el método probalístico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000, alcanzando a 96 trabajadores, se aplicó un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuestas, lo resultados se ha procesado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv23).

La correlación es positiva baja (0.227) y el valor de significancia es 0.026, concluyendo: se rechaza la Ho, es decir existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

Palabras clave: tecnologías, comunicación, información, desempeño, laboral

Abstract

This study, called "The technologies of information and communication and job performance in the District Municipality of Yarinacocha, 2016", has been developed do in order to respond to the overall objective, formulated as follows: to determine the relationship ICT and job performance in the District Municipality of Yarinacocha, 2016.

The study is descriptive, with correlational cross-sectional design to evaluate the variables information and communication technology and job performance, it took 100% of the economically active population of the municipality, which are 500 to determine the sample and sampling the probabilistic method was used, and the statistical formula for less than 100,000 people was applied, reaching 96 workers, a closed of 20 items, with 5 response options questionnaire was applied, results were processed in the Excel program, and data analysis was done through the Pearson statistical test of correlation coefficient program (SPSSv23).

The correlation is positive low (0.227) and the value of significance is 0.026, concluding: rejecting Ho, in other words, there is significant relationship between information and communication technology and job performance in the District Municipality of Yarinacocha, 2016.

Keywords: technology, communication, information, performance, labor

Introducción

De acuerdo a. (Carrie, 2012), las TIC aportan con fuerza a la reducción de costos de las compañías, ahorrando no sólo en dinero, sino que también en horas hombre y recursos energéticos. Así, las tecnologías de la información se han convertido en un elemento trascendental en nuestra forma de trabajar, y es imposible pensar el trabajo de un profesional o el desempeño de una compañía sin ellas".

Sin embargo, de acuerdo a. (Pedraza, Amaya & Conde, 2010), el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

Mientras tanto en la municipalidad distrital de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, indica (Miranda 2016), que no cuenta con presupuesto establecido en el presente año fiscal, para la implementación de sistemas tecnológicos, los mismos que ayuden y mejoren los trámites administrativos, en consecuencia seguirán los atrasos documentarios y la dificultad en la atención de servicio que se brinda al usuario, y por consiguiente repercutirá en el cumplimento de las metas y objetivos, con esto queremos decir en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, existe factores que inciden a un bajo desempeño de los trabajadores, que no va a la altura de las exigencias de los servidores; la falta de liderazgo, motivación, la

inestabilidad laboral del personal y principalmente la falta de trabajo en equipo hace que se generen atrasos con respecto a las metas de la entidad y por ende se minimiza la eficiencia institucional, acciones que genera una serie de problemas a la municipalidad, especialmente a los usuarios, en relacion a lo expuesto se ha realizado el presente trabajo de investigación, bajo la siguiente estructura:

Capítulo I: problema de investigación: describe el problema a través del proceso deductivo, descripción y formulación el problema, objetivos, hipótesis general y específicos, variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones.

Capítulo II: marco teórico: presenta los antecedentes, bases teóricas, definiciones de términos básicos.

Capítulo III: marco metodológico: presenta, el tipo de investigación, diseño y esquema de investigación, población y muestra, instrumento de recolección de datos, y técnicas de recojo.

Capítulo IV: resultados: presenta los resultados de trabajo de campo con aplicación estadística, la contrastación de la hipótesis general y la prueba de hipótesis específicas.

Capítulo V: Discusión de resultados: presenta la contrastación de los resultados de trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Conclusiones y sugerencias: presenta 07 conclusiones y sugerencias, las primeras referidas a la relación entre variables, la segunda y tercera responden al nivel alcanzado por variable, y de la cuarta a la séptima, responden a la relación de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente.

Referencias bibliográficas

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

De acuerdo, a. (Quenoran, 2014), en el nuevo entorno social la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación están demandando al ciudadano del siglo XXI el desarrollo de unas competencias individuales y colectivas que le permitan desenvolverse en los diferentes contextos académicos y profesionales haciendo un uso creativo de la información y el conocimiento al que se tiene acceso con la presencia del computador, la internet y las telecomunicaciones.

De ahí, afirma (Union Internacional de las Comunicaciones, 2015), se indica que 3.200 millones de personas están a partir de ahora en línea, lo que representa el 43,4% de la población mundial, en tanto que el número de suscripciones al servicio móvil celular asciende a casi 7.100 millones en todo el mundo, y más del 95% de la población mundial puede recibir una señal móvil celular. En el Informe se señala también que los 167 países contemplados en el Índice de Desarrollo de las TIC (IDI) mejoraron sus valores IDI entre 2010 y 2015, lo que significa que los niveles de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la utilización de esas tecnologías y los conocimientos en la materia siguen mejorando en todo el mundo.

Teniendo en cuenta lo descrito en el párrafo anterior, según (Mediatelecom, 2015), América Latina es una de las regiones con mejor desempeño en cuanto a TIC, pero aún permanecen rezagos que son consecuencia de la pobreza y la desigualdad. La región sumó 700 millones de conexiones

móviles en 2014 y llegará a 890 millones de accesos inalámbricos en 2020, una penetración de 134 por ciento. Asimismo indica La Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET) y Convergencia Research han calculado que se requiere una inversión acumulada a 2020 de 355 mil millones de dólares para reducir la brecha digital en América Latina.

Algo semejante viene sucediendo en el Perú, lo afirma el (Foro Económico Mundial), citado por la (Sociedad Nacional de Industrias, 2015), el desarrollo de Perú se ve limitado por tener un sistema educativo de baja calidad (puesto 133) y por el paupérrimo nivel de enseñanza en matemáticas y ciencias (138) que dificultan la preparación del país para hacer un buen uso de las Tecnologías de la información, así como la falta de eficacia de los órganos legislativos (140), que retrasan el entorno regulatorio para las TIC. Sin embargo de acuerdo a. (Torrres, 2015), según Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica del MTC (6,1 millones de Peruanos conectados), el crecimiento en el número de peruanos con smartphones (de 17,2% a 58,7% para el 2020), y la aparición y crecimiento de las tecnologías de dinero electrónico fomentadas por Asbanc (5 millones de peruanos para el 2020) forman una convergencia de factores para el avance en las TIC.

Mientras tanto en la municipalidad distrital de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, indica (Miranda 2016), que no cuenta con presupuesto establecido en el presente año fiscal, para la implementación de sistemas tecnológicos, los mismos que ayuden y mejoren los trámites administrativos, en consecuencia seguirán los atrasos documentarios y la dificultad en la atención de servicio que se brinda al

usuario, y por consiguiente repercutirá en el cumplimento de las metas y objetivos.

Actualmente las tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en una herramienta indispensable para el puesto de trabajo, según (Workmeter, 2015), que dice más del 75% del tiempo lo dedicamos al uso de herramientas tecnológicas, de hecho, es casi imposible encontrar un puesto laboral donde, en mayor o menor medida, no se use el ordenador o alguna tecnología para trabajar, por ello se hace necesario estudiar el desempeño laboral, el mismo que lo realizamos bajo las siguientes consideraciones:

De acuerdo a. (Sánchez, 2014), dentro de lo que identificamos hoy como Gestión de recursos humanos o gestión del Capital Humano, uno de los componentes fundamentales es la evaluación del desempeño, esto debido a que las organizaciones están obligadas a ser más eficaces y eficientes, tener mejores estrategias de negocio y hacer más con menos con el fin de seguir siendo competitivos en el mercado.

De ahí, según un estudio de OBS Business School, citado por (20 Minutos, 2015), España es el tercer país con una jornada laboral más amplia de la UE (232 horas más que la media comunitaria), si bien es el que menor rendimiento obtiene por hora trabajada, ya que el 20% de la jornada está marcada por pérdida de tiempo, dinero y recursos, el 55% del tiempo trabajado en España resulta improductivo, y el 35% se dedica a tareas necesarias pero no rentables para la empresa.

De la misma manera ha venido sucediendo en América Latina y el Caribe, según (La Organización Internacional del Trabajo, 2015), desde hace tres años, la región de América Latina y el Caribe ha estado afectada por una desaceleración económica cuyos efectos acumulados se pueden describir como una "crisis en cámara lenta". El desempleo regional, que había alcanzado mínimos históricos de 6,2% en 2014, subirá en 2015 a 6,7% a nivel nacional. Esta es aún una cifra moderada, si se la compara con las tasas de hace más de una década. Pero este es el primer aumento significativo de la tasa de desocupación abierta en cinco años. Y significa 1,7 millones de desocupados adicionales en la región, lo cual eleva el número de desocupados en la región a casi 19 millones. Una mayoría de los nuevos desocupados son mujeres y hay también una alta proporción de jóvenes.

Ahora veamos el caso peruano, según (Whittle, 2015), publicado por (Gestión, 2015), encuesta revela que el 42% de empleados se desvinculó de su centro laboral por no encontrar oportunidades de líneas de carrera, un 36% por temas de salario, y un 35% está insatisfecho por el clima laboral. "está probado que el compromiso logra mejorar en un 20% el desempeño de un trabajador y disminuir en 57% las posibilidades de una renuncia".

Dicho lo anterior, afirma el (Banco Central De Reserva del Perú sucursal Iquitos, 2015), el empleo en empresas privadas formales de 10 y más trabajadores en Pucallpa registró una contracción de 7,0 por ciento frente a marzo del año anterior, debido a la menor solicitud de trabajadores en las 5 ramas de actividad, en particular primaria. En el primer trimestre de 2015, el empleo acumuló una disminución de 6,8 por ciento interanual.

Sin embargo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, existe factores que inciden a un bajo desempeño de los trabajadores, que no va a la altura de las exigencias de los servidores; la falta de liderazgo, motivación, la inestabilidad laboral del personal y principalmente la falta de trabajo en equipo hace que se generen atrasos con respecto a las metas de la entidad y por ende se minimiza la eficiencia institucional, lo que constituye un serio problema en la administración de la municipalidad. Por ello nos planteamos los siguientes problemas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo es la relación de la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016?

PE2: ¿Cómo es la relación de la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016?

PE3: ¿Cómo es la relación de la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016?

PE4: ¿Cómo es la relación de la de la tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016?

Del mismo modo nos formulamos los siguientes objetivos:

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo General

Conocer la relación de las TIC y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Establecer el nivel de las Tecnologías de la información y la comunicación en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

OE2: Calcular el nivel de desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

OE3: Evaluar la relación de la información y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

OE4: Conocer la relación de la comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

OE5: Evaluar la relación de la convivencia digital y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

OE6: Establecer la relación de la tecnología y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016.

De la misma manera formulamos nuestras hipótesis

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación de la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.

1.4.2. Hipótesis especificas

HE1: La relación de la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.

HE2: La relación de la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.

HE3: La relación de la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.

HE4: -La relación de la tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de yarinacocha, 2016, es significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual de variables

- TIC: según Gil (2002), citado por (De Vita, 2008), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

- Desempeño laboral: citado por Romero (2009), para Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en

los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

1.5.2. Definición operacional de variables

- Tic: es la información recabada a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha de la ciudad de Pucallpa, con el fin de conocer su percepción sobre las TICs, a través de cuestionarios de encuestas relacionadas, con la información, comunicación, convivencia digital y tecnología. Elaboración propia.
- Desempeño Laboral: es la información recabada a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha de la ciudad de Pucallpa, con el fin de conocer su percepción referente al desempeño laboral, a través de cuestionarios de encuestas relacionadas, con el nivel de pertinencia y los factores motivacionales. Elaboración propia.

1.6. Operacionalización de variables

Dimensiones, variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
	Información	Información como fuente
		Información como producto
	Comunicación	Efectiva
		Colaboración
	Convivencia Digital	Ética y autocuidado
		TIC y sociedad
		Conocimientos de TIC

TIC	Tecnología	Operar la TIC
		Usar las TIC
Desempeño Laboral	Productividad	Eficiencia
		Eficacia
		Efectividad
	Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales
		Responsabilidad
		Respeto
	Satisfacción del trabajo	Reconocimiento laboral
		Remuneraciones
	Ambiente de trabajo	Condiciones de trabajo
		Entorno físico de trabajo

Fuente: matriz de consistencia

1.7. Justificación e importancia

Desde el punto de vista teórico, la investigación es importante porque muestra la existencia de la teoría de las Telecomunicaciones por (Galeano 2013) y la teoría de la Multimedia en Informática por (Bracho 2013), los aportes que propone el primero, que se basa en otras disciplinas de las que obtiene herramientas muy potentes para modelar los diferentes sistemas con los que transmitir y recibir la información que conforma cada comunicación y proceder a su implementación y el segundo, El término multimedia se utiliza para referirse a cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión (físicos o digitales) para presentar o comunicar información. De allí la expresión multimedios. Los medios pueden ser variados, desde texto e imágenes, hasta animación, sonido, video, etc. De igual manera la investigación también presenta la teoría de la Jerarquía de

necesidades de Maslow (1943) y la Teoría - Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor (1957), explica el primero, que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal y el segundo describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Desde el punto de vista metodológico, para lograr los propósitos del estudio utilizamos algunas técnicas de investigación como es el cuestionario de encuesta, asimismo utilizamos el coeficiente estadístico de Pearson para la prueba de hipótesis, finalmente presentamos dos instrumentos de investigación que ayudará a otros investigadores a recoger información relativo a nuestras variables, aplicados en otras empresas.

Desde el punto de vista práctico, la investigación incluye temas de actualidad sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, toda vez que hoy en día se ha constituido en una herramienta fundamental para que las organizaciones y las personas realicemos nuestras actividades de forma más rápida, así mismo brindamos información de la forma como se maneja el desempeño laboral, ya que las personas somos y/o trabajadores somos la razón de existencia de las organizaciones.

Por ultimo nuestro estudio será materia de consulta para las organizaciones públicas y privadas, porque se les entregará información relevante, para su implementación, que por cierto redundará en el mejor desempeño de sus trabajadores.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Tecnologías de la información y la comunicación

En un estudió de la administración y el posicionamiento de las empresas por medio de tecnologías de información, (Romero 2011), concluye: que el trabajo aquí mostrado intenta resumir la aplicación del ciclo de la información, dentro del marco de las organizaciones como un factor tecnológico, llevado al área administrativa con miras al posicionamiento de cualquier organización.

De acuerdo a (Alva 2011), estudió las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010, donde concluye: Se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de la Facultad de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central Lima 2009-2010. La influencia es directa y positiva, y alcanzó una correlación de 70.8%.

Por otra parte (Luis, 2012), estudió el análisis comparativo en el uso de las Tics en las empresas afiliadas a Canaco y Canacintra, donde concluye: las empresas afiliadas a la CANACO y CANACINTRA tienen un nivel medio del uso de las TIC´s. De acuerdo a los resultados obtenidos la media que se demuestra en las diferentes dimensiones planteadas fue en la mayoría respuestas de "a veces" en el uso y conocimiento de las tecnologías. Por lo

que es necesario un mayor reforzamiento de innovación y tendencia de tecnologías, y dar junto con esto capacitaciones periódicas para que los empleados puedan desarrollarlas de la mejor manera.

También (Campos 2006), estudió el acceso y uso de tecnologías de información en empresas constructoras de la ciudad De Valdivia, donde concluye: Se puede observar que la falta de computadores no es la única causa relevante para no conectarse a Internet, puesto que aún entre aquellas empresas que disponen de computador, existen empresas, que aún no se encuentran conectadas. Mejorar el nivel de conectividad continuamente es responsabilidad de todos los agentes que participan en la industria ya que esto produce un aumento en la sinergia del sistema.

Finalmente, (Alfonso 2010), estudió la influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales. La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito, donde concluye: Siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, las TIC contribuyen a la rápida obsolescencia de los conocimientos y a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artísticos, el ocio, la comunicación, la información, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación, etc. Su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra

vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas.

2.1.2. Desempeño laboral

En un estudio sobre el Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en el hospital" Vargas de Caracas" Durante el Segundo Trimestre del 2005, (Dubraska 2005), concluye: en lo concerniente a la competencia profesional se determinó con un 64.7% que utilizan la capacidad cognitiva en el desempeño laboral los profesionales de enfermería adscritos a los servicios de hospitalización como herramienta primordial para garantizar el éxito en los servicios prestados.

De igual manera (Pérez 2009), estudió la propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera, donde concluye: Para que la organización pueda lograr un alto grado, de eficiencia en la entrega de productos así como también de calidad es necesario trabajar en las debilidades encontradas en la aplicación de evaluación, Encontramos también que es preciso que la empresa tenga un ambiente sumamente motivador, participativo y con un personal altamente comprometido e identificado con la organización.

Simultáneamente, en un estudio sobre el desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile : influencias y percepciones desde los evaluados, (Arratia, 2010), concluye: que es posible indicar que se desprende de la investigación la necesidad de revisar la evaluación de desempeño docente con el propósito de incorporar aspectos de las condiciones de trabajo en sus criterios de evaluación, y no sólo su

desempeño dentro de un aula de clases, la importancia del contexto en el desarrollo de evaluaciones de desempeño docente.

Igualmente, (Vásquez 2012), estudió la evaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa equipos de bombeo, S. A., donde concluye: Esta investigación pretendió conocer la diferencia entre la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados y la evaluación de su jefe en la empresa EB. Con los resultados obtenidos del análisis estadístico y para la muestra 72 considerada se pudo concluir que no existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel del desempeño laboral y las evaluaciones dadas por el jefe. La autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

Finalmente (Martell y Sánchez 2013), estudiaron el plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la Ciudad De Trujillo, concluyeron: al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación

- Telecomunicaciones

De acuerdo (Galeano 2013) se basa en otras disciplinas de las que obtiene herramientas muy potentes para modelar los diferentes sistemas con los que transmitir y recibir la información que conforma cada comunicación y proceder a su implementación.

Matemáticas: Como ciencia formal, las matemáticas ofrece el medio de expresar formalmente los modelos que intervienen en la transmisión de la información y herramientas para su análisis, como el álgebra, cálculo y cálculo diferencial, estadística.

- Multimedia en Informática

Mientras tanto (Bracho 2013), El término multimedia se utiliza para referirse a cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión (físicos o digitales) para presentar o comunicar información. De allí la expresión multimedios. Los medios pueden ser variados, desde texto e imágenes, hasta animación, sonido, video, etc. También se puede calificar como multimedia a los medios electrónicos (u otros medios) que permiten almacenar y presentar contenido multimedia. Multimedia es similar al empleo tradicional de medios mixtos en las artes plásticas, pero con un alcance más amplio.

- La Informática

Otro punto es (Steinbuch 1957) La informática la cual se define como la ciencia que estudia el tratamiento de la información mediante medios automáticos, es decir la ciencia de la información automática.

Desde los primeros tiempos, el ser humano ha inventado y desarrollado medios necesarios para transmitir información, medios como el lenguaje, la escritura, las señales acústicas o luminosas como silbatos, tambores, humo, el teléfono, la televisión... pudiendo trasladar de generación en generación todo el pensamiento y conocimiento adquirido a lo largo de la historia, gracias a esta transmisión y tratamiento de la información el ser humano ha evolucionado hacia la tecnología que actualmente disponemos.

El objetivo principal de la informática consiste en automatizar mediante equipos generalmente electrónicos todo tipo de información, de tal forma que evite la repetición de tareas arduas las cuales pueden inducir al error reduciendo a su vez el tiempo de ejecución de las mismas.

- La Microelectrónica

De acuerdo a. (Chahouan, 2012), cada día nos vemos obligados a adaptarnos a diversos cambios, debido a los constantes avances tecnológicos que se presentan. Uno de los grandiosos avances que se ha presentado, es la evolución en el campo microelectrónico. Gracias a los avances que trae consigo la tecnología microelectrónica, podemos apreciar cómo los seres humanos llevan una vida cada vez más acelerada, y como ejemplo se colocan las innovaciones que nos permiten comunicarnos con diversas personas a larga distancia y tan sólo en cuestión de segundos.

La microelectrónica es la aplicación de la ciencia electrónica a componentes y circuitos de dimensiones muy pequeñas, microscópicas y hasta de nivel molecular para producir dispositivos y equipos electrónicos de dimensiones reducidas pero altamente funcionales.

- La Telemática

El siguiente aspecto trata de la Telemática (Olalla 2000), "La comunicación entre personas utilizando el ordenador como medio" (p.1). Indica el autor en este concepto la transmisión de datos, mensajes a distancia donde participan las personas.

Por otra parte, el mensaje de la persona que lo envía, es llevado al receptor a través del ordenador y de otros medios de comunicación, en donde el mensaje muchas veces no es necesario que estén presentes las personas en el momento que se envía el mensaje, (Olalla, 2000: 1).

El acelerado desarrollo que ha venido experimentado las telecomunicaciones en los últimos tiempos ha hecho que cada vez las personas se involucren más en el mundo de telemática, ya que el intercambio comunicativo utilizando el medio telemático puede producirse de múltiples formas: con un solo emisor, receptor o más elementos; de esta manera todas las empresas e inclusive las instituciones de salud están involucradas ya que le permite grandes beneficios a los empleados, directivos y por supuesto a los usuarios.

2.2.2. Desempeño Laboral

- Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow (1943)

López (2005) cita a Maslow (1943), quien indica que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal. Las cinco necesidades son necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertinencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización.

JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW



Según Maslow, las personas tendrán motivos para satisfacer cualesquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas en un momento dado. El predominio de una necesidad dependerá de la situación

presente de la persona y de sus experiencias recientes. A partir de las necesidades fisiológicas, que son las básicas, se debe ir satisfaciendo cada necesidad, antes de que la persona desee satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior.

Sus principales planteamientos se presentan a continuación:

a) Hay por lo menos cinco conjuntos de objetivos que pueden denominarse necesidades básicas, son las necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y de realización personal. Además, estamos motivados por el deseo de conseguir o mantener las condiciones que aseguran estas satisfacciones básicas y por algunos deseos más intelectuales.

b) Estos objetivos básicos están interrelacionados y ordenados en una jerarquía de prioridades. Estos significa que el objetivo prioritario monopolizará el conocimiento consciente y tenderá, en sí mismo, a organizar la activación de las diversas capacidades del organismo. Las necesidades menos predominantes se minimizan, incluso pueden olvidarse o negarse. Pero cuando una necesidad está suficientemente satisfecha, surge la siguiente necesidad (superior) prioritaria que, a su vez, dominará la vida consciente y actuará como centro organizador de la conducta, ya que las necesidades satisfechas dejan de ser motivadores activos.

c) Grado de satisfacción relativa. Se puede dar la impresión de que los cinco grupos de necesidades tienen entre sí una relación escalonada, de todo o nada. Hemos hablado en términos parecidos a esto: «si se satisface una necesidad, entonces surge otra». Esta afirmación puede producir la falsa impresión de que una necesidad tiene que satisfacerse al ciento por ciento

antes de que surja la próxima. En la vida real, la mayoría de miembros normales de nuestra sociedad están parcialmente satisfechos y parcialmente insatisfechos en todas sus necesidades básicas al mismo tiempo.

d) Función de las necesidades satisfechas. Si nos interesa lo que de verdad nos motiva y no lo que nos ha motivado o nos motivará, entonces una necesidad satisfecha no es un elemento motivador y para todos los fines prácticos debe considerarse que no existe, que ha desaparecido.

e) Necesidad de Realización Personal. «...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad» «se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser»

- Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor (1957)

Mcgregor (1957), citado por López (2001), el cual describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Teoría X

Se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y el trabajo es una forma de castigo lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación.

Las premisas de la teoría X son:

- Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda.

- En términos sencillos, los trabajadores son como los caballos: si no se les espuelea no trabajan. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

- El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

Teoría Y

Los directivos de la Teoría Y consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados.

Los supuestos que fundamentan la Teoría Y son:

- El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.

• No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

• Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

• En condiciones normales el ser humano medio aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas.

• La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.

- Teoría de la Fijación de Metas de Edwin Locke (1968)

Gálvez (2012), cita a Locke (1968). Reconoce un papel motivacional central a las intenciones de los sujetos al realizar una tarea. Son los objetivos o metas que los sujetos persiguen con la realización de la tarea los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su ejecución. El modelo trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento. Los objetivos son los que determinan la dirección del comportamiento del sujeto y contribuyen a la función energitizante del esfuerzo. Los cambios en los valores de los incentivos pueden sólo afectar a su comportamiento en la medida en que vayan asociados a los cambios de objetivos. La satisfacción de los individuos con su rendimiento estará en función del grado de consecución de los objetivos permitido por ese rendimiento.

La teoría de la fijación de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional. La fijación formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general.

Otro factor contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en la fijación de los objetivos que se han de alcanzar. Participación que incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento.

Los resultados de diversas identificaciones señalan, además, que los objetivos difíciles si son aceptados por el sujeto que ha de trabajar para conseguirlos conducen a mejores resultados de ejecución que los objetivos más fáciles. Se cumple incluso en los casos en que los objetivos establecidos son tan altos que nadie logra alcanzarlos plenamente.

Los efectos de las recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos, lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales.

Cuando incentivos como el dinero o el conocimiento de los resultados, cambian la actuación, también cambian los objetivos y las intenciones, pero

cuando se controlan las diferencias de intención, los incentivos no tienen ningún efecto.

Otros autores señalan que los incentivos, especialmente los económicos y el conocimiento de los resultados, puede tener efectos motivadores independientes sobre la ejecución. La investigación sobre la fijación de las metas como factor motivacional del comportamiento laboral intenta determinar aspectos del proceso por el que se llega a establecer esos motivos y llegan a ser aceptados por el sujeto. Yukl y Latham (1978) señalan la importancia de una serie de variables moderadores que intervienen en el proceso.

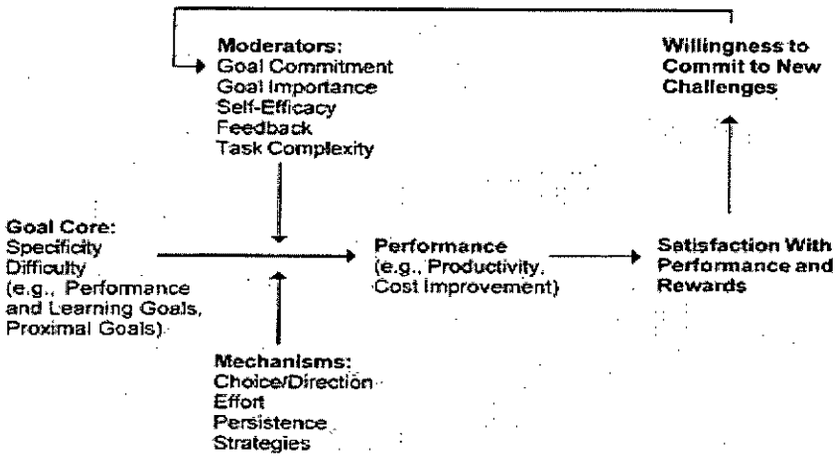
La importancia de una serie de variables moderadores que intervienen en el proceso.

Entre ellas:

- El grado de participación.
- Las diferencias individuales.
- La dificultad de los objetivos.
- La instrumentalidad.

Es necesario para mayor conocimiento del proceso de fijación de metas, expectativas e intenciones para determinar sus efectos motivacionales sobre el comportamiento humano.

Modelo de grafico sobre la fijación de metas de Locke.



- Teoría de las Necesidades de McClelland (1961)

Delgado (2010), cita a McClelland (1961) el cual considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de Logro, Afiliación y Poder. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables.

El logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, tratan de encontrar maneras más eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas.

Para Quiros, P. y Cabestrero, R. (2008), de acuerdo con esta teoría, el interés monetario es distinto de la necesidad de logro, de forma que las personas motivadas por el logro no trabajan únicamente por dinero, sino que se esfuerzan en su trabajo para satisfacer una fuerza interior del individuo para mejorar, ser reconocido en su trabajo y alcanzar las metas propuestas.

McClelland, (1961) también afirma que además del motivo de logro, las necesidades de poder y afiliación son importantes, pero deben de estar subordinadas a la de logro, las personas con alta necesidad de poder desean poseerlo en su trabajo, e influir en las personas y en las situaciones, para lo que están dispuestos a correr riesgos. Suelen realizar acciones que afectan a la conducta de otros y despiertan en ellas fuertes emociones.

La teoría de McClelland se adapta a la investigación porque los individuos muchas veces no necesitan factores que los inclinen a estar motivados en sus acciones, simplemente sienten una motivación por lograr algo y su motivación se centra únicamente en alcanzarlo.

El concepto de motivación por el logro se ha relacionado con la teoría de la motivación de Herzberg en cuanto que las personas con alto sentido de logro tienden a estar interesados en los factores motivadores (el trabajo por sí mismo).

- Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959)

Herzberg (1959), citado por Delgado (2010), el cual indica que existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Algunos factores intrínsecos o motivadores son: la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo. Estos aspectos están relacionados con la satisfacción. Los factores extrínsecos o higiénicos, como el salario, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales,

las políticas y la estructura administrativa de la compañía y las condiciones laborales si están presentes no originan motivación, pero evitan la insatisfacción. Amorós, E. (2007). (P. 84).

Herzberg, investigó la pregunta ¿Qué quieren las personas de su trabajo?, de las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Surgieron dos tipos de factores:

• Factores motivadores: Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo.

Llevando esto al ámbito laboral, serían trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas, y objetivos.

• Factores de higiene: Incluye las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las 37 condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza.

Llevando esto al ámbito laboral, serían factores económicos (sueldos, salarios, prestaciones sociales), condiciones laborales (entorno físico

seguro), seguridad (privilegios de antigüedad), factores sociales (clima organizacional, relaciones personales).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Tecnología de la Información y Comunicación

Tic: En cuanto a Graells (2000), citado por liriam (2009) define a las TICs como un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación. Para Graells el elemento más poderoso que integra las TICs es la Internet, que ha llevado a la configuración de la llamada Sociedad de la Información, el autor indica que ésta posibilita la existencia de un tercer mundo, donde se puede hacer casi todo lo que se hace en el mundo "físico", un segundo mundo sería el de la imaginación.

Convivencia Digital: Mientras tanto Pacheco (2014), define a la convivencia digital como aquellas relaciones que los miembros de una comunidad virtual llevan a cabo a través de una red o grupo de personas y se caracterizan por tener unas normas o protocolos.

Comunicación: Además Idalberto Chiavenato, citado por Thompson (2008), nos dice que la comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

Información: Por otro lado Czinkota y Kotabe, citado por Thompson (2008), nos dice que la información consiste en datos seleccionados y ordenados con un propósito específico.

Uso Ético de las Tic: De acuerdo a Vega(2010), el uso ético de las tic a partir de la realidad que hoy en día experimentamos, donde el uso de las tecnologías de la informática y la comunicación, son algunas veces utilizados en forma inadecuada tanto por niños, jóvenes y adultos, algunas veces para perjudicar y degradar la imagen de quien se quiere agredir, nace esta propuesta, cuyo objetivo es sensibilizar a quienes hacemos uso de estas herramientas tecnológicas sobre la importancia que nos brindan ante el uso adecuado, pero de la misma manera concientizarlos acerca de los riesgos y consecuencias del uso inadecuado, afectando tanto a nivel personal como social.

Tecnología: Por otro lado Winner (1979), citado por Osorio (2002), propone una definición sobre la tecnología, en donde tiene lugar, por un lado, los aparatos con los cuales la gente comúnmente identifica a la tecnología - herramientas, dispositivos, instrumentos, máquinas, artefactos, armas- y que sirven para una gran variedad de funciones; en segunda instancia, "tecnología" agruparía también todo el cuerpo de actividades técnicas - habilidades, métodos, procedimientos, rutinas- empleadas por la gente para la realización de tareas y a lo que se puede llamar "técnica" en términos generales; además, "tecnología" se refiere también a algunas de las

variedades de la organización social, aquellas que tienen que ver con los dispositivos sociales técnicos, que involucran la esfera racional-productiva.

Colaboración: Según Icampo (2006), la colaboración es una filosofía de la interacción y un estilo de vida personal en el cual los individuos son responsables de sus acciones, incluyendo el aprender y respetar las capacidades y las contribuciones de sus iguales. La colaboración es la suma de individuos que se unen para llegar a un fin.

Ética: De acuerdo con Valles (2009), La ética es aquella instancia desde la cual juzgamos y valoramos la forma como se comporta el hombre y, al mismo tiempo la instancia desde la cual formulamos principios y criterios acerca de cómo debemos comportarnos y hacia donde debemos dirigir nuestra acción, designamos con la palabra "Ética" el comportamiento , la conducta y el actuar de las personas.

Autocuidado: Con respecto a Olivares (2012) El autocuidado es la práctica de actividades que los individuos realizan en favor de sí mismos para mantener la vida y el bienestar.

Sociedad: En el caso de Pérez (2012) la sociedad es la forma que adopta un conglomerado humano en forma organizada y jerarquizada para hacer factible una convivencia que les permita a sus integrantes alcanzar un fin común.

3.3.2. Desempeño Laboral

Satisfacción laboral: En cuanto a Robbins (1998), citado por Viamontes (2010) define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes

generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Ambiente de trabajo: Según Ruiz (2009) El Ambiente de trabajo o también denominado *Clima Laboral,* se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral. Entre los factores o aspectos que intervienen en la valoración individual del ambiente de trabajo están los propósitos, las remuneraciones, etc.

Eficiencia: Por consiguiente Orozco (2011) define a la eficiencia como la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea.

Efectividad: según (Nunes, 2016), se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados....

Responsabilidad: Según Lezama (2007) la responsabilidad es la facultad de responder sobre algo que se haya hecho. De este modo, las posibilidades de entender la responsabilidad son muchas y sustancialmente diferentes unas de otras. Sin embargo, lo que a ambas es mayormente común es el hecho de que la responsabilidad hace referencia, siempre, al ser humano y no a otros seres. De acuerdo con esto, solamente el hombre es o puede ser responsable (jurídica o moralmente) de algo.

Respeto: Para (Fernández, 2008), es el resultado de un sentimiento o de una peculiar valoración intelectual, pero que conduce, en cualquier caso, al reconocimiento de la dignidad de alguien (y hasta quizá de algo), más alguien que no son sólo los otros, sino también uno mismo; y reconocimiento que no se queda en eso, sino que lleva a actuar en consecuencia, salvaguardando y respetando tal dignidad.

Productividad: Mientras tanto García (2013). Define a la productividad como la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla". Generalmente se mide la productividad del trabajo, es decir, la producción anual de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado.

Eficacia: de acuerdo a. Stephen P. Robins y Mary Coulter, citado por (Roura, 2016), Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas.

Relaciones interpersonales: según Delgado (2012), las relaciones interpersonales son una necesidad para los individuos. Hay una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales. Las más importantes son la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. La personalidad se crea en las relaciones y sólo puede ser modificada en el seno de las mismas.

Trabajo en equipo: para Gonzales Isabel, citado por (Chacin, 2010), es un conjunto de personas que realiza una obra común, lo cual los vinculas, los organiza y orienta hacia objetivos compartidos

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método y diseño de investigación

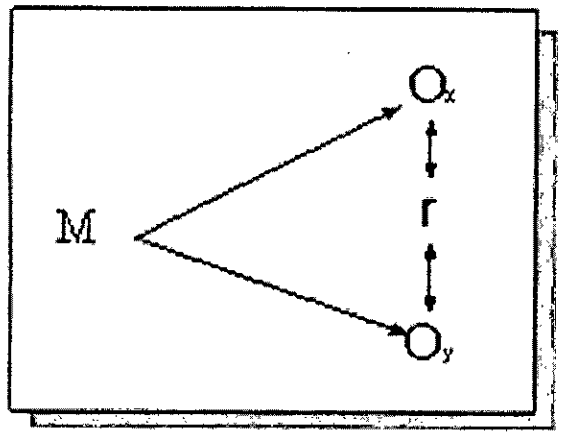
3.1.1. Método de investigación

El tipo de investigación utilizado en la presente investigación es la descriptiva, de acuerdo a. (Shuttleworth, 2008), el diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Muchas disciplinas científicas, especialmente las ciencias sociales y la psicología, utilizan este método para obtener una visión general del sujeto o tema. Algunos sujetos no pueden ser observados de ninguna otra forma; por ejemplo, un estudio de caso social de un sujeto individual representa un diseño de investigación descriptiva y esto permite la observación sin afectar el comportamiento normal. También es útil cuando no es posible comprobar y medir el gran número de muestras que son necesarias para investigaciones de tipo cuantitativa.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño utilizado en la presente investigación es la transeccional correlacional y de acuerdo a (Williams, 2014) describen relaciones entre dos (2) o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Según IBIDEM en estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa-analiza (enfoque cualitativo) es la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado y cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en ideas o hipótesis correlacionales, y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en ideas o hipótesis causales.

El esquema del diseño de investigación



M: Muestra de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha

OX: Tecnologías de la Información y la Comunicación

r : Relación existente entre las dos variables

OY: Desempeño Laboral

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

- Variable tecnologías de la información y la comunicación, la población que se tomó en cuenta para la presente investigación es el 100% de la PEA de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, que suman, 500.
- Variable desempeño laboral, también se tomó en cuenta el 100% de la PEA de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, descrito en cantidad en el párrafo anterior.

3.2.2. Muestra

- Para las dos variables tecnologías de la información y la comunicación y desempeño laboral, el tamaño de muestra se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método Probalistico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

  Formula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2 N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

= 1,96

N = Población (500)

EE= 0,09

Descomponiendo la formula

n=(0.5*0.5*(1.96)^2*500)/(((0.09)^2*499)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n=96

La muestra alcanzó a 96 trabajadores por cada variable

3.3. Procedimiento de recolección de datos

La información se ha recabado a través de la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas), según (García, 2003) -de elección doble o múltiple- presentan grandes ventajas, que hacen que muchos cuestionarios sólo contengan preguntas de este tipo. Las preguntas de elección doble son apropiadas cuando son preguntas muy precisas sobre preguntas de hecho, o cuando sólo interese conocer a los fines

de la evaluación el "sí" o el "no", sin más detalles. En general, los cuestionarios cerrados se contestan sin esfuerzo (subrayando, marcando, rodeando, poniendo una cruz...). La rapidez y la ausencia de fatiga evita al máximo las incertidumbres y que se dejen respuestas sin contestar. Pero, también hay otra razón principal: su fácil codificación, con vistas al tratamiento informático de los datos.

3.4. Instrumento de recolección de datos

Se elaboró 2 instrumentos

El instrumento N° 1, variable tecnologías de la información y la comunicación, cuenta con 20 ítems, 5 afirmaciones y aplicado a 96 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El instrumento N° 2, variable desempeño laboral, cuenta con 20 ítems, 5 afirmaciones y aplicado a 96 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

3.5. Procesamiento de recolección de datos

Se ha creado una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, registrándose las dimensiones, ítems, opciones y encuestas en forma horizontal, obteniendo el puntaje total por dimensión y a nivel general, procedimiento que valida la medición del objetivo general y específicos, y prueba de hipótesis.

3.6. Tratamiento de los datos

Para interpretar los resultados de los objetivos específicos, utilizamos la prueba que lleva por nombre "Escala de clima organizacional" (EDCO), de Acero, Echeverri, Lizarazu, Quevedo y Sanabria (2006), citado por

(Morales, 2015), tiene como propósito identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.

Para determinar si el clima puntúa entre alto, medio o bajo se realiza de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) para las dos variables. Se establecieron 3 intervalos de igual tamaño, dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado.

3.7. Presentación de los datos

Para la presentación de datos, se han construidos tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), y se utilizó el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión. Ver en resultados.

Y, para establecer la relación entre las variables, se ha utilizado el coeficiente y la tabla de correlación de Pearson, de acuerdo a. (Gonzáles, 2007), tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada.

Escala de correlación de Pearson

Valor	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

- Si $P \leq 0.05$ se considera significativo, se rechaza la hipótesis
- Si $P > 0.05$ no se considera significativo, no se rechaza la hipótesis

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

En este capítulo se presenta los resultados de la investigación. En primer lugar tablas y figuras que responden al planteamiento y respuestas del objetivo general y los objetivos específicos. Ver resultados¿

En segundo lugar tablas con los valores totales, promedio y formulas por dimensión y variable respectiva. Información que responde al planteamiento de la hipótesis general y específica. Ver resultados.

Y por último presentamos la discusión de resultados.

4.1.1. Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos

Tabla Nº 01

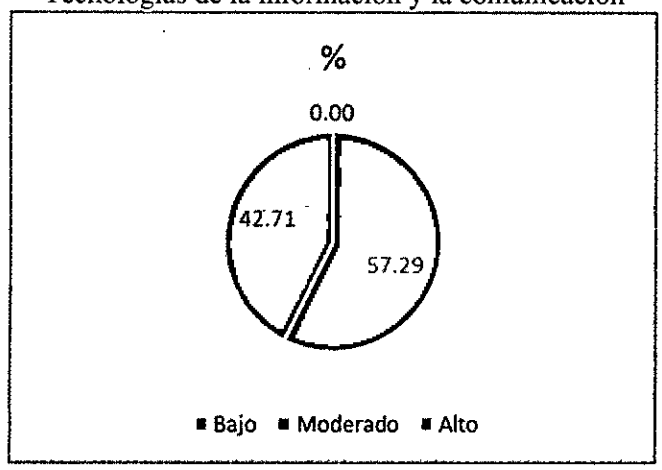
Nivel alcanzado de la variable Tecnologías de la información y la comunicación

Nivel	Dimensiones								Total Variable 1	
	Dimensión 1: información		Dimensión 2: comunicación		Dimensión 3:convivencia digital		Dimensión 4:tecnologia			
Bajo	de 5 a 11	11	de 4 a 9	0	de 3 a 7	1	de 8 a 19	2	de 20 a 47	0
Medio	de 12 a 18	48	de 10 a 15	48	de 8 a 11	18	de 20 a 30	62	de 48 a 74	55
Alto	de 19 a 25	37	de 16 a 20	48	de 12 a 15	77	de 31 a 40	32	de 75 a 100	41
		96		96		96		96		96

Fuente: Base de datos

TABLA Nº 02			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable TICs			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0.00
Moderado	48-74	55	57.29
Alto	75-100	41	42.71
N		**96**	**100.00**
Fuente: Cuadro resumen			

Figura N° 01: porcentajes obtenidos de la variable Tecnologías de la información y la comunicación



Fuente: Tabla N° 02

Interpretación: el nivel alcanzado de la variable tecnologías de la información y la comunicación, es: 0.00% bajo, 57.29% moderado, 42.71% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Tabla Nº 03

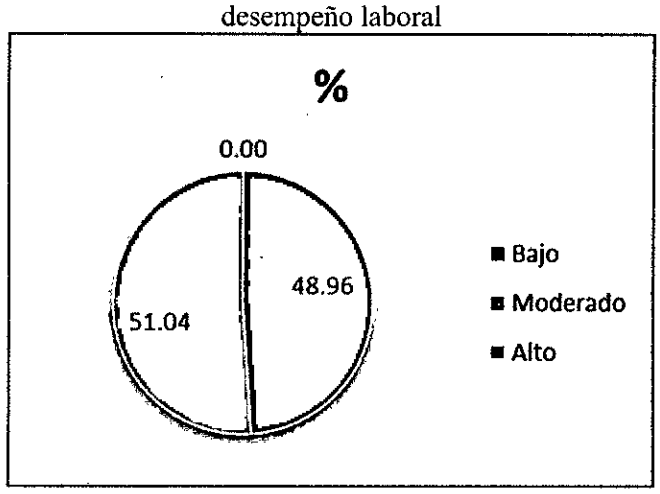
Nivel alcanzado de la variable desempeño laboral

Nivel	Dimensiones								Total Variable 2	
	Dimensión 1: productividad		Dimensión 2: trabajo en equipo		Dimensión 3: satisfacción del trabajo		Dimensión 4: ambiente de trabajo			
Bajo	de 5 a 11	1	de 4 a 9	0	de 3 a 7	11	de 8 a 19	9	de 20 a 47	0
Medio	de 12 a 18	22	de 10 a 15	9	de 8 a 11	61	de 20 a 30	57	de 48 a 74	47
Alto	de 19 a 25	73	de 16 a 20	87	de 12 a 15	24	de 31 a 40	30	de 75 a 100	49
		96		96		96		96		96

Fuente: Base de datos

TABLA N° 05			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0.00
Moderado	48-74	47	48.96
Alto	75-100	49	51.04
n		**96**	**100.00**
Fuente: Cuadro resumen			

Figura N° 02: porcentajes obtenidos de la variable desempeño laboral



Fuente: tabla n° 04

Interpretación: el nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es: 0.00% bajo, 48.96% moderado, 51.04 % alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

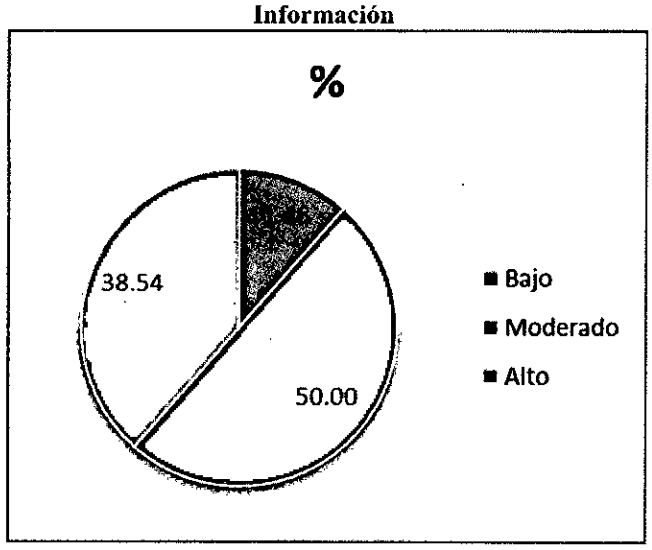
TABLA N° 05

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión información

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	11	11.46
Moderado	12-18	48	50.00
Alto	19-25	37	38.54
n		**96**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura N° 03: porcentajes obtenidos de la dimensión Información

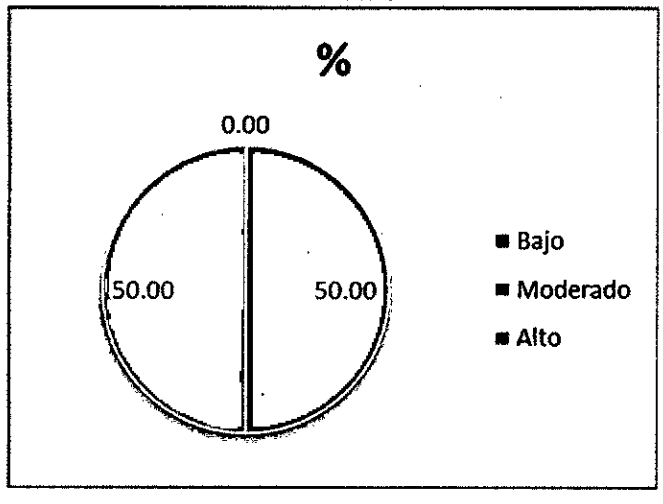


Fuente: tabla N° 05

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión información, es: 11.46% bajo, 50.00% moderado, 38.54% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

TABLA N° 06			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión comunicación			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	04-09	0	0.00
Moderado	10-15	48	50.00
Alto	16-20	48	50.00
n		**96**	**100.00**
Fuente: Cuadro resumen			

Figura N° 04: porcentajes obtenidos de la dimensión Comunicación

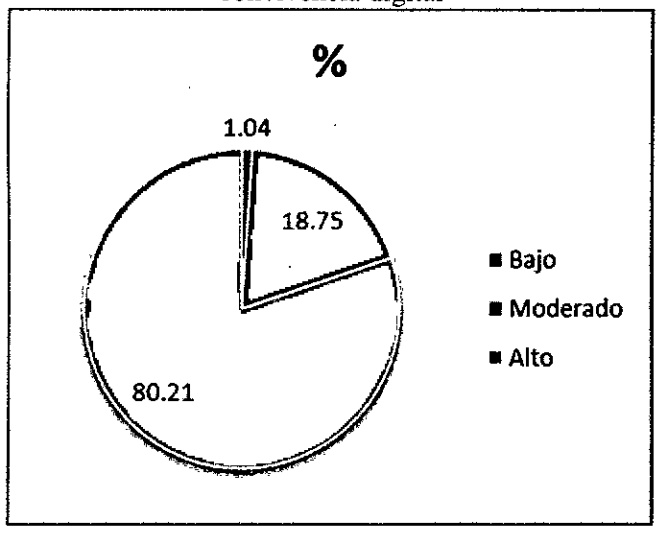


Fuente: tabla N° 06

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión comunicación, es: 0.00% bajo, 50.00% moderado, 50.00% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

TABLA N° 07			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión convivencia digital			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	03-07	1	1.04
Moderado	08-11	18	18.75
Alto	12-15	77	80.21
n		**96**	**100.00**
Fuente: Cuadro resumen			

Figura N° 05: porcentajes obtenidos de la dimensión convivencia digital



Fuente: tabla N° 07

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión convivencia digital, es: 1.04% bajo, 18.75% moderado, 80.21% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

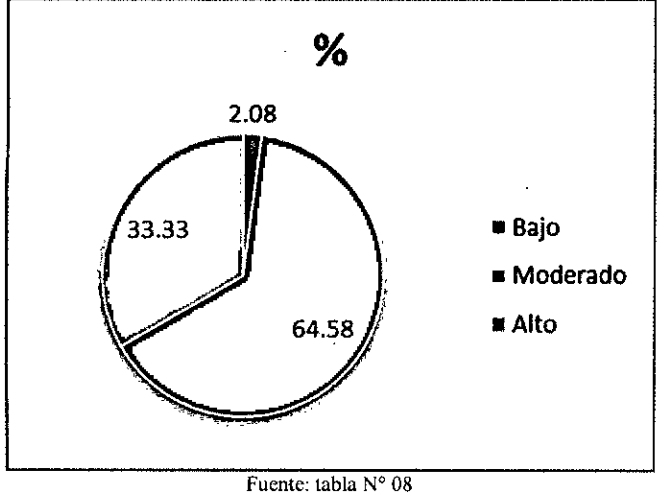
TABLA N° 08

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión tecnología

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	08-19	2	2.08
Moderado	20-30	62	64.58
Alto	31-40	32	33.33
n		**96**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura N° 06: porcentajes obtenidos de la dimensión tecnología



Fuente: tabla N° 08

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión tecnología es: 2.08% bajo, 64.58% moderado, 33.33% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis

Para probar las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, V23).

- Hipótesis general

La relación de la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.

Tabla N° 09: Relación entre la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral

Correlaciones

		Variable N° 1: Tecnologías de la información y la comunicación	Variable N° 2: Desempeño laboral
Variable N° 1: Tecnologías de la información y la comunicación	Correlación de Pearson	1	,227*
	Sig. (bilateral)		,026
	N	96	96
Variable N° 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,227*	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	96	96

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
Fuente: Información obtenida de los trabajadores la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, (SPSS, V23).

- Si $P \leq 0.05$ se considera significativo, se rechaza la hipótesis
- Si $P > 0.05$ no se considera significativo, no se rechaza la hipótesis

Se observa que la correlación es positiva baja (0.227), y el valor de significancia es 0.026, inferior al valor establecido 0.05, es decir existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la

comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016.

- Hipótesis especifica 1

La relación de la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.

Tabla N° 10: Relación entre la información y el desempeño laboral

Correlaciones

		Dimensión N° 1: información	Variable N° 2: Desempeño laboral
Dimensión N° 1: información	Correlación de Pearson	1	,187
	Sig. (bilateral)		,068
	N	96	96
Variable N° 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,187	1
	Sig. (bilateral)	,068	
	N	96	96

Fuente: Información obtenida de los trabajadores la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, (SPSS, V23).

- Si $P \leq 0.05$ se considera significativo, en cuyo caso se rechaza la hipótesis
- Si $P > 0.05$ no se considera significativo, en cuyo caso se acepta la hipótesis.

Se observa que la correlación es positiva muy baja (0.187), y el valor de significancia es 0.068, superior al valor establecido 0.05, es decir no existe relación significativa entre la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016.

- Hipótesis especifica 2

La relación de la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa

Tabla N° 11: Relación entre la comunicación y el desempeño laboral

Correlaciones

		Dimensión N° 2: comunicación	Variable N° 2: Desempeño laboral
Dimensión N° 2: comunicación	Correlación de Pearson	1	,222*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	96	96
Variable N° 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,222*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	96	96

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Información obtenida de los trabajadores la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, (SPSS, V23).

- Si $P \leq 0.05$ se considera significativo, en cuyo caso se rechaza la hipótesis
- Si $P > 0.05$ no se considera significativo, en cuyo caso se acepta la hipótesis

Se observa la correlación es positiva baja (0.222), y el valor de significancia es 0.030, inferior al valor establecido 0.05, es decir existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016.

Hipótesis especifica 3

La relación de la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.

Tabla N°12: Relación entre la convivencia digital y el desempeño laboral

Correlaciones

		Dimensión N° 3: convivencia digital	Variable N° 2: Desempeño laboral
Dimensión N° 3: convivencia digital	Correlación de Pearson	1	,170
	Sig. (bilateral)		,097
	N	96	96
Variable N° 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,170	1
	Sig. (bilateral)	,097	
	N	96	96

Fuente: Información obtenida de los trabajadores la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, (SPSS, V23).

- Si $P \leq 0.05$ se considera significativo, en cuyo caso se rechaza la hipótesis
- Si $P > 0.05$ no se considera significativo, en cuyo caso se acepta la hipótesis

Se observa que la correlación es positiva muy baja (0.170), y el valor de significancia es 0.097, superior al valor establecido 0.05, es decir no existe relación significativa entre la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016.

Hipótesis especifica 4

La relación de la tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de yarinacocha, 2016, es significativa

Tabla N°13: Relación entre la tecnología y el desempeño laboral

Correlaciones

		Dimensión N° 4: tecnología	Variable N° 2: Desempeño laboral
Dimensión N° 4: tecnología	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Variable N° 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Información obtenida de los trabajadores la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, (SPSS, V23).

- Si P ≤ 0.05 se considera significativo, en cuyo caso se rechaza la hipótesis
- Si P > 0.05 no se considera significativo, en cuyo caso se acepta la hipótesis

Se observa que la correlación es positiva alta (0.823), y el valor de significancia es 0.000, inferior al valor establecido 0.05, es decir existe relación significativa entre la tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016.

4.1.1. Discusión de resultados

Para analizar los resultados de la investigación, empezamos del análisis de las tablas, los antecedentes y los objetivos propuestos. De acuerdo a los resultados de la investigación, existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.026, inferior al valor establecido 0.05, resultado obtenido a través de la prueba estadística de correlación de Pearson (SPSS,V23). Entendiéndose que las tecnologías de la información y comunicación

influyen positivamente en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha. Resultado parecido obtuvo (Alva, 2011), quien estudió las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010, concluyendo: Se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de la Facultad de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central Lima 2009-2010. La influencia es directa y positiva, y alcanzó una correlación de 70.8%.

De igual manera en nuestro segundo objetivo, se obtuvo que el nivel alcanzado de la variable tecnologías de la información y la comunicación en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016, es intermedio, representa el 57.29%, información proporcionada por los trabajadores de la referida municipalidad. Resultados que guardan relación a los obtenidos por (Luis, 2012), concluyendo: las empresas afiliadas a la CANACO y CANACINTRA tienen un nivel medio del uso de las TIC´s. De acuerdo a los resultados obtenidos la media que se demuestra en las diferentes dimensiones planteadas fue en la mayoría respuestas de "a veces" en el uso y conocimiento de las tecnologías.

Así mismo en nuestro tercer objetivo, se obtuvo que el nivel alcanzado de la variable desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016, es alto, representa el 51.04%, información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad. Resultados que no guardan relación a los

obtenidos por (Martell y Sánchez 2013), concluyendo: encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

Por otra parte los resultados del estudio nos indican, que no existe relación significativa entre la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, de acuerdo al valor de significancia obtenido 0.068, superior al valor establecido 0.05, de acuerdo a la prueba estadística de correlación de Pearson (SPSS, V23). Resultados parecidos obtuvo (Campos 2006), concluyendo: Se puede observar que la falta de computadores no es la única causa relevante para no conectarse a Internet, puesto que aún entre aquellas empresas que disponen de computador, existen empresas, que aún no se encuentran conectadas. Mejorar el nivel de conectividad continuamente es responsabilidad de todos los agentes que participan en la industria ya que esto produce un aumento en la sinergia del sistema

Simultáneamente los resultados confirman, que existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.030, inferior al valor establecido 0.05, por lo tanto se rechaza la Ho, de acuerdo a la prueba estadística de correlación de Pearson (SPSS, V23). Resultado parecido obtuvo (Romero, 2011), concluyendo: que el trabajo aquí mostrado

intenta resumir la aplicación del ciclo de la información, dentro del marco de las organizaciones como un factor tecnológico, llevado al área administrativa con miras al posicionamiento de cualquier organización.

Igualmente los resultados de la investigación, afirma que no existe relación significativa entre la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.097, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no se rechaza la Ho, de acuerdo a la prueba estadística de correlación de Pearson (SPSS, V23). Resultados distintos obtuvo (Alfonso 2010), concluyendo: el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, las TIC contribuyen a la rápida obsolescencia de los conocimientos y a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida.

Finalmente los resultados del análisis, establecen que existe relación significativa entre la tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.000, inferior al valor establecido 0.05, por lo tanto se rechaza la Ho, de acuerdo a la prueba estadística de correlación de Pearson (SPSS, V23). Los resultados guardan relación a los obtenido por (Alfonso 2010), concluyendo las TIC provocan continuas transformaciones en casi todos los aspectos de nuestras vidas: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artísticos, el ocio, la comunicación, la información, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades,

la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación, etc. Su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye, que existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.026, inferior al valor establecido 0.05. Lo que nos indica que las tecnologías de la información y comunicación influye positivamente en el desempeño laboral.

- Se concluye, que el nivel alcanzado de la variable tecnologías de la información y la comunicación en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016, es intermedio, representa el 57.29%, lo que nos indica que el manejo de las Tics en la municipalidad está en proceso, ósea que todavía le falta un largo recorrido para lograr el 100% de nivel alto, porcentaje que se sustenta en los resultados obtenidos por dimension, (50.00%) nivel moderado de la dimensión información, (50.00%) nivel moderado y de la dimensión comunicación, (80.21%) nivel alto de la dimensión convivencia digital, y (64.58%) nivel moderado de la dimensión tecnología.

- El nivel alcanzado de la variable desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016, es alto, representa el 51.04%, lo que nos indica que los trabajadores de la municipalidad en más de un 50% están identificados con su trabajo, pero a un gran porcentaje todavía le falta, para encaminarse a lograr el nivel alto, porcentaje que se sustenta en los resultados obtenidos por dimensión, (73.00%) nivel alto de la dimensión

productividad, (91%) de nivel alto de la dimensión trabajo en equipo, (64.00%) de nivel intermedio de la dimensión satisfacción del trabajo y (59.00%) de nivel intermedio de la dimensión ambiente del trabajo.

- Se concluye que no existe relación significativa entre la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.068, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no se rechaza la Ho, esto nos indica que la información, no influye positivamente en el desempeño laboral.

- Se concluye que existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.030, inferior al valor establecido 0.05, por lo tanto se rechaza la Ho, esto nos indica que la comunicación influye positivamente en el desempeño laboral.

- Se concluye que no existe relación significativa entre la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.097, superior al valor de significancia establecido 0.05, por lo tanto se acepta la Ho, esto nos indica que la convivencia digital no influye positivamente en el desempeño laboral.

- Se concluye que existe relación significativa entre la tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, en razón que el valor de significancia es 0.000, inferior al valor de significancia establecido 0.05, por lo tanto se rechaza la Ho, esto nos indica que la tecnología influye positivamente en el desempeño laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

- La Municipalidad Distrital de Yarinacocha, debe implementar un programa permanente de capacitación, con el propósito de mantener la relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral, si bien es cierto lograr buenas relaciones dentro de la organización, lo más difícil es mantenerse.

- Las tecnologías de la información y comunicación en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, no están compenetrados del todo bien en los trabajadores, por ello se recomienda que debe implementar programas de capacitación en las Tics, porque esta acción mejorará el desempeño de los trabajadores.

- El desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, está por un bien camino, ya que un poco más del 50% está logrando el nivel alto, sin embargo es necesario que se haga un diagnóstico para identificar los puntos débiles, para luego a través de programas de capacitación se intervenga en estos puntos para revertirlos, en consecuencia mejorar el desempeño laboral.

- La Municipalidad Distrital de Yarinacocha, debe implementar programas de capacitación en manejo de información, con el propósito de lograr una relación significativa con el desempeño laboral.

- La Municipalidad Distrital de Yarinacocha, debe continuar motivando a sus trabajadores, con temas de comunicación, con el propósito de mantener la relación significativa con el desempeño laboral.

- La Municipalidad Distrital de Yarinacocha, debe implementar programas de capacitas en temas de convivencia digital, con el propósito de lograr una relación significativa con el desempeño laboral.

- La Municipalidad Distrital de Yarinacocha, debe continuar motivando a sus trabajadores en temas de tecnología con el propósito de mantener la relación significativa con el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

20 Minutos. (2015). *España tiene la tercera jornada laboral más amplia de la UE pero con el menor rendimiento.* Recuperado el 27 de Abril de 2016, de http://www.20minutos.es/noticia/2548192/0/espana-tercera-jornada/laboral-mas-amplia-ue/menor-rendimiento/

Alfonso Guimeno, V. (Mayo de 2010). *La influencia de las nuevas tecnologias de la informacion y las comunicaciones y su repercusion en las estrfategias empresariales. La banca online en las corporativas de credito.* Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf?sequence=1

Alva, C. (2011). *Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de SanMarcos, Sede Central, Lima, 2009-2010 (Tesis de Maes.* Recuperado el 12 de Marzo de 2015, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n3%20(para%20Inform%C3%A1tica)/2011/alva_ar/alvar_ar.pdf

Arratia Beniscelli, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile:influencia y percepciones desde los evaluados.* Recuperado el 07 de Mayo de 2016, de http://repositorio. uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf

Banco Central de Reserva del Perú sucursal Iquitos.(2015). *Ucayali: Síntesis de Actividad Económica Marzo 2015.* Recuperado el 07 de Mayo de 2016, de http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/2015/sintesis-ucayali-03-2015.Pdf

Campos Dorner, J. P. (2006). *Acceso y uso de tecnologias de informacion en empresas constructoras de la ciudad de valdivia (Tesis de título, Universidad Austral de Chile, Valdivia-Chile).* Recuperado el 13 de Mayo de 2016, de http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/bmfcic198a/doc/bmfcic198a.pdf

Carrie, S. (2012). La importancia de las TIC en el mundo empresarial. Recuperado el 05 de setiembre de 2016, de http://www.educamericas.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-las-tic-en-el-mundo-empresarial.

Chacin de Mujica, M. (2010). *Trabajo en equipo.* Recuperado el 22 de Abril de 2016, de https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/

Chahouan, L. (2012). *La revolucion microelectronica.* Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://laeradelasnuevastecnologiasusb.blogspot.com/2012/07/acerca-del-ciberespacio_07.html

De Vita Montiel, N. (2008). *Tecnologias de informacion y comunicacion para las organizaciones del siglo xxi.* Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/545/1317

Delgado Ramos, P.F. (2012). *Tipos y estilos de relaciones interpersonales.* Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://es.slideshare.net/pedr1dr/tipos-y-estilos-de-relaciones-interpersonales

Delgado, M. (2010). *Teoria de los dos factores, teoria de las necesidades de McCLLAND.* Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/3527/1/completo..pdf

Dubraska Machillanda, T. (2005). *Desempeño laboral de los profesionales de enfermeria en el hospital "Vargas de Caracas" durante el segundo trimestre del 2005 (Tesis de Licenciatura).* Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/344/1/tesis%20dubraska.pdf

Fernandez Treguerres, A. (2008). *Definicion de respeto*. Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://www.nodulo.org/ec/2008/n073p03.htm

Galeano Guzman , A. M. (2013). Telecomunicaciones . Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de http://teleclase.blogspot.com/2013/03/base-teorica.html

Galvez, J. (2012). *Teoria de la fijacion de metas de edwin locke*. Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://fijacionmetaslocke.blogspot.pe/

Garcia Crespo, G. (2013). Definicion de productividad. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de http://www.gedesco.es/blog/definicion-de-productividad/

García Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Gestión. (2015). *Trabajadores 'comprometidos' con su empresa mejoran en 20% su desempeño laboral*. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de http://gestion.pe/empleo-management/trabajadores-comprometidos-su-empresa-mejoran-20-su-desempeno-laboral-2146389.

Gonzáles, L. R. (2007). *Selecciones de Pearson a Spearman*. Recuperado el 24 de Setiembre de 2015, de http://rccp.udea.edu.co/index.php/ojs/article/viewFile/274/271

Icampo, L. (2006). *Colaboracion versus cooperacion*. Recuperado el 04 de Mayo de 2016, de https://lcampolorenzana.wordpress.com/2006/12/30/ colaboracion-versus-cooperacion/

Lezama, J. (2007). *Responsabilidad y tecnologia*. Recuperado el 03 de Mayo de 2016, de http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid =S1316-75532007000100008&lng=es&nrm=i

Liriam , C. (2009). *Las Tics: definiciones e implicaciones sociales*. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de http://lasticsylaformacion.blogspot. pe/2009/04/las-tics-definiciones-e-implicaciones.html

Lopez Mas, J. (2005). *Teoria de las jerarquias de las necesidades*. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de file:///c:/users/pc/downloads/9692-33957-1-pb.pdf

Lopez, C. (2001). *Teoria X Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*. Recuperado el 05 de Mayo de 2016, de http://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/

Luis Montiel, I. (2012). *Analisis comparativo en el uso de las tics en las empresas afiliadas a Canaco y Canacintra*. Recuperado el 03 de Mayo de 2016, de http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30927/1/LuisMontiel.pdf

Martell Ruiz, B. (2013). *Plan de capacitacion para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo - 2013*. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf

Mediatelecom. (2015). *TICs para reducir la desigualdad en América Latina, mensaje del WEF 2015*. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://www.mediatelecom.com.mx/index.php/agencia-informativa/noticias/item/86198-tics-para-reducir-la-desigualdad-en-am%C3%A9rica-latina,-mensaje-del-wef-2015

Miranda, J. (2016). *Problemática de las TICs*. Entrevista realizada el 15 de marzo de 2016 en la instalaciones de la Municipalidad Distyrital de Yarinacocha.

Morales, D. (2015). *Medición de clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango.* Recuperado el 22 de Setiembre de 2015, de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf

Nunes, P. (2016). *Concepto de Efectividad.* Recuperado el 29 de Abril de 2016, de http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/

Olalla. (2000). *Inteligencia emocional programacion neuro-linguistica y telematica como herramientas de la comunicacion en la gestion de Salud.* Recuperado el 09 de Mayo de 2016, de http://www.monografias.com/trabajos36/inteligencia-telematica/inteligencia-telematica3.shtml

Olivares Pizarro, L. (08 de Octubre de 2012). *Definicion de autocuidado.* Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://es.slideshare. net/luisalexiso/autocuidado-n2ppt-luispptwsdwsautoguardado

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Panorama Laboral 2015 América Latina y el Caribe.* Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/ instructionalmaterial/wcms_436980.pdf

Orozco. (2011). *Definicion de eficiencia.* Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://conceptodefinicion.de/eficiencia/

Osorio, C. (Abril de 2002). *Enfoques sobre la tecnologia.* Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de http://www.oei.es/revistactsi/numero2/osorio.htm

Pacheco , J. (2014). *Que es la convivencia digital.* Recuperado el 13 de Mayo de 2016, de https://prezi.com/ftvghjkmut9j/que-es-la-convivencia-digital/

Pedraza, E., Amaya, G. & Conde. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del*

Zulia. Recuperado el 05 de setiembre de 2016, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010.

Perez Mendoza, J. (2012). *Definicion de sociedad*. Recuperado el 13 de Mayo de 2016, de http://es.slideshare.net/CRoW97/definicion-de-sociedad

Perez Montejo, A. (2009). *Propuesta de un sistema para la evaluacion del desempeño laboral en una empresa manufacturera (tesis de maestria- Mexico,D.F -Instituto Politecnico Nacional)*. Recuperado el 23 de Abril de 2016, de http://www.repositoriodigital.ipnmx/bitstream/handle/123456789/5625/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANA.pdf?sequence=1

Quenoran Meza, J.F. (2014). Importancias de las TICs. Recuperado el 23 de abril de 2016, de https://prezi.com/wf80i6w3zahd/untitled-prezi/

Romero Hernandez, A. (2011). *La administracion y el posicionamiento de las empresas por medio de tecnologias de informacion (tesis de maestria- Mexico,D.F-Instituto Politecnico Nacional)*. Recuperado el 23 de Abril de 2016, de file://D:/Users/user/Downloads/TESIS%20ROMERO%20HERNANDEZ%20ANTONIO.pdf

Romero, F. (04 de Setiembre de 2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/159

Roura Pech, W. (2016). *Eficacia y eficiencia*. Recuperado el 30 de Abril de 2016, de http://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficiencia

Ruiz Gomez, A. (2009). *Definicion de ambiente de trabajo*. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de http://www.monografias.com/trabajos68/cuestionario-ambiente-trabajo/cuestionario-ambiente-trabajo.shtml

Sanchez Moreno, Y.P. (2014). *La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones*. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de http://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html.

Saret, B. (2013). *Multimedia en informatica*. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://saretbracho.blogspot.com/2013/02/multimedia-en-informatica-nivel-iii.html

Shuttleworth, M. (2008). *Diseño de investigacion descriptiva*. Recuperado el 28 de Abril de 2016, de https://explorable.com/es/diseño-de-investigacion-descriptiva

Sociedad Nacional de Industrias. (2015). *Perú se mantiene posición 90 en el ranking global de tecnologías 2015*. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de http://www.sni.org.pe/?p=3100

Steinbuch, K. (1957). *Informatica-explicacion y definicion de la informatica*. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de http://www.quees.info/que-es-la-informatica-html

Thompson, I. (2008). *Definicion de comunicacion*. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-informacion. html

Thompson, I. (2008). *Definicion de informacion*. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html

Union Internacional de telecomunicaciones. (2014). *Dinamarca, primera en el Índice de Desarrollo de las TIC*. Recuperado el 22 de Febrero de 2015, de http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2014/68-es.aspx#.VtmmF_197IU

Valles Lira , J. (27 de Abril de 2009). *DEFINICION DE ETICA*. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://www.monografias.com/trabajos70/informe-etica/informe-etica.shtml#ixzz441rwzTOQ

Vasquez Estrada, Y. (2012). *Evaluacion del nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa equipos de bombeo,s.a (tesis de maestria)*. Recuperado el 23 de Abril de 2016, de http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/286/1/tesis%20ySa%C3%AD%20V%C3%A1zquez%20Estrada.pdf

Vega Pedroza, D. (2010). *Uso etico de las tic...un tema para analizar*. Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de http://lasticsdesdelaetica.blogspot.com/2010/08/uso-etico-de-las-tics.html

Viamontes Garcia, D. (2010). *Satisfaccion laboral una aproximacion teorica*. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

Williams, J. (2014). *Estudio transversal o transeccional*. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de http://es.scribd.com/doc/218674786/estudio-transversal-o-transeccional-PDF#scribd.

WorkMeter. (2015).*Cómo influye la tecnología en nuestros hábitos de trabajo?*. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de http://es.workmeter.com/blog/bid/360846/C-mo-influye-la-tecnolog-a-en-nuestros-h-bitos-de-trabajo.

Anexos

a) Instrumentos de recolección de datos

b) Matriz de consistencia

INSTRUMENTO N° 1: Tecnologías de la información y la comunicación

Estimado amigo (a), la presenta encuesta contiene preguntas relacionadas con las Tecnologías de la información y la comunicación, por lo que de manera especial le pedimos su colaboración, para que responda con sinceridad en forma anónima, respuesta que nos permitirá elaborar un trabajo de investigación serio y confiable, asimismo nos permitirá conocer la forma como se está manejando esta herramienta de trabajo en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Al acceder al servicio de internet tienes establecido la informaci disponible que necesitas para iniciar el proceso de búsqueda.					
02	Al acceder al servicio de internet aplicas criterios de búsqueda avanzada para encontrar la información específica que necesitas					
03	Para escoger información digital comparas y contrastas una o más fuentes bajo criterios de confiabilidad y validez					
04	Utilizas herramientas digitales como navegador, hoja de cálculo, entr otros para elaborar un plan de trabajo por etapas.					
05	Compones a partir de distintas fuentes de información del el ambie digital un nuevo producto de información.					
06	Acostumbras a expresarte de forma respetuosa hacia tus contactos al intercambiar opiniones y comentar en un chat sobre un tema específico.					
07	Reconoces, aplicas reglas y normas sociales cuando te comunicas con otros o compartes información en línea.					
08	Elaboras mensajes acordes a objetivos y audiencias diferentes, para ser comunicados por blog, redes sociales y correo electrónico.					
09	Intercambias información, debates, argumentas y acuerdas decisiones con otros a distancia para lograr objetivos comunes en un ambiente digital.					
10	Desarrollas contenidos a distancia y los publicas a tus contactos u otras personas, usando herramientas digitales.					
11	Reconoces los aspectos positivos de vincularte y coordinas con otros en las redes digitales la importancia de proteger tu seguridad personal y de los demás.					
12	Reconoces cuándo un mensaje puede ser dañino o poco confiable y utilizas las estrategias más adecuadas para proteger la seguridad de la información					
13	Consideras que para utilizar el trabajo de otro debes tener su autorización o la de la ley, y de aplicar prácticas de respeto y reconocimiento de la autoría de un trabajo.					
14	Consideras que los autores merecen ser reconocidos por sus creaciones y que tienen derecho de obtener beneficios económicos para asegurar su sustento y poder seguir creando.					
15	Reconoces la capacidad que tienen las TIC de impactar positiva o negativamente en los individuos y la sociedad en problemáticas sociales, económicas y culturales.					
16	Conoces las partes del computador, describes las funciones de los sistemas informáticos y resuelves problemas relacionados con ellos.					
17	Comprendes que los equipos de cómputo requieren de cuidados y toma de medidas para su mantenimiento					
18	Diagnósticas y resuelves problemas básicos de hardware, software y redes utilizando los sistemas de ayuda de las aplicaciones e Internet.					
19	Manejas procesador de textos, programa de presentaciones, hoja de cálculos, programa de diseño de videos, dibujos o edición de fotos.					
20	Utilizas programas en línea para generar documentos y publicarlos o compartirlos en la red.					

INSTRUMENTO N° 2: desempeño laboral

Estimado amigo (a), la presenta encuesta contiene preguntas relacionadas con tu desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, por lo que de manera especial le pedimos su colaboración, para que responda con sinceridad en forma anónima, respuesta que nos permitirá elaborar un trabajo de investigación serio y confiable.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Consideras las tareas que realizas en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, son de calidad					
02	Consideras las labores que realizas en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, satisfacen las necesidades del usuario					
03	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha cumple sus metas durante el año fiscal.					
04	Consideras que los objetivos trazados por la municipalidad están enmarcados de acuerdo a las exigencias de los diferentes requerimientos del usuario.					
05	Consideras que la planificación en el ámbito laboral contribuye a brindar una mejor calidad en el servicio.					
06	Consideras que en tu área de trabajo existe buenas relaciones entre tus compañeros de trabajo					
07	Consideras que cumples con tus obligaciones de manera adecuada y te involucras en el trabajo de tus compañeros					
08	Consideras que contribuyes a tomar acuerdos priorizando los objetivos de la municipalidad, convirtiéndote en una persona tolerante					
09	Consideras que existe un ambiente de armonía, colaboración y de gran calidad humana, producto de la práctica constante de los valores morales en tu área de trabajo					
10	Consideras que dentro de la municipalidad distrital de Yarinacocha te expresas libremente sin ningún impedimento.					
11	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha cuenta con incentivos laborales a parte de los remunerativos.					
12	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha te capacita permanentemente, convirtiéndote en un trabajador de elevado desempeño laboral.					
13	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha te brinda una remuneración adecuada, el mismo que te motiva a mejorar tu desempeño laboral.					
14	Consideras que el trabajo que realizas en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha contribuye a brindar servicios de calidad, acorde a las necesidades del usuario.					
15	Consideras que los contratos realizados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha cumplen con los requerimientos suficientes para dar un mejor servicio al usuario.					
16	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha cuenta con un plan de seguridad adecuado, el mismo que responde a cubrir contingencias en el momento y fuera del horario de trabajo.					
17	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha te brinda ambientes adecuados y de calidad para tu desempeño laboral.					
18	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha cuenta con normas de salud y protección personal en cada uno de sus ambientes.					
19	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha fomenta el compañerismo, y contribuye al logro de los objetivos trazados.					
20	Consideras que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha te brinda el espacio físico necesario para desarrollar tus funciones con total normalidad.					

Anexo N° 03: Matriz de consistencia

Título: Las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es la relación de la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016? PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cómo es la relación de la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016? 2. ¿Cómo es la relación de la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016? 3. ¿Cómo es la relación de la de la convivencia digital y el desempeño laboral en	OBJETIVO GENERAL: Conocer la relación de la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Evaluar la relación de la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016. 2. Conocer la relación de la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016. 3. Evaluar la relación de la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de	HIPOTESIS GENERAL La relación de la tecnología de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa HIPOTESIS ESPECIFICAS 1. La relación de la información y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa. 2. La relación de la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa. 3. La relación de la convivencia digital y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es	INDEPENDIENTE Las Tecnologías de la Información y Comunicación	Información	Información como fuente
					Información como product
				Comunicación	Efectiva
					Colaboración
				Convivencia digital	Ética y autocuidado
					TIC y sociedad
				Tecnología	Conocimientos de TIC
					Operar la TIC
					Usar las TIC
			DEPENDIENTE Desempeño Laboral	Productividad	Eficiencia
					Eficacia
					Efectividad
				Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales
					Responsabilidad

la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016? 4. ¿Cómo es la relación de la de la tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016?	Yarinacocha, 2016. 4. Establecer la relación de la Tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016.	significativa. 4. La relación de la Tecnología y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016, es significativa.			Respeto
				Satisfacción del trabajo	Reconocimiento laboral
					Remuneraciones
				Ambiente de trabajo	Condiciones de trabajo
					Entorno físico de trabajo