



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**INCIDENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y**  
**COMUNICACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**ELECTRO PUNO S.A.A., 2019.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BRENDA LINDSAY LUCANO CHACON**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2019**



## DEDICATORIA

*Con todo el cariño y amor, dedico esta investigación a mis queridos padres, por su amor y fortaleza, durante todo el recorrido de mi vida, por apoyarme en cada una de mis decisiones, e impulsarme a ser una mejor persona, por cada consejo, cada palabra suya, por su gran esfuerzo del brindarme una educación de calidad.*

*A mis hermanas Mara, Danika y Majhal por siempre darme los ánimos para seguir y concluir esta investigación, para poder demostrarles que todo es posible cuando lo deseas de corazón.*

*A Aderly por brindarme su apoyo, confianza y cariño incondicional en cada etapa de este proyecto, incluso en los momentos más difíciles.*

*Gracias por creer en mí.*



## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por darme el privilegio de tener cada día la oportunidad de brindar lo mejor de mí para poder cumplir mis metas y objetivos.*

*A mis padres, quienes son el pilar que me mantiene firme en los pasos que doy y a quienes les debo la vida y la felicidad de vivirla.*

*A la Universidad Nacional del Altiplano, la cual me acogió durante toda mi educación universitaria y en cuyas aulas pude formarme, y disfrutar los mejores años de mi vida.*

*Mi más sincero agradecimiento a mi asesora Dra. Paula Andrea Arohuanca Percca, que me brindo todo su apoyo y enseñanza necesaria, para que el presente trabajo de investigación sea un aporte de gran valor.*



## ÍNDICE GENERAL

|                     |    |
|---------------------|----|
| DEDICATORIA         |    |
| AGRADECIMIENTOS     |    |
| ÍNDICE DE TABLAS    |    |
| ÍNDICE DE FIGURAS   |    |
| INDICE DE CUADROS   |    |
| INDICE DE ANEXOS    |    |
| INDICE DE ACRONIMOS |    |
| RESUMEN .....       | 11 |
| ABSTRACT .....      | 12 |

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION .....  | 14 |
| 1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....      | 17 |
| 1.2.1. Problema general .....            | 17 |
| 1.2.2. Problema específico .....         | 17 |
| 1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 17 |
| 1.3.1. Hipótesis general .....           | 17 |
| 1.3.2. Hipótesis específicas .....       | 18 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....     | 18 |
| 1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 19 |
| 1.5.1. Objetivo general .....            | 19 |
| 1.5.2. Objetivos específicos .....       | 19 |

### CAPÍTULO II

#### REVISIÓN DE LITERATURA

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....               | 20 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO .....                                  | 26 |
| 2.2.1. Tecnologías de la Información y Comunicación ..... | 26 |
| 2.2.2. Desempeño laboral .....                            | 34 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL .....                               | 39 |



### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....   | 42 |
| 3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO.....     | 44 |
| 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO ..... | 44 |
| 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....    | 47 |
| 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO .....                 | 49 |
| 3.6. PROCEDIMIENTO .....                      | 49 |
| 3.7. VARIABLES.....                           | 55 |
| 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....          | 56 |

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| 4.1. RESULTADOS .....                | 58        |
| 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... | 75        |
| 4.3. DISCUSIÓN.....                  | 81        |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>          | <b>86</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>      | <b>88</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS.....</b>         | <b>90</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                   | <b>97</b> |

**TEMA** : Tecnologías de la Información y Comunicación

**ÁREA** : Administración general

**FECHA DE SUSTENTACIÓN 27 DE DICIEMBRE DEL 2019**



## ÍNDICE DE TABLAS

|                  |                                                                                                 |    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b>  | Esquema de Encuestas .....                                                                      | 45 |
| <b>Tabla 2.</b>  | Prueba de alfa de Cronbach para el instrumento 1 de recolección de datos                        | 46 |
| <b>Tabla 3.</b>  | Prueba de alfa de Cronbach para el instrumento 2 de recolección de datos                        | 47 |
| <b>Tabla 4.</b>  | Personal administrativo de Electro Puno S.A.A. ....                                             | 48 |
| <b>Tabla 5.</b>  | Valoración de desempeño laboral de trabajadores .....                                           | 53 |
| <b>Tabla 6.</b>  | Valoración de uso de tecnologías de la información.....                                         | 54 |
| <b>Tabla 7.</b>  | Escala de Correlación de Pearson.....                                                           | 55 |
| <b>Tabla 8.</b>  | Matriz de operacionalización de variables.....                                                  | 56 |
| <b>Tabla 9.</b>  | Coefficientes de correlación “r” entre los indicadores del desempeño laboral<br>vs la TIC. .... | 58 |
| <b>Tabla 10.</b> | Uso de las TIC - Dimensión de Comunicación Efectiva y Colaboración...                           | 60 |
| <b>Tabla 11.</b> | Uso de las TIC – Dimensión de Convivencia Digital .....                                         | 62 |
| <b>Tabla 12.</b> | Uso de las TIC – Dimensión Tecnología. ....                                                     | 64 |
| <b>Tabla 13.</b> | Desempeño Laboral bajo la dimensión de Funciones.....                                           | 66 |
| <b>Tabla 14.</b> | Desempeño laboral bajo la dimensión de Comportamiento .....                                     | 67 |
| <b>Tabla 15.</b> | Desempeño laboral bajo la dimensión de Rendimiento .....                                        | 69 |
| <b>Tabla 16.</b> | Correlación de Pearson - TIC vs Desempeño laboral .....                                         | 76 |
| <b>Tabla 17.</b> | Estimación del intervalo de confianza para la hipótesis especifica 1.....                       | 78 |
| <b>Tabla 18.</b> | Estimación del intervalo de confianza para la hipótesis especifica 2.....                       | 80 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> Organigrama Electro Puno S.A.A. ....                                                                      | 43 |
| <b>Figura 2.</b> Calendario de actividades de la realización de la investigación.....                                      | 44 |
| <b>Figura 3.</b> Líneas de Acción .....                                                                                    | 72 |
| <b>Figura 4.</b> Proceso de propuesta de políticas empresariales .....                                                     | 73 |
| <b>Figura 5.</b> Diagrama de dispersión de la relación entre desempeño laboral y TIC.....                                  | 76 |
| <b>Figura 6.</b> Grafica del intervalo esperado y el intervalo de confianza estimado de la variable TIC. ....              | 78 |
| <b>Figura 7.</b> Grafica del intervalo esperado y el intervalo de confianza estimado de la variable desempeño laboral..... | 80 |



## INDICE DE CUADROS

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Cuadro 1.</b> Resumen de la Propuesta de Políticas empresariales .....       | 71 |
| <b>Cuadro 2.</b> Propuesta de políticas empresariales enfocado en las TIC ..... | 73 |





## INDICE DE ANEXOS

|                  |                                                                                                                                                                         |     |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Anexo 1.</b>  | Matriz de Consistencia .....                                                                                                                                            | 98  |
| <b>Anexo 2.</b>  | Cuestionario sobre las TIC.....                                                                                                                                         | 99  |
| <b>Anexo 3.</b>  | Validez del Cuestionario sobre las TIC – Juicio de Expertos.....                                                                                                        | 101 |
| <b>Anexo 4.</b>  | Cuestionario sobre Desempeño laboral – trabajadores .....                                                                                                               | 105 |
| <b>Anexo 5.</b>  | Validez del Cuestionario sobre Desempeño Laboral. ....                                                                                                                  | 108 |
| <b>Anexo 6.</b>  | Matriz de Sistematización de Datos .....                                                                                                                                | 114 |
| <b>Anexo 7.</b>  | Porcentaje de frecuencia de respuesta del cuestionario tic aplicado a los<br>trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A. ...                   | 118 |
| <b>Anexo 8.</b>  | Porcentaje de frecuencia de respuesta del cuestionario Desempeño Laboral<br>aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro<br>Puno S.A.A. .... | 119 |
| <b>Anexo 9.</b>  | Relación de encuestados (trabajadores de Electro Puno S.A.A). ....                                                                                                      | 120 |
| <b>Anexo 10.</b> | Fichas de observación. ....                                                                                                                                             | 121 |
| <b>Anexo 11.</b> | Cronograma de Trabajo.....                                                                                                                                              | 123 |



## INDICE DE ACRONIMOS

|               |                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>FONAFE</b> | Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado. |
| <b>PETIC</b>  | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Corporativo            |
| <b>SAP</b>    | Systems, Applications, Products in Data Processing                       |
| <b>SIELSE</b> | Sistema Integrado de Electro Sur Este.                                   |
| <b>TIC</b>    | Tecnologías de la Información y Comunicación.                            |
| <b>PACA</b>   | Plan Anual de Contrataciones.                                            |



## RESUMEN

La tesis titulada “Incidencia de las Tecnologías de la Información y comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A., 2019”, tuvo como principal objetivo analizar la incidencia de las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC) en el desempeño laboral de los trabajadores, para ello se aplicó el método descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Como técnica se empleó las encuestas, tomando una muestra de tipo no probabilística, considerando 03 divisiones y 01 oficina (Contabilidad y Finanzas, Logística, Talento Humano, archivos y tramite documentario), conformando una muestra de 32 trabajadores de la Gerencia de Administración, los cuales tienen contrato a plazo indeterminado o por servicios no personalizados, con una permanencia superior a los 2 años dentro de la empresa. Finalmente se concluyó que si existe incidencia de las TIC con relación al Desempeño laboral con un  $r = 0.447$ , lo cual significa que esta relación, no solamente es positiva, sino que también es moderada (Hernández Lalinde et al., 2018). Del mismo modo, se puede también afirmar que esta relación lineal, positiva y moderada ( $r=0.447$ ), es extrapolable a la población de estudio con un riesgo de cometer un 5% de error.

**Palabras Claves:** Desempeño Laboral, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).



## ABSTRACT

The thesis entitled "Incidence of Information and Communication Technologies in the work performance of the workers of the Administration Management of Electro Puno SAA, 2019", had as main objective to analyze the incidence of Information and Communication Technologies (ICT ) in the work performance of the workers, for this, the correlational descriptive method of quantitative approach was applied, with a non-experimental cross-sectional design. Surveys were used as a technique, taking a non-probabilistic sample, considering 03 divisions and 01 office (Accounting and Finance, Logistics, Human Talent, files and documentary processing), forming a sample of 32 workers from the Administration Management, the Which have an indefinite term contract or for non-personalized services, with a permanence of more than 2 years within the company. Finally, it was concluded that if there is an incidence of ICT in relation to job performance with an  $r = 0.447$ , which means that this relationship is not only positive, but also moderate (Hernández Lalinde et al., 2018). In the same way, it can also be affirmed that this linear, positive and moderate relationship ( $r = 0.447$ ), can be extrapolated to the study population with a risk of committing a 5% error.

**Keywords:** Labor Performance, Information and Communication Technologies (ICT).



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado con el propósito de determinar la incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Desempeño Laboral; puesto que la tecnología ha crecido a grandes pasos y por ende se ha desarrollado a tal nivel que ha propiciado lo que algunos autores denominan la nueva “revolución” social, con el desarrollo de "la sociedad de la información", provocando así que nuevas carreras surgieran y que otras quedaran en el olvido, siendo así necesario conocer y entender la importancia de las TIC para tener un nivel de Desempeño laboral óptimo dentro de una empresa u organización (Belloch, Mide, & Valencia, 2012), además las TIC's facilitan herramientas para el proceso y la difusión de la informática, puesto que son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, para así poder contar con diversos canales de comunicación. (Graells, 2000) , de modo que las TIC hacen posible transmitir conocimientos, información de una manera más célere y segura a un menor costo, siendo así que las aplicaciones tecnológicas han entrado a diferentes Campos de la sociedad y a distintos sectores, tanto a entidades públicas y/o privadas (Berumen & Arriaza, 2013)

En ese sentido, se busca corregir y subsanar las deficiencias o problemáticas que se darán a conocer dentro de la investigación y del mismo modo desarrollar las posibles soluciones y estrategias para obtener un mayor desempeño, en forma eficiente y eficaz, en cuanto a los procesos que se vienen desarrollando en esta Gerencia.

La investigación se organiza en cinco capítulos. En el **primer capítulo** se presenta la introducción concerniente a las Tecnologías de la Información y Comunicación con relación al Desempeño Laboral.



En el **segundo capítulo** se expone la revisión de la literatura tanto de las Tecnologías de la Información y comunicación como del Desempeño laboral y su correlación.

El **tercer capítulo** comprende la explicación del método de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como el proceso de análisis e interpretación de datos.

El **cuarto capítulo** se caracteriza por dar a conocer los resultados obtenidos, aquí se considera los aspectos fundamentales como la discusión de la investigación realizada.

El **quinto capítulo** muestra las conclusiones que se obtuvo como reflejo de la investigación realizada.

Finalmente, se presentan a detalle las, recomendaciones, referencia bibliográfica y los anexos correspondientes.

## **1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

En nuestra actualidad se puede apreciar que nuestra sociedad, y a decir verdad casi la totalidad del mundo vive al pendiente de la tecnología, pues a diario estamos expuestos a captar y acceder a la información, proveniente de diversas fuentes. Es por ello que tanto grandes como pequeñas empresas buscan ser eficientes, eficaces y sobre todo innovadoras al realizar sus actividades frente a la sociedad, satisfaciendo de este modo las necesidades que requieren en el diario desarrollo de sus actividades, con lo cual se busca no solo satisfacer sus insuficiencias como antiguamente se hacía, si no que por el contrario se quiere dar un valor agregado para cubrir las altas expectativas de la población actual, quienes dominan y usan la tecnología en gran parte de su vida diaria.



Es por ello que desde la aparición de la red inalámbrica, teléfonos móviles 4G, entre otros relacionados con el internet, han hecho que se de la nueva generación de las TIC, generando con ello el aumento de los servicios como el e-commerce, el m-commerce o el e-government, convirtiendo así los servicios en nuevos modelos, procesos y necesidades institucionales. (Guill, Guitart, María, & Ramón, 2011), por tal motivo “Cada organización debe diseñar y administrar con cuidado su infraestructura de TI, de modo que cuente con el conjunto de servicios tecnológicos que necesita para el trabajo que desea realizar con los sistemas de información”. (Laudon & Laudon, 2012)

Al presente el desarrollo de las tecnologías a impulsado una mejora en los resultados obtenidos tanto en empresas públicas y privadas, produciendo con ello mejores servicios, puesto que las empresas se abastecen de la tecnología necesaria para desarrollar su operaciones; sin embargo detrás de los sistemas informáticos, tanto hardware como software, se observa el recurso humano el cual es parte primordial de toda empresa, pero el recurso tecnológico no es suficiente cuando el recurso humano no está bien instruido, con ello se manifiesta que por más que se adquiera tecnología de punta, este no servirá si el personal no se adapta a los cambios tecnológicos que implementa la empresa. Para lograr mejorar y optimizar los procesos por los que se transfiere la información es necesario que se tenga el conocimiento tecnológico suficiente, lo que se verá reflejado en el logro de los objetivos institucionales así como en la satisfacción de las expectativas de la creciente población, todo ello de una manera eficiente y eficaz.

Bajo ese contexto, en nuestro país se observa que pese a existir un interés por parte el gobierno central de implantarse el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM) aún no se ha logrado que todo lo



que respecta al desarrollo del gobierno digital, como lo son las TIC, se desarrollen plenamente y con los resultados esperados; ocasionando con ello una mala comunicación entre áreas, lo cual conlleva a tener una baja en el desempeño laboral, lo que se ve reflejado en la deficiente imagen de la empresa hacia sus clientes tanto internos y externos.

Es así que, en la empresa Electro puno S.A.A., se observa que hay una merma en el uso de las TIC puesto que no existe un uso adecuado, siendo que el uso de estos hace que muchos trabajadores estén en las redes sociales dejando de lado sus funciones principales. Por otra parte, el manejo y uso de estas tecnologías es necesaria para la toma de decisiones y la comunicación diaria; por lo que el punto de quiebre en atención al uso de las TIC no recae en las TIC como tal, sino que por el contrario este se ve afectado por el desempeño de los trabajadores, puesto que en algunos casos, el nivel de desempeño disminuye conforme se implementan más TIC, ello debido quizás a la resistencia al cambio o al poco interés por profundizar en estas nuevas herramientas tecnológicas como lo son el SAP, SIELSE, correo electrónico, etc.

Por ello las variables escogidas en esta investigación permiten analizar tanto el uso de las Tecnologías de la Información y comunicación, como el nivel de Desempeño Laboral, y la relación de ambos, puesto que se presume que a mayor uso de las TIC mejor es el nivel de desempeño laboral y la incidencia de este en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Electro Puno. En ese sentido, el producto resultante de la presente investigación servirá para poner de conocimiento a las autoridades pertinentes para que tomen las decisiones y medidas correspondientes; mejorando así el manejo de las TIC para la obtención de un mejor Desempeño Laboral, tanto dentro de la Gerencia de





Administración como en la totalidad de la empresa. En cuanto a la relevancia desde un punto de vista más amplio, decimos que esto acarrearía en beneficios tanto en lo que viene a ser la disminución de materiales de escritorio, papelería, consumibles, impresoras y accesorios, y demás que se puedan dar al realizar un trámite, los cuales serán mermados puesto que al realizar todo mediante tecnologías de información estas pasan a ser parte de un sistema digital el cual genera una mejora en los procedimientos que se puedan dar, logrando así que los trabajadores tengan un mejor desempeño laboral al realizar su labor con menos recursos materiales y con más tecnología; pudiendo de esta forma tener información en tiempo real, fácil acceso y comunicación para una mejor toma de decisiones en sus labores diarias.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo incide las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cuál es el nivel de uso de las TIC de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.?
- ¿Qué política empresarial debe plantearse Electro Puno S.A.A., para generar valor para la empresa y los usuarios?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**



Hi: El uso de las tecnologías de la Información y Comunicación incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

H1: El nivel de uso de las tecnologías de la Información y comunicación de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A, en el año 2019, es regular.

H2: El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A, en el año 2019, es regular.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación, permitirá conocer y analizar la incidencia de las TIC en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la empresa Electro Puno S.A.A., puesto que al parecer no existe un adecuado uso de las TIC, y en caso existiera, los trabajadores restan importancia al tema tecnológico volviéndolo deficiente, lo cual ocasiona una baja del Desempeño Laboral acarreado consigo un deficiente servicio a los clientes externos; en ese entender las TIC, a pesar de ser el principal recurso a ser manejado entre los trabajadores de las empresas público - privadas, no merece la atención del caso.

La información obtenida servirá no solo para la empresa en estudio, la cual permitirá que los directivos y jefes puedan mejorar los puntos débiles existentes, para que posteriormente estos se vean plasmados en la aplicación de estrategias de mejora para la obtención de ventajas competitivas frente a empresas del mismo rubro; obteniendo un



rendimiento óptimo y una explotación propicia de los recursos tecnológicos, aprovechando cada una de las TIC para el logro de los objetivos empresariales.

Del mismo modo, la investigación realizada servirá como guía para posteriores trabajos, ya que se hizo uso de cuestionarios validados, tanto por teorías de expertos como por profesionales entendidos del tema; además de ser utilizados en anteriores investigaciones, lo que demuestra la fiabilidad de los instrumentos y técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Analizar la incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- O.E.1. Analizar el nivel de uso de las tecnologías de la Información y comunicación de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.
- O.E.2. Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.
- O.E.3. Proponer políticas empresariales enfocadas en las TIC que permitan mejorar la generación de valor para la empresa y los usuarios.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

En Colombia Vega & Reyes, (2015), realizo su trabajo de grado titulado: Impacto del uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, para optar el título de Magister en Administración de Empresas MBA, en la cual los resultados obtenidos indicaron que si bien las TIC se encuentran inmersas dentro del uso diario para el intercambio de información entre los clientes interno, externos, así como proveedores mediante el uso de correos institucionales por juzgado, servicio de internet y videoconferencia, sistema de correspondencia digital y portales web; estos no son usados adecuadamente por el personal, debido a la falta de conocimiento en el uso de estas herramientas como también a consecuencia de la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera. Por otra parte existe personal al cual le interesa utilizar las TIC, sin embargo no poseen las habilidades para el manejo adecuado, lo cual sigue generando inconformismo y mala calidad del servicio prestado a los usuarios.

En Colombia Botello, Pedraza, & Contreras, (2015), en su artículo científico titulado: Análisis Empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia, concluye que de manera desagregada, es claro el impacto que produce el uso del e-mail en el modelo, el cual aporta más de la mitad del peso en el cálculo obtenido (2,24), seguido por el uso de Internet como herramienta de aproximación a sus clientes (0,67) y como plataforma a procesos internos de innovación (0,62). Finalmente se encuentra el hecho de estar en posesión de un web site activo (0,58).



Estos resultados son equivalentes a afirmar que el uso de las TIC se relaciona con la oportunidad en la comunicación con los grupos de interés de las organizaciones y con la capacidad de lograr un mayor volumen de negocio con igual o menos personal vinculado.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En Lima Hao, (2018), presento en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, la tesis titulada: La aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de cercado de Lima, tesis presentada para optar el grado académico de Maestra en Ejecutiva en Administración de Negocios, en la cual concluye que se pudo determinar que existe una relación positiva entre la aplicación de las TIC y el desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio; del mismo modo se determinó que el nivel de acceso a la información, el nivel de manejo de la información, el nivel de orden a la información, el nivel de comprensión a la información, el nivel de comunicación a tiempo, el nivel de comunicación efectiva, el nivel de comunicación precisa se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

En Cajamarca Ferrer, (2017), presenta la tesis titulada: “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016“, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el Desempeño laboral, según trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la gestión



administrativa se relacionan con las capacidades para el desempeño laboral, lo cual está demostrado con el estadístico de Sberman (sig. Bilateral = .000 < 0.05; Rho = ,776\*\*).

En Tarapoto Solano, (2017), sustento la tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en cuyas páginas se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral))  $E_s < a 0,05$  es decir “0,000; así mismo se observó que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Todos los resultados mencionados, son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

En Tarapoto Diez, (2016), en su tesis de maestría titulada: “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”, sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, en cuya investigación concluye que no existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, cuyo coeficiente de correlación Chi cuadrado es 3,0 y una significación asintótica (bilateral) de 0,223 con 4 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%.

En Huaraz Doroteo, (2016), presento la tesis titulada: Las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016, para optar el título profesional de



Ingeniero de Sistemas, en la cual señala que las tecnologías de información y comunicación consolida una enorme importancia en las organizaciones, no solamente por la práctica con beneficios que se ha evidenciado en los últimos años, sino también por los objetivos alcanzados a favor de la propia sociedad, como en este caso, en la municipalidad. La información continua confirma que las organizaciones, igual que las empresas, se ven en la necesidad importante de hacer reajustes en sus estructuras organizacionales pasando de ser modelos tradicionales jerárquicos con orientaciones de organigramas de manera vertical, a ser propios de una sociedad mucho más informatizada industrial y competitiva con estructuras que tienden a convertirse en líneas de mando y de comunicación horizontales para ejercer una mayor eficiencia y un manejo de información coherente respecto a las tecnologías apreciadas como una herramienta fundamental para la competitividad organizacional, factor de la sociedad del conocimiento.

En Lima Oyarce, (2016), sustentó la tesis que lleva por título: Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015, en la cual obtiene resultados los cuales indican que mientras mayor es el dominio de las TIC por parte de los docentes, mayor es la calidad de su desempeño docente en relación con los estudiantes; ello quiere decir que el uso de las TIC cumplen un rol importante en relación con el desempeño; se puede señalar que aún hay diferencias sustantivas en cuanto al desarrollo de estrategias didácticas entre los docentes de la EAP de Comunicación Social de la UNMSM.



En Perú Vallejos, (2003), sustentó en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la tesis titulada: El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011, tesis para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales, en la cual concluye que las TIC juegan un rol importante en el ámbito de trabajo universitario ya que permiten establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes de una nueva generación, los mismos que permiten al docente ser más eficaz aunque se encuentre en un proceso de transición tecnológica que tiene influencia sobre su calificación laboral. De ese modo, se facilita obtener mejores resultados en la evaluación del desempeño laboral de la docencia universitaria, en la medida que se ha constatado que representa un mecanismo de desarrollo de habilidades laborales que sirve para acortar las brechas comunicacionales y tecnológicas entre las generaciones del profesional docente, llamados migrantes digitales, y la nueva generación de estudiantes, denominados nativos digitales, que tienen otra forma de aprender y de acceder a la información.

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

En Puno, Ticona Mamani, (2020), en su artículo científico titulado: “Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales”, manifestó que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación tiene relación significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de Puno periodo 2018 -2019, donde se evidencia coeficiente de correlación de Pearson positiva alta ya que  $r = 0,712$  y con nivel de significancia de 0,00 por tanto, la prueba es significativa, según el objetivo 2 se obtuvo coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,434$  que indica que existe una relación positiva





moderada entre la convivencia digital y la tecnología en el desempeño de tareas, y finalmente en el objetivo 3, se demuestra que la comunicación efectiva y colaboración tiene relación positiva alta en eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las universidades de la región de Puno, 2018 - 2019, evidenciando con coeficiente de correlación de Pearson donde  $r = 0,769$  además siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de menor a 0,05, por tanto, la prueba es significativa.

En Puno Percca, (2019), sustentó su tesis titulada: “Determinación de la Relación entre los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Acora. periodo 2018, para obtener el título profesional de Contador Público, en cuya conclusión señala que existe una correlación positiva considerable entre las variables de procesos administrativos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0.819^{**}$ , lo que significa que a muy adecuados procesos administrativos se genera un desempeño laboral alto.

En Puno Cutipa, (2015), sustenta su tesis titulada: Desempeño laboral del personal administrativo y su causalidad en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2015-2016, para optar el título profesional de Contador Público, en la cual concluye los parámetros como; el conocimiento laboral, cumplimiento de funciones, clima laboral, remuneración y la mala distribución de carga influyen en el desempeño laboral del personal administrativo; según la encuesta realizada. Por lo tanto el autor recomienda, teniendo toda la información y los resultados de la investigación, que los encargados del personal administrativo den una revisión y más atención en las medidas que se encontraron, de tal manera que el desempeño laboral de los trabajadores pueda ser de manera eficiente; por lo que se podría efectuar políticas antes de otorgar un



ascenso laboral, se debe reconocer y otorgar un bono por el buen desempeño de las personas que cumplen con sus puestos.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Tecnologías de la Información y Comunicación**

En 1987 el premio Nobel de economía Robert Solow llegó a la conclusión de que la gran difusión de los ordenadores no se veía reflejada en las estadísticas de productividad de los Estados Unidos. Posterior a lo afirmado por Solow, varios investigadores enfocaron sus estudios en lo referente a las TIC y la productividad, para intentar determinar si existía una relación positiva entre dichas variables. En la década de los 90' y contrariamente a lo señalado por Robert Solow, aparece Brynjolfsson y Hitt (1996), el cual encontró una relación positiva entre las TIC y la productividad, sin embargo se observó que en dicha investigación se tomó como muestra solo a las empresas manufactureras; ante ello apareció Prasad y Harker (1997) quienes realizaron un análisis e investigación, corroborando que los resultados que obtuvo Brynjolfsson y Hitt eran similares en el sector servicios; finalmente se observó que la muestra usada por Brynjolfsson y Hitt estaba sesgada hacia las grandes empresas, motivo por el cual Dans (2001) realizó un trabajo de investigación enfocado a las PYMES españolas, obteniendo resultados que confirmaban la relación positiva de las TIC y la productividad (J. López, Minguela, Rodríguez, & Sandulli, 2006).

Mientras tanto en el Perú, en un contexto nacional, Valderrama (2018), en su nota de investigación indica que el Perú según el índice de desarrollo de las TIC, para el año 2017, fue de 4.85 (en una escala del 1 al 10), ubicándose en el puesto 96 de un total de 176 economías. El país mejor ubicado fue Islandia con un índice de 8.98 (superando a Corea del Sur), mientras que el país latinoamericano mejor ubicado fue Uruguay (puesto



42) con un índice de 7.16. Con lo anterior podemos concluir que estamos por debajo de la media en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y comunicación, pero también encaminados al progreso tecnológico y mejor uso de estas tecnologías, siendo importante el apoyo tanto del estado, en el sector público, con políticas tales como la Ley 27658, “Modernización de la Ley del Estado”, “Decreto Supremo N° 123-2018-PCM” y reglamentos internos de modernización y fomento del uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, en el sector privado; todo ello contribuye a que en las empresas se desarrolle un desempeño laboral con un nivel alto y con impactos altamente positivos para la sociedad.

#### **2.2.1.1. Definición de las TIC**

A nivel internacional, la Information Technology Association of America (ITAA), define a las Tecnologías de la Información como el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte y gestión de los sistemas informáticos, en específico de hardware y aplicaciones de software; así mismo Ayala & Gonzales, (2015) señalan que el objetivo principal de las TIC es la mejora y soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información.

Belloch (2006), define las TIC como “tecnologías para el almacenamiento, recuperación, proceso y comunicación de la información”, señalando que existen múltiples instrumentos electrónicos dentro del concepto de TIC, siendo el más representativo de ellos el internet, llamado red de redes, el cual conecta y comunica temporalmente a las personas, de diversas partes del mundo. En efecto, en nuestra actualidad todo gira en torno al uso de las tecnologías de la información, la cual permite que se pueda transmitir la información de una forma más celer, de un dispositivo



electrónico a otro, pudiendo guardar información en una base de datos que almacena una gran cantidad de transacciones a lo largo del tiempo, lo cual hace que la toma de decisiones sea más eficiente y eficaz, tanto dentro y fuera de una empresa u organización. (Oz, 2008)

Por otra parte Cabero,(2002), argumenta que las TIC básicamente giran en torno a 03 medios fundamentales: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, los mismos que se relacionan significativamente entre sí, permitiendo de este modo conseguir nuevas realidades comunicativas; en cambio, Laudon & Laudon, (2012) señala que la infraestructura de las TI está conformada por la inversión en hardware, software y servicio, definiendo a las TIC como los recursos de tecnología compartidos que proveen la plataforma de TI para las aplicaciones de sistemas de información específicas para la empresa; consiguientemente Castañeda, (2003) define las TIC como “el resultado de las posibilidades creadas por la humanidad en torno a la digitalización de datos, productos, servicios y procesos y de su transportación a través de diferentes medios, a grandes distancias y en pequeños intervalos de tiempo, de forma confiable, y con relación costo-beneficio nunca antes alcanzadas por el hombre”.

#### **2.2.1.2. Impacto de las TIC**

Con el pasar del tiempo nos damos cuenta que la tecnología toma más valor, y por ende se convierte en un factor indispensable dentro de las empresas; no obstante es necesario señalar, que el uso de las tecnologías se convierte en ventaja cuando se incorpora en los procesos clave de la empresa y en sus rutinas organizativas, tal y como lo señala Lapiedra et al. (2011) el cual argumenta que, dado el importante papel que los sistemas de información tienen asignado, consideran que las organizaciones actuales no pueden ser dirigidas eficiente y eficazmente sin sistemas de información los mismos que



están formados a partir de una serie de tecnologías de la información, mediante los cuales se proporciona la información necesaria en el momento y tiempo adecuado para quien lo requiera, consiguiendo con ello un correcto y adecuado entorno de toma de decisiones, en tiempo real.

En la actualidad ya nada es exento del uso de las TIC, como claramente se observa a diario, al hacer compras online, al subirse en un auto y ver la inmensa cantidad de TIC que se usan en cosas cotidianas; de la misma forma, el escrito titulado "Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) y el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: Experiencias e iniciativas de política" (CEPAL, 2012) señala que las TIC han traído consigo un crecimiento económico positivo, brindando mayor comunicación y conectividad a la población, en lo referente al medio ambiente, indica que existe un aporte significativo al cambio climático (reducción de gases de efecto invernadero) puesto que la mayoría de actividades que se desarrollan hoy en día están siendo de manera implícita, requiriendo de una presencia virtual más que física, creando con ello el teletrabajo, reduciendo la huella de carbono de las actividades económicas, a través de TIC tales como las video llamadas, videoconferencias, correo electrónico entre otros, llegando a un punto en donde se implanta el gobierno electrónico y las edificaciones inteligentes; siendo necesario formular políticas de desarrollo sostenible e instrumentos para tener una gestión de los residuos electrónicos que acarrearía todo este uso de las tecnologías.

### **2.2.1.3. Dimensiones de las TIC**

Tomando como base lo señalado por Alarcón et al. (2013) en donde indica que las dimensiones que intervienen para el uso de las tecnologías de la Información y comunicación son:



– *La dimensión comunicación efectiva y colaboración*

Las habilidades incluidas en esta dimensión deben entenderse como habilidades sociales, donde la capacidad para transmitir e intercambiar información e ideas con otros, así como también de interactuar y contribuir dentro de un grupo o comunidad es fundamental; esta dimensión se divide en 02 sub dimensiones: comunicación efectiva y colaboración. (Alarcón et al. , 2013).

Según Cruz, (2014) , define la Comunicación Efectiva como un proceso el cual no necesariamente tenga que transferir o intercambiar información, si no que abarca más que eso, pudiendo intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos la cual debe ser absorbido y comprendido con los demás miembros de un entorno. Al tener una comunicación efectiva los colaboradores de una empresa desempeñan bien su trabajo, pues ello contribuye a tener una adecuada relación interpersonal; mas por el contrario el no tener una comunicación efectiva ello acarrea en información ineficiente e irrelevante. En ese entender Sánchez (2014 citado en Rodas, (2017)) señala que la colaboración supone interactuar entre los miembros de un equipo de trabajo, el cual dará como resultado lograr los objetivos trazados tanto personal como institucionalmente; es por ello que el fin de la colaboración es trabajar en conjunto, coexistiendo tanto en grupo o teniendo espacios propios para poder desarrollar las actividades propias a su cargo.

Así mismo, Traverso et al. (2017) señala que la comunicación efectiva “representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias”.



### – *Ética y Autocuidado*

La ética del cuidado tiene que ver con situaciones reales, tan reales como las necesidades ajenas, el deseo de evitar el daño, la circunstancia de ser responsable de otro, tener que proteger, atender a alguien. La moralidad como compromiso deriva precisamente de la certeza de que el bienestar, e incluso la supervivencia, requieren algo más que autonomía y justicia: el reconocimiento y cumplimiento de derechos y deberes. (Alvarado, 2004), del mismo modo, la página web *Tus 10 comportamientos digitales* en la cual se propone que hacer un uso ético de las TIC es básicamente “utilizar estas herramientas con responsabilidad y siguiendo los lineamientos dictados por la misma comunidad”, Rodríguez & Gil, (2014)

Por otra parte Escobar et al. (2011), señalan que para entender el concepto de autocuidado en primer lugar se debe de entender que es cuidado, es por ello que toma lo planteado por Heidegger el cual indica que el cuidado viene como punto importante para el ser humano, puesto que todos los actuados del ser humano y todo lo que realice estará acompañado de cuidado; en ese orden, el autocuidado es coadyuvar con la sociedad y su entorno en un momento dado, para saber que decisiones tomar frente a las querellas sociales.

### – *TIC y Sociedad*

Hoy más que nunca se escucha hablar de las TIC, y no es para menos pues las utilizamos en nuestra vida cotidiana hasta el punto de que se han convertido en imprescindibles. La gente ya no se relaciona igual, no busca información igual y, por ende, la manera en la que la sociedad interactúa cambia. Las TIC son un tipo de tecnología que nace a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y la comunicación, estas tecnologías tienen como objetivo facilitar y mejorar la calidad de vida de las personas a través de las ventajas que nos proporcionan



dichas tecnologías. La máxima expresión de las TIC la encontramos en Internet, lo que ha supuesto una revolución y ha redefinido la forma de relacionarse y comunicarse de las personas. (Tuyu, Technology, 2017).

De una manera más amplia Sanchez, (2008) señala que la inserción de las TIC ha traído tras de sí grandes cambios en la sociedad, puesto que, la tecnología está al alcance del potencial humano, el cual dispone del libre albedrío de hacer lo que desee, ya sean acciones positivas o negativas, pudiendo convertir ello en prosperidad económica, equidad y justicia social, usando las tecnologías como herramienta para construir sociedades con valores bien implantados. Así mismo, Carmona & Fuentealba, (2016) indica que la sociedad ha sufrido varios cambios de gran importancia, pasando por la invención de la escritura hasta llegar a la tecnología, motivo por el cual resulta necesario conocer las nuevas tecnologías ya sea en entornos familiares, o en la educación, puesto ello reducirá la brecha digital, generando equidad y justicia social.

#### – *Operación de las TIC*

Las TIC pueden ayudar en el análisis de los costes y en la minimización de las mermas de todo tipo como pérdidas de tiempo, materiales, o de otro tipo pero primero debemos saber buscarlas y después las TIC nos dirán su valor económico. A partir de su medida son capaces de reducirlas. El objetivo de las mermas de tiempo debe ser muy claro puesto que debe ser cero o próximo a cero. El ejemplo que nos da el autor respecto a ello, es referido al lugar donde trabajaba, pues aparentemente había un problema de productividad del personal cualificado en un uso intensivo de las TIC, ya que trataban y analizaban miles de datos en un tiempo limitado cada día. El operador debía analizar la pantalla y tomar decisiones de aceptar o rechazar lo que veía y su valoración era subjetiva y por ello no mecanizable. La observación del proceso





permitió ver que el tiempo medio de bajada de la imagen podía tardar entre 20 seg a 3 min y que el tiempo de envío al cliente generaba una cola de espera que oscilaba entre 20 min a 45 min y ello independientemente del operador. (Drucker, 2010)

– *Uso de las TIC*

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como concepto general viene a referirse a la utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información, visual, digital o de otro tipo con diferentes finalidades, como forma de gestionar, organizar.

Es así que las TIC tienen la peculiaridad de que la comunicación que se produce no viene condicionada por el tiempo y las distancias geográficas, puesto que entre otras cosas tiene una importancia creciente de la educación informal de las personas, de esto último se benefician a nivel intuitivo los jóvenes actuales o también llamados millennials, que encuentran en estos medios un desarrollo comunicativo que expresan a través de medios para ellos tan habituales como la mensajería instantánea, los correos electrónicos o el móvil. (Soler, 2008), de igual manera el uso de las TIC son necesarias, puesto que generan valor lo que conlleva a tener un posicionamiento empresarial, sin embargo el solo hecho de hacer uso de las TIC no garantiza que lo vaya a suceder, puesto que si estas no son usadas adecuadamente no generarán un soporte administrativo adecuado; siendo de gran importancia que las empresas usen las TIC en sus competencias clave y las emitan conjuntamente con los escenarios externos de su entorno, Mayenberger & Rivera, (2009).

Peiro, indica que con el uso de las TIC, las organizaciones procesan con efectividad sus transacciones cotidianas como parte de su cadena de valor hacia adelante y hacia atrás, siendo que la introducción de nuevas tecnologías en la



organización contribuye a la aparición de distintos y nuevos modos de trabajo y a la eliminación de tareas aburridas o repetidas, permitiendo a los trabajadores desempeñar trabajos con más responsabilidad y que ofrecen retos mayores. (Peiro, (1993), citado por Bribiesta et al., (2016))

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definición de Desempeño Laboral**

Según Robbins & Judge, (2009) el desempeño laboral es el logro de sus metas realizadas exitosamente en un determinado plazo, tomando en cuenta sus habilidades y el puesto en el cual se desempeña, puesto que ello podrá permitir medir el nivel de cumplimiento que obtenga. Del mismo modo Chiavenato, (2000), señala que el desempeño laboral es en realidad el principal componente del empleado en la búsqueda de objetivos fijados, considerándose como una estrategia individual para el logro de los objetivos; por ende el desempeño laboral permite que se realicen múltiples acciones de una forma sincronizada, tomando en cuenta factores como el contexto en el cual se desarrollan las actividades, así como la cultura organizacional, la cual nos permite introducir la ética y valores laborales.

Añadiendo a lo mencionado por los anteriores autores, aparece Pedraza, (2010, citado por Palacio (2005)) quien señala que el desempeño laboral es algo más que el logro de objetivos, puesto que involucra el aportar un valor agregado a la organización en las diversas acciones que realiza un individuo durante un determinado tiempo, esto aunado a las actividades de varios individuos, coadyuvaran a la eficiencia organizacional. Por otra parte (Druker, 2002) plantea que al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, e indica que será preciso definir el desempeño en términos no financieros.



### 2.2.2.2. *Evaluación del Desempeño*

Considerando lo señalado por Robbins & Judge, (2009) el cual señala que las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos; del mismo modo las evaluaciones dentro de una organización nos ayudan a identificar si el personal requiere de capacitación en algún ámbito en específico, o mejorar el desarrollo de este, así como otros propósitos que ayudan en la toma de decisiones. Bajo ese contexto, el autor en referencia, menciona que las dimensiones del desempeño laboral son fundamentalmente 03: motivación, evaluación, eficacia y eficiencia.

#### – **Dimensión Eficacia y Eficiencia.-**

En términos generales la RAE define a la eficacia como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, y la eficiencia como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efector determinado.

Según Najera (2015, citado en Sollier, (2019)) , señala que la eficacia es el nivel de cumplimiento de los objetivos, entienda eso como la medida en que una entidad ya sea en todo o en parte, cumple con sus objetivos estratégicos, dando cumplimiento solo a las metas trazadas. Por otra parte Quiroz (2018) argumenta que la eficiencia es cuando aprovecha al máximo cada recurso disponible. La optimización de estos procesos de producción de servicio tiene una repercusión directa en la cuenta de resultados, minimizando las pérdidas y la maximizando la capacidad de los recursos, con el fin de proveer productos y servicios de calidad a los clientes

En ese entender Robbins & Judge, (2009), mencionan que la eficacia significa el grado de aceptación que logra la solución final, sin embargo, no podemos considerar la eficacia sin evaluar también la eficiencia, para decidir si se emplean grupos, los gerentes



tienen que evaluar si el incremento en la eficacia es más que suficiente para compensar la reducción de la eficiencia.

– **Dimensión Motivación.-**

Según Robbins & Judge, (2009), la motivación lo define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. En ese entender, Madrigal, (2002), refiere que la motivación viene a ser algo previo a una acción a desarrollar es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con rapidez, y está relacionada con las palabras motivar, la cual expresa el disponer del ánimo del individuo, para que pueda realizar sus actividades de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo.

– **Dimensión Evaluación.-**

Stephen & Coulter, (2010), definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Sobre el particular, Robbins & Judge, (2009), explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información.

**2.2.2.3. Evaluación del Desempeño (Trabajadores)**

Tomando como base lo citado por Solano, (2017), respecto a la evaluación de desempeño, y tal como lo indica Pernia & Carrera, (2014), quien determina un alcance de evaluación, a través de las funciones, comportamiento, y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor.



## – **Funciones**

Son aquellas actividades ejecutadas por los trabajadores, es decir debe desempeñarlos eficientemente, es por ello que el trabajador debe mantener un conocimiento de sus labores, la capacidad de análisis. Con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas.

**Conocimiento del trabajo:** Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

**Capacidad de análisis:** procesos que utiliza el colaborador para ejecutar las actividades dispuestas en sus funciones. El análisis consiste en la composición ordenada de los elementos diferentes de un todo, o sea, se basa en una operación contraria a la analítica, (F. López, 2009:170)

## – **Comportamiento**

Son todas aquellas cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha sido atribuido. Entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador.

**Habilidades:** Son la calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo



**Actitud:** Habilidad para descentralizar actividades y decisiones y fomentar el trabajo en equipo.

**Satisfacción:** es el grado de contentamiento que manifiesta el colaborador ante las actividades que se le ha atribuido, asimismo depende de los beneficios que este recibe para ejecutar eficientemente sus labores.

#### – Rendimiento

(Pernia & Carrera, 2014), señala que el grado de rendimiento laboral que manifiesta el colaborador frente a sus actividades, asimismo la eficiencia con que las ejecuta, para ello se estima la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en Equipo.

**Resolución de problemas:** es la capacidad que presenta el colaborador para resolver aquellas deficiencias que se manifiestan diariamente en sus labores diarias. Para ello el colaborador debe hacer usos de recursos que contribuyan en el cumplimiento de las metas establecidas.

**Ausentismo:** es el comportamiento que presenta el colaborador ante cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno y establecido por la entidad pública, por ello el trabajador debe mostrar puntualidad y responsabilidad.

**Compromiso:** Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

**Trabajo en Equipo:** es la capacidad del colaborador para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, considerando democráticamente las decisiones que son ejecutadas, asimismo respetando los ideales de cada uno de ellos.



#### **2.2.2.4. *Importancia de la evaluación del Desempeño Laboral***

La evaluación de desempeño según Montoya, (2009), es una técnica importante dentro de cualquier organización puesto que de los resultados obtenidos de la evaluación, se identifican problemas, los cuales conllevan a una toma de decisiones dirigida al desarrollo de políticas y acciones necesarias para cubrir las deficiencias de una organización, en ese entender el éxito o el fracaso de rendir la evaluación del desempeño está enmarcado en la actitud del personal a cargo de trabajadores, tales como el nivel gerencial, el cual tiene la función de cumplir con los objetivos organizacionales trazados.

Para Ramirez, (2006) la importancia de medir el desempeño laboral dentro de una empresa radica en poder medir si su grupo de trabajo, el cual conforma la empresa, está avanzando conjuntamente con las metas trazadas o por el contrario es necesario implantar acciones correctivas, las cuales ayudaran a que la empresa logre el cumplimiento de sus metas y la satisfacción de los que ya hacen dentro de ella, generando un clima de realización, puesto que el personal brindara un mejor servicio sabiendo que será evaluado y recompensado por el buen desempeño.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Canal Digital.-** Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.

**Desempeño laboral:** El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en un entorno laboral.



**Estrategia:** la estrategia como tal es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un propósito, siendo en el ámbito empresarial el conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos de una organización.

**Evaluación:** La evaluación es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos, que supone un juicio de valor sobre la programación establecida, y que se emite al contrastar esa información con dichos objetivos.

**Gestión de recursos:** en lo que respecta al entorno organizacional, la gestión de recursos es la implementación eficiente y eficaz de los recursos de una organización cuando se necesiten. Estos recursos pueden incluir recursos financieros, inventario, habilidades humanas, los recursos de producción, o tecnología de la información (IT).

**Gobierno Digital:** Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización

**Plan de Mejora:** es un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbres dentro de una empresa, lo que conllevará a resultados, los mismos servirán para trabajar en soluciones que generen mejores resultados.

**Sistema de Información:** conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia.

**Tecnología:** La tecnología es la ciencia aplicada a la resolución de problemas concretos. Constituye un conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que





permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de las necesidades esenciales y los deseos de la humanidad.

**Tecnología de la información y comunicación:** Es el medio de comunicación o el tratamiento de la información que se sirve de los avances y progresos de la tecnología electrónica y que tiene su base en los conocimientos existentes y en aquellos modos distintos de vivir.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

##### 3.1.1. Provincia de Puno

La provincia de Puno se encuentra localizada en el departamento y región del mismo nombre. Esta fue creada como provincia el día 2 de mayo del año 1854, sin embargo la historia de Puno comienza muchos años atrás, siendo la población anterior a los españoles la conocida como Lupacas, aunque también existían otras tribus de gran desarrollo como la de los Kollas distribuidos en parte de la actual provincia. (Turismo, 2020)

##### 3.1.2. Historia

Electro Puno S.A.A. es una empresa estatal de derecho privado de la Corporación FONAFE. La participación de FONAFE, alcanza a 99.61% del accionariado de la Empresa y sus títulos se transan en la Bolsa de Valores de Lima.

La Empresa Electro Puno S.A.A. se encuentra dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica, la cual fue creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999.

Se encuentra ubicada en el Departamento, Provincia y Distrito de Puno

- Domicilio Legal: Jr. Mariano H. Cornejo N° 160
- Razón Social: Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A.

- RUC: 20405479592
- Página Web: <http://www.electropuno.com.pe>

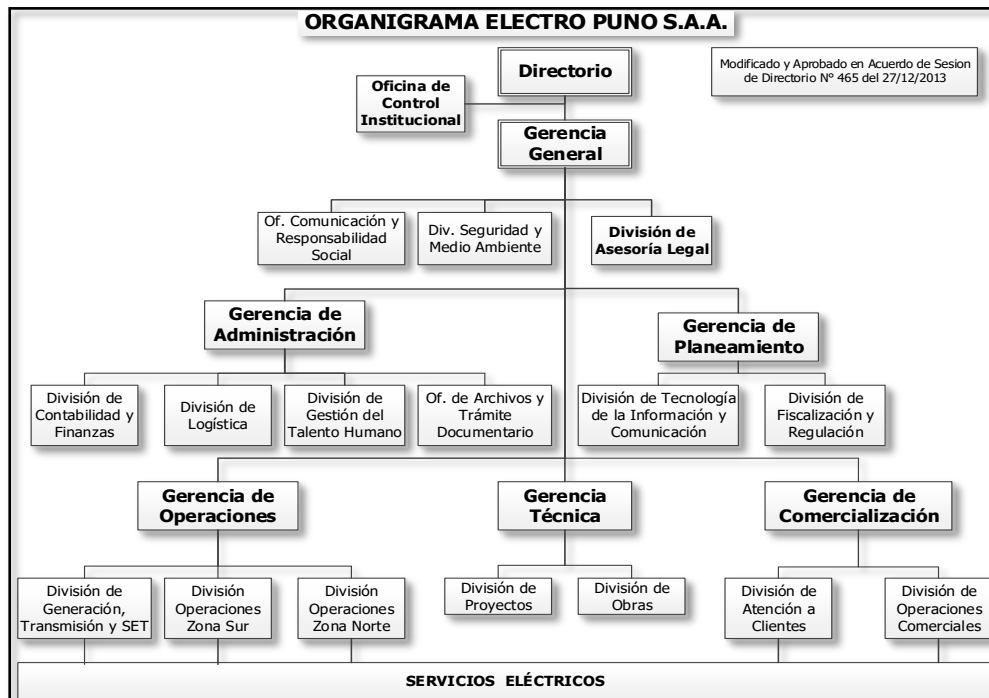
### 3.1.2.1. Misión

"Satisfacer las necesidades de energía de nuestros clientes, con innovación tecnológica, mejora continua y compromiso, aprovechando las sinergias corporativas; promoviendo la superación de nuestros colaboradores, generando valor y contribuyendo al desarrollo sostenible del país y la Región Puno".

### 3.1.2.2. Visión

"Ser reconocidos como la empresa más eficiente y responsable de la Región, brindando un servicio de calidad en el suministro de energía eléctrica".

### 3.1.2.3. Organigrama institucional



**Figura 1.** Organigrama Electro Puno S.A.A.  
FUENTE: Página web Electro Puno S.A.A.

### 3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO

El periodo de duración del estudio, fue de 8 meses los cuales se detallan a continuación:

| Actividad                                                         | 2019 |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|
|                                                                   | M    | J | J | A | S | O | N | D |
|                                                                   | A    | U | U | G | E | C | O | I |
|                                                                   | Y    | N | L | O | P | T | V | C |
| Presentación del proyecto de tesis al PILAR                       | X    |   |   |   |   |   |   |   |
| Desarrollo del marco teórico                                      | X    | X |   |   |   |   |   |   |
| Observación de la empresa                                         | X    | X |   |   |   |   |   |   |
| Diseño y validación de los instrumentos para recolección de datos |      | X | X |   |   |   |   |   |
| Aplicación del instrumento de recolección de datos.               |      |   |   | X | X |   |   |   |
| Procesamiento de los datos obtenidos.                             |      |   |   |   | X | X |   |   |
| Redacción de las conclusiones y recomendaciones.                  |      |   |   |   | X | X |   |   |
| Empiezo del primer borrador del informe de tesis.                 |      |   |   |   |   | X | X |   |
| Segundo borrador del informe de tesis.                            |      |   |   |   |   |   | X |   |
| Informe final – Subida del borrador al PILAR                      |      |   |   |   |   |   | X |   |
| Sustentación del informe final.                                   |      |   |   |   |   |   |   | X |

**Figura 2.** Calendario de actividades de la realización de la investigación.

FUENTE: Proyecto de investigación

### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario que según Trespalacios, Vasquez, & Bello, (2005) son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar a las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población; en ese entender las encuestas del presente trabajo estuvieron dirigidos a 32 trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., los mismos que fueron seleccionados con ayuda del instrumento de gestión MOF y del organigrama empresarial, el cual nos ayudó a verificar quienes son jefes, trabajadores y personal que se encuentra por otra modalidad de contrato.

Dichas encuestas, fueron dirigidas y proporcionadas para su llenado, del mismo modo, se hizo uso del instrumento de investigación Ficha de Observación para la variable TIC, logrando resultados más certeros y objetivos, pues mediante la observación directa se tiene una percepción real de la interacción de las TIC y los trabajadores; tal como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 1.**  
*Esquema de Encuestas*

| <b>Técnica</b>                 | <b>Instrumento</b>        | <b>Alcance</b>                                                                                               | <b>Dirigido a:</b>                                                    |
|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Encuesta, Ficha de Observación | Cuestionario, observación | Buscar información suficientemente necesaria para conocer el nivel de uso de las TIC.                        | Trabajadores, de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A. |
| Encuesta                       | Cuestionario              | Buscar información necesaria para conocer el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de Electro Puno. | Trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.  |

Fuente: Elaboración propia

## **Variable 1**

### **Tecnologías de la información y comunicación**

Se aplicó como instrumento de recojo de datos el “Cuestionario adaptado de la Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje”, elaborado por Diez (2016) en su tesis de grado, el cual se basó en el artículo del Ministerio de Educación de Chile. Dicho cuestionario consta de 18 reactivos, divididos en 03 dimensiones: Comunicación efectiva y colaboración, Convivencia Digital, y Tecnología; cada una con 05 alternativas: Muy Deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Eficiente (4), y Muy Eficiente (5); de opción múltiple de tipo: Escala de Likert. Para evaluar la consistencia interna (Confiabilidad) del cuestionario se aplicó la prueba del alfa de Cronbrach. Según Tavakol & Dennick (2011) existen diferentes informes sobre los valores aceptables de alfa, que van desde 0.70 hasta

0.95. En el caso del Cuestionario adaptado de la Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje, se confirma que todos los valores de alfa para cada dimensión y el cuestionario total son mayores a 0.70, por lo que concluimos que el cuestionario aplicado es fiable.

**Tabla 2.**

*Prueba de alfa de Cronbach para el instrumento 1 de recolección de datos*

| Instrumento (escala)                                                        | Ítems    | Dimensiones (ítems)                          | Indicadores                                 | Fiabilidad (Alfa de Cronbach) |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje (Politómica de 5 categorías). | 6 ítems  | Tecnología (1-6)                             | 1) Operar las TIC<br>2) Usar las TIC        | 0.827                         |
|                                                                             | 6 Ítems  | Convivencia digital (7-12)                   | 3) Ética y autocuidado<br>4) TIC y sociedad | 0.857                         |
|                                                                             | 6 Ítems  | Comunicación efectiva y colaboración (13-18) | 5) Comunicación Efectiva<br>6) Colaboración | 0.924                         |
|                                                                             | 18 ítems | Todas las dimensiones                        | Todos los indicadores                       | 0.938                         |

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría de Tavakol & Dennick (2011)

## Variable 2

### Desempeño laboral

Se aplicó como instrumento el “Cuestionario de desempeño laboral”, el cual fue adaptado por Solano (2017), en su tesis de grado. Solano (2017) se basó en el libro de Pernía & Carrera (2014). El cuestionario consta de 36 reactivos, divididos en 03 dimensiones: Funciones, Comportamiento y Rendimiento; cada una con 05 alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5); de opción múltiple de tipo: Escala de Likert. Para evaluar la consistencia interna (Confiabilidad) del cuestionario se aplicó la prueba del alfa de Cronbrach. Tavakol & Dennick (2011) sostiene que los valores aceptables de alfa deberían considerarse a partir 0.70 hasta 0.95. Del mismo modo, Peterson (1994) sostiene para estudio en temas laborales, es prudente

considerar valores de alfa igual o superiores a 0.82. En el caso del Cuestionario de desempeño laboral, se confirma que todos los valores de alfa para cada dimensión, y en suma el cuestionario total son mayores a 0.82, por lo que concluimos que el cuestionario aplicado es fiable.

**Tabla 3.**

*Prueba de alfa de Cronbach para el instrumento 2 de recolección de datos*

| Instrumento (escala)                                                           | Ítems    | Dimensiones (ítems)           | Indicadores                                                                              | Fiabilidad (Alfa de Cronbach) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Cuestionario de Desempeño laboral – trabajadores (Politómica de 5 categorías). | 8 ítems  | Funciones (1-8)               | 1) Conocimiento del trabajo.<br>2) Capacidad de análisis.                                | 0.803                         |
|                                                                                | 12 Ítems | Comportamiento digital (9-20) | 3) Habilidades<br>4) Actitudes<br>5) Satisfacción                                        | 0.694                         |
|                                                                                | 16 Ítems | Rendimiento (21-36)           | 5) Resolución de problemas.<br>6) Ausentismo.<br>7) Compromiso.<br>8) Trabajo en equipo. | 0.764                         |
|                                                                                | 36 ítems | Todas las dimensiones         | Todos los indicadores                                                                    | 0.883                         |

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría de Tavakol & Dennick (2011)

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

Según Tamayo, (2003), este está comprendido por la totalidad de lo que se pretende estudiar, donde existe una particularidad, ya sea una característica específica entre los miembros, la cual da comienzo a los datos de la investigación; de la misma manera Hernandez et al., (2014) señala que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población de estudio del presente proyecto de investigación se encuentra conformada por un total de 40 trabajadores entre hombres y mujeres de la Gerencia de Administración, puesto que al ser una de las gerencias con mayor relevancia respecto al



personal y en cuyos ambientes se hace uso constante tanto de software y hardware. Por ende al sacar la muestra, tomando como criterios su modalidad de contrato y permanencia en la empresa, se obtuvo a 32 trabajadores, consiguiendo una muestra objetiva del trabajo de investigación.

### 3.4.2. Muestra

Se tomó de referencia el tipo de muestra no probabilística, que según Hernandez et al., (2014), señala que las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. En ese entender, la muestra del presente trabajo estará conformada por 32 trabajadores, los cuales pertenecen a la totalidad de los trabajadores a plazo indeterminado así como también los trabajadores que tienen una permanencia superior a los 2 años, lo que nos da como resultado 32 trabajadores que laboran a diario en la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A (Tabla 1), puesto que al ser una población finita reducida, se requiere tomar al 100% para no tener errores de muestreo.

#### Tabla 4.

*Personal administrativo de Electro Puno S.A.A.*

| <b>UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE ADMINISTRACION</b> |                                           |           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|
| 1                                                  | Gerencia de Administración                | 3         |
| 2                                                  | Oficina de Archivo y Trámite Documentario | 3         |
| 3                                                  | División de Contabilidad y Finanzas       | 11        |
| 4                                                  | División de Logística                     | 9         |
| 5                                                  | División de Gestión del Talento Humano    | 6         |
|                                                    | <b>TOTAL</b>                              | <b>32</b> |

Fuente: CAP Electro Puno S.A.A.





### **3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO**

#### **3.5.1. Estadística descriptiva**

Es la parte de la estadística que permite analizar todo un conjunto de datos, de los cuales se extraen conclusiones valederas, únicamente para ese conjunto. Para realizar este análisis se procede a la recolección y representación de la información obtenida. Como ejemplo de estas estadísticas podemos citar a aquellas que se obtienen generalmente en los deportes, en los rendimientos académicos de los estudiantes de una determinada materia, en los negocios al determinar las ventas obtenidas mensualmente en un determinado año por una empresa en particular. (Salazar P. & Del Castillo G., 2018).

#### **3.5.2. Estadística inferencial**

En esta rama de la estadística, lo que se pretende es obtener conclusiones generales de una determinada población, mediante e estudio de una muestra representativa sacada de ella, dicho de otra manera, lo que se trata es que, con el valor de los estadísticos obtenidos, podamos establecer los valores de los parámetros. Entonces podemos concluir que la estadística inferencial analiza o investiga a una población, valiéndose de los datos y resultados que se obtienen de una muestra. Ejemplos muy claros de este tipo de estadística constituyen la aplicación de nuevos tratamientos con nuevos fármacos, o las proyecciones que puedan hacer los investigadores de mercado sobre como influye la publicidades ciertos segmentos de mercado. (Salazar P. & Del Castillo G., 2018).

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

#### **3.6.1. Método de investigación**

El método de investigación es de tipo hipotético deductivo y analítico; puesto que por una parte, según Mejía, (2005), el método deductivo consiste en dar respuesta o



solución a problemas planteados, de los cuales emitimos previamente una hipótesis de solución, siendo así necesario el uso de los datos disponibles para comprobar si está de acuerdo con nuestras experiencias; aplicándose así de hechos generales a situaciones o casos en particular; y con lo que respecta al método analítico, se alega que Abbagnano, Nicola, (Diccionario de filosofía, p. 59) señala que consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas” (como se cita en (Gomez, 2012) , es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno.

En la investigación se toma la metodología hipotética deductivo teniendo en consideración que se plantea una hipótesis general y siendo conscientes que esta empresa pertenece al rubro de suministro de electricidad, el cual según datos de INEI “Perú: Tecnología de Información y Comunicación en las Empresas, 2015”, el uso de internet por parte de esta actividad económica fue del 91.9%, ello refleja que se posee facilidad al acceso a la información, mejora de la interactividad, facilita la creación de un eficiente sistema de trabajo, provee nuevas oportunidades de negocio y sobre todo proporciona valor añadido a los clientes; sin embargo, y como se dijo antes, el recurso tecnológico no es suficiente cuando el personal no está siendo capacitado, por ende, las mismas estadísticas reflejan que la actividad de suministro eléctrico capacitó al 36.0% de su personal, el mismo que ocupa el segundo lugar en el cuadro de las empresas que capacitan a su personal.

Por ende se plantea que “El uso de las tecnologías de la Información y Comunicación incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.”, por tal motivo se deduce que existe una relación entre ambas variables y con todo el procesamiento de datos se llega a validar



dicha hipótesis con el método de coeficiente de correlación de Pearson, el mismo que según Charaja, (2011), debe ser únicamente para la hipótesis general, puesto que las hipótesis específicas son de índole descriptivo.

Así mismo se utiliza el método analítico el cual nos ayuda a analizar el comportamiento de las variables independiente y dependiente así como también para explicar la relación que existe entre ellos, pudiendo de este modo demostrar la fenomenología del caso. Tal y como lo señala Gómez (2012) este método consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver las relaciones entre estas, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno de estudio.

### **3.6.2. Tipo de investigación**

La tipología a utilizar es de tipo no experimental – transversal, esto se basa en el autor Hernandez et al. (2014), quien sostiene que un estudio es no experimental, porque “no existe manipulación de la variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”; y se dice que es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como toma una fotografía de algo que sucede”; con ello podemos afirmar que el presente estudio tiene esta tipología ya que se pretende conocer la correlación de las variables, tanto de Tecnologías de la Información y Comunicación como de Desempeño Laboral, estudiadas en un periodo determinado, el cual es el periodo 2019.



### **3.6.3. Enfoque de investigación**

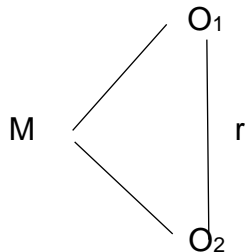
Para el presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, tomando como base lo señalado por (Hernandez et al., 2014), el cual puntualiza que el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, y que, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, todo ello con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías; teniendo conocimiento de lo señalado líneas arriba; en la presente investigación se puede comprobar que se respeta dicha estructura, siendo así que primeramente se planteó una hipótesis, previa a una idea, con la cual se pudo obtener el planteamiento del problema, objetivos, así como la estructura del marco teórico y conceptual para tener un respaldo teórico, posterior a todo ello se realiza la recolección y análisis de datos, obteniendo con ello los resultados para así sacar las conclusiones y recomendaciones; con todo ello para probar las hipótesis planteadas.

### **3.6.4. Diseño de investigación**

El tipo de diseño a utilizar, será descriptivo - correlacional, teniendo en cuenta lo señalado por Hernandez et al. (2014), quien indica que una investigación es descriptiva cuando busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, pudiendo describir tendencias de un grupo o población, siendo así que se estudiara y se hará una descripción individual de cada variable; por otra parte se dice que se utilizara una investigación correlacional ya que se pretende conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, siendo nuestro caso el de conocer el grado de relación e incidencia que tiene una variable sobre la otra. Así mismo Charaja,

(2011), señala que la investigación es de tipo correlacional es también llamada medida e relación entre dos o más variables que deben de estar asociados.

El modelo a utilizar para representar el diseño, se muestra a continuación:



Donde:

- M = Muestra de los Trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.
- O<sub>1</sub> = Variable 1: Tecnologías de la Información y Comunicación.
- O<sub>2</sub> = Variable 2: Desempeño Laboral.
- r = Relación de las variables de estudio.

### 3.6.5. Procedimiento de recolección de datos

Para la codificación de las dimensiones se realizó una valorización en base a la escala de Likert dando los puntajes, como se detalla a continuación:

**Tabla 5.**  
*Valoración de desempeño laboral de trabajadores*

| Valoración | Puntaje para indicador | Puntaje para la variable |
|------------|------------------------|--------------------------|
| Alto       | 16 – 20 puntos         | 140 – 180 puntos         |
| Regular    | 10 – 15 puntos         | 86 – 139 puntos          |
| Bajo       | 4 – 9 puntos           | 36 – 85 puntos           |

Fuente: Elaboración propia.

Para el desempeño laboral de Trabajadores se tiene 36 ítems dividido en 9 indicadores, cada uno con 4 ítems, considerando que si el encuestado marca a todo los ítems como 1 se obtendría un mínimo de 4 puntos por indicador (85 puntos para la

variable), y si en caso marcara todo como 5 se obtendría un máximo de 20 puntos por indicador (180 puntos para la variable), como se muestra en la Tabla 5, mostrando valoración para cada indicador (4 ítems).

**Tabla 6.**  
*Valoración de uso de tecnologías de la información*

| Valoración | Puntaje para indicador | Puntaje para la variable |
|------------|------------------------|--------------------------|
| Alto       | 11 – 15 puntos         | 64 – 90 puntos           |
| Regular    | 7 – 10 puntos          | 40 – 63 puntos           |
| Bajo       | 3 – 6 puntos           | 18 – 39 puntos           |

Fuente: Elaboración propia.

Para la valoración de las TIC se tiene la cantidad de 18 ítems dividido en 6 indicadores cada uno con 3 ítems, considerando que si el encuestado marca a todo los ítems como 1 se obtendría un mínimo de 3 puntos por indicador (39 puntos para la variable), y si en caso marcara todo como 5 se obtendría un máximo de 15 puntos por indicador (90 puntos para la variable), tal como se muestra en las Tablas 6, los cuales señalan la valoración para cada indicador (3 ítems).

Para el análisis de datos se utilizó los paquetes Estadísticos que son los siguientes:

- **IBM SPSS Statistics V25.0:** esta herramienta fue utilizada para sacar resultados estadísticos descriptivos de la investigación, como la tabulación y frecuencias de cruce de las dos variables utilizadas, además de la correlación de Pearson, la cual también ayudo con el análisis de la confiabilidad; todo ello para obtener el análisis de decisiones de gestión.
- **Excel 2013:** esta herramienta sirvió para ordenar la información contenida en los cuestionarios físicos, para posteriormente obtener las tablas de lo resultante en el programa SPSS,

En ese sentido, el proceso de análisis de datos se organizó de la siguiente forma:

- Se ejecutó la clasificación de datos, tomando en primera instancia las dimensiones de ambas variables, así como también se hizo uso de los datos en su totalidad, para realizar las tablas cruzadas y obtener los resultados necesarios.
- Posteriormente se utilizó el coeficiente de Correlación Pearson, el cual según Hernández-Lalinde et al., (2018)., es una prueba estadística que indica el grado de relación y en qué medida se relacionan dos variables. En cuanto a la interpretación del coeficiente de correlación, este se basó en la siguiente escala:

**Tabla 7.**  
*Escala de Correlación de Pearson*

| Rango de valores del r de Pearson | Interpretación       |
|-----------------------------------|----------------------|
| $0.00 \leq  r  < 0.10$            | Correlación nula     |
| $0.10 \leq  r  < 0.30$            | Correlación débil    |
| $0.30 \leq  r  < 0.50$            | Correlación moderada |
| $0.50 \leq  r  < 1.00$            | Correlación fuerte   |

Fuente: Reproducido de Hernández-Lalinde et al., (2018).

En programas como SPSS el nivel de significancia se señala con asteriscos (\*) donde: un asterisco (\*) implica una significancia menor a 0.05 (la probabilidad de error es menor al 5%) y dos asteriscos (\*\*) una significancia menor a 0.01 (la probabilidad de error es menor de 1%).

### 3.7. VARIABLES

Variable 1: Tecnologías de la Información y Comunicación.

Variable 2: Desempeño Laboral

**Tabla 8.**  
*Matriz de operacionalización de variables.*

| Variables                                    | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                             | Definición operacional                                                                                                                                                                    | Dimensiones           | Indicadores                                                                                                        | Escala de Medición                               |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Tecnologías de la Información y Comunicación | Son los recursos de tecnología compartidos que proveen la plataforma de TI para las aplicaciones de sistemas de información específicas para la empresa. La infraestructura de TI incluye la inversión en hardware, software y servicios. (Laudon & Laudon, 2012) | Su evaluación se encuentra dada por el uso de cuestionarios que medirán el uso de las TIC por parte de los colaboradores en estudio.                                                      | Comunicación Efectiva | Ideas nuevas Interés por ideas expuestas                                                                           | Nomina:<br>Alto,<br>Regular,<br>Bajo<br>(likert) |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           | Colaboración          | Aportaciones para lograr metas Interés mostrado para lograr metas; Calificación del interés para superar falencias |                                                  |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           | Ética y autocuidado   | Conocimiento legales de las TIC ; Privacidad de información Acceso a la información                                |                                                  |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           | TIC y sociedad        | Cambio que trae consigo las TIC; La organización y las TIC Adaptación a las TIC Habilidad manejo de TIC;           |                                                  |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           | Operar las TIC        | Administración de las TIC en la empresa Retroalimentación de la información usando TIC                             |                                                  |
| Usar las TIC                                 | Nuevas formas de manejo de información. Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                                    |                                                  |
| Desempeño Laboral                            | El desempeño laboral es el rendimiento y productividad que demuestra el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente.(Per nia & Carrera, 2014)                                                  | Para la evaluación de desempeño laboral será necesario contar con los datos asertivos recolectados por los colaboradores que conforman la Gerencia de Administración de Electro Puno SAA. | Funciones             | Conocimiento del trabajo / Capacidad de análisis                                                                   | Nomina:<br>Alto,<br>Regular,<br>Bajo<br>(likert) |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           | Comportamiento        | Habilidades / Actitud / Satisfacción                                                                               |                                                  |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           | Rendimiento           | Resolución de problemas / Ausentismo /Compromiso / Trabajo en equipo                                               |                                                  |

Fuente: Revisión bibliográfica.

### 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Uso del software SPSS, para el procesamiento de datos, frecuencias, medidas de dispersión, prueba de fiabilidad, así como para las correlaciones entre los resultados producto de la medición de las variables, con las respectivas pruebas de hipótesis. Tablas





representativas, para resaltar resultados relevantes e importantes, producto de la investigación. Como a continuación se detalla.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Análisis de la incidencia de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

**Tabla 9.**  
*Coefficientes de correlación “r” entre los indicadores del desempeño laboral vs la TIC.*

|                |                          | Comunicación efectiva y colaboración |              | Convivencia         |                | Tecnología     |              |
|----------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------------|
|                |                          | Comunicación Efectiva                | Colaboración | Ética y autocuidado | TIC y sociedad | Operar las TIC | Usar las TIC |
| Funciones      | Conocimiento del trabajo | 0.246                                | 0.380*       | 0.219               | 0.340          | 0.454**        | 0.365*       |
|                | Capacidad de análisis    | -0.017                               | 0.263        | 0.183               | 0.190          | 0.222          | 0.301        |
| Comportamiento | Habilidades              | 0.210                                | 0.398*       | 0.205               | 0.248          | 0.440*         | 0.399*       |
|                | Actitudes                | 0.017                                | 0.175        | -0.031              | 0.165          | 0.190          | 0.248        |
|                | Satisfacción             | 0.328                                | 0.436*       | 0.530**             | 0.451**        | 0.270          | 0.380*       |
| Rendimiento    | Resolución de problemas  | -0.015                               | 0.268        | 0.101               | 0.229          | 0.386*         | 0.373*       |
|                | Ausentismo               | 0.030                                | 0.174        | 0.217               | 0.213          | 0.037          | 0.132        |
|                | Compromiso               | -0.097                               | 0.126        | -0.019              | 0.115          | 0.079          | 0.082        |
|                | Trabajo en equipo        | 0.308                                | 0.439*       | 0.244               | 0.289          | 0.338          | 0.280        |

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

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

Fuente: Elaboración Propia.

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la Tabla 9 se observa que: en la dimensión Funciones, en el indicador de Conocimiento del Trabajo hacia Operar las TIC posee un  $r = 0.454$  de correlación en el nivel 0.01 (bilateral), lo cual significa que tiene una correlación moderada; en la dimensión Comportamiento, el indicador de satisfacción posee una correlación moderada respecto a Ética y Autocuidado ( $r = 0.530$ ), TIC y sociedad (0.451).



En relación a lo señalado por Alarcón et al. (2013) , la tecnología, tal como el internet, son todas aquellas oportunidades que nos puede ofrecer las redes digitales, referido a las habilidades que contribuyen a la ética profesional de los trabajadores de una organización, intercambiando ideas experiencias y/o habilidades que permitan el desarrollo personal en su ámbito laboral. De lo contrario su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda perturbada y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Coincidiendo con la tesis de investigación de Hao (2018), titulada “La aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loys S.A. del distrito de cercado de Lima”, en la cual se concluyó que existe una relación positiva entre las TIC y el desempeño de los trabajadores de la empresa antes mencionada.

Así mismo, las fichas de observación, muestran que si bien es cierto que el uso de las TIC son un gran aporte al cumplimiento de las metas trazadas, el solo hecho de utilizarlas mecánicamente implica una pérdida de potencial humano, puesto que este no se explota al 100% generando con ello mermas en el desarrollo del uso de la tecnología. Sobre el particular es menester recalcar que la empresa está conformada y funciona gracias al talento humano y el apoyo de las tecnologías, quienes en conjunto dan vida a la gran empresa que brinda servicio de electricidad a la región, pudiendo brindar mejor calidad de vida a los habitantes de cada rincón de la región, quienes se benefician con la energía eléctrica, en el momento y tiempo adecuado, pudiendo de esta forma, accederá a la información mediante dispositivos electrónicos, los cuales permiten llevar en cuestión de segundos la información actual de los acontecimientos mundiales. Tal y como lo señala Peiro, quien indica que con el uso de las TIC las organizaciones procesan con efectividad sus transacciones cotidianas como parte de su cadena de valor hacia delante y hacia atrás;

la introducción de nuevas tecnologías en la organización contribuye a la aparición de distintos y nuevos modos de trabajo y a la eliminación de tareas aburridas o repetidas, permitiendo a los trabajadores desempeñar trabajos con más responsabilidad y que ofrecen retos mayores. (Peiro, (1993), citado por Bribiesta et al., (2016)).

#### 4.1.2. Análisis del nivel de uso de las TIC de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

**Tabla 10.**

*Uso de las TIC - Dimensión de Comunicación Efectiva y Colaboración.*

|                       | Bajo |        | Regular |        | Alto |        | Total |      |
|-----------------------|------|--------|---------|--------|------|--------|-------|------|
|                       | N    | %      | N       | %      | N    | %      | N     | %    |
| Comunicación Efectiva | 4    | 12,50% | 23      | 71,88% | 5    | 15,63% | 32    | 100% |
| Colaboración          | 1    | 3,13%  | 25      | 78.13% | 6    | 18,75% | 32    | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al Ítem “Comunicación Efectiva“ en la Tabla 10, se puede apreciar que del total de 32 trabajadores, el 71.88% mostraron regular comunicación efectiva, mostrando que no todos los trabajadores transmiten ideas nuevas a sus compañeros de trabajo, ello nos indica que si bien es cierto existe un intercambio de información entre los trabajadores, ello no se desarrolla plenamente y de la forma más óptima, trayendo tras de sí los conocidos malentendidos o la comunicación errada, por ende es fundamental el intercambio tanto de ideas como de información correcta dentro de las diferentes áreas; solamente el 15.63% menciona que hace uso de las TIC como una comunicación efectiva alta, lo cual se evalúa como un ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de sus metas trazadas con apoyo de la comunicación;



asimismo se muestra que el 12.50% bajo, es debido a que el personal en el ámbito de comunicación efectiva muestra poco interés por sus compañeros con referencia a las ideas expuestas.

Por otro lado se muestra el ítem de “Colaboración” de los trabajadores respecto al uso de las TIC, donde 78.13% son de manera regular, en cuanto a la utilidad de aportaciones para el cumplimiento de metas trazadas podemos afirmar que si existe un fuerte nivel de interés por realizar y cumplir las metas trazadas empresarialmente, logrando superar las falencias que se tiene dentro de la empresa; del mismo modo el 18.75% mostraron Alta colaboración, debido a que los trabajadores muestran interés para concluir sus metas y objetivos, por otra parte y en mayor número, pero existente, se encuentra la colaboración con un nivel Bajo de 3.13%, en cuanto a superar sus falencias en el ámbito laboral.

Cruz (2014) en su investigación “*Comunicación efectiva y trabajo en equipo*” señala que el proceso de comunicación efectiva no necesariamente comprende el intercambio de información, si no que va más allá de eso, pues comprende el intercambio de ideas, pensamientos o sentimientos, los cuales deben ser entendidos con los demás miembros de un entorno, asimismo señala a la colaboración como una habilidad personal y social necesario. De igual manera Hao (2018), en su tesis titulada “*La aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de cercado de Lima*”, de acuerdo a sus conclusiones, en las cuales puntualiza la importancia de la comunicación efectiva, comunicación a tiempo, comunicación precisa, y sobre todo la comprensión de la información transmitida, la cual tiene una relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores que ya hacen laborando dentro de la empresa en estudio.

**Tabla 11.**  
*Uso de las TIC – Dimensión de Convivencia Digital*

|                     | Bajo |        | Regular |        | Alto |        | Total |      |
|---------------------|------|--------|---------|--------|------|--------|-------|------|
|                     | N    | %      | N       | %      | N    | %      | N     | %    |
| Ética y Autocuidado | 6    | 18.75% | 22      | 68.75% | 4    | 12.50% | 32    | 100% |
| TIC y Sociedad      | 7    | 21,88% | 20      | 62,50% | 5    | 15,63% | 32    | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Ética y autocuidado” en la Tabla 11, se observa la Ética y Autocuidado de los trabajadores en el uso de las TIC, en su mayoría de 68.75% con un nivel Regular, por lo que el conocimiento respecto a las acciones legales que puede acarrear un mal uso de las TIC, son conocidas no por la totalidad del personal, pudiendo con ello acarrear en problemas de índole laboral que terminarían en sanciones disciplinarias o hasta incluso el despido por el mal anejo de la información; evidenciándose de una forma más preocupante aparece un 18.75% de los trabajadores de nivel Bajo, ello debido a que no se y tiene conocimiento de la importancia que es el manejar información ya sea esta publica o reservada únicamente para la empresa, motivo por el cual es necesario realizar el mantenimiento de la privacidad de información; conjuntamente y en menor porcentaje, se encuentra el nivel Alto con un 12.50% en relación al brindar acceso en su totalidad a la información correcta y adecuada para su procesamiento debidamente monitoreado..

En cuanto al ítem “TIC y Sociedad”, del total de 32 trabajadores el 62.50% mostraron Regular, debido a que el personal muestra desinterés en la capacidad para analizar el cambio que trae las TIC, siendo un porcentaje preocupante ya que si bien es cierto que en nuestra actualidad se vienen desarrollando denodados esfuerzos de la implementación de tecnología para reducir en gran medida los impacto que traen consigo



las grandes empresas, el no tener una capacidad de la gran parte de la empresa por adaptarse al cambio de ello, acarrearía tras de sí en pérdidas tanto para la empresa como para los trabajadores, así como también para la población, la cual actualmente se encuentra conformada por su mayoría por nativos tecnológicos, los cuales dejaron atrás el hecho de realizar transacciones y tramites sin el uso de la tecnología, por ende el tener un 21.88% de trabajadores con nivel bajo en esta dimensión, nos indica que los trabajadores no están siendo conscientes del nuevo contexto organizacional del ingreso de esta tecnología dentro de la empresa y en general del mundo actual en el cual se viene dando; finalmente y satisfactoriamente pero a la vez preocupante aparecen con un nivel Alto en un 15.63% los trabajadores quienes muestran una capacidad de adaptación alta para acoplarse a este nuevo cambio.

Doroteo (2016), en su tesis de grado titulada *“Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Bolognesi, Ancash”*, argumenta la importancia de las TIC en la sociedad, y más aún cuando se tiene una convivencia digital adecuada, puesto que las TIC representan una parte fundamental en las organizaciones, no solo en la práctica la cual se evidencia en el diario quehacer de las funciones desarrolladas, si no que ello abarca mucho más que el simple hecho de desarrollar tecnología y utilizarla para alcanzar los objetivos organizacionales, pues ello es un factor clave a favor de la sociedad, como fue el caso de la municipalidad en estudio.

En ese entender es nuestra labor mantener al tanto de lo que acontece en el mundo digital y tan versátil en el cual vivimos, pues el hecho de tener todo al alcance de un clic también implica que tenemos el “poder” de realizar cosas a nuestro libre albedrío, los cuales servirán para mejorar o crear un mal dependiendo de nuestra decisión. Concertando que las TIC tienen como objetivo facilitar y mejorar la calidad de vida de

las personas a través de las ventajas que nos proporcionan dichas tecnologías. La máxima expresión de las TIC la encontramos en Internet, lo que ha supuesto una revolución y ha redefinido la forma de relacionarse y comunicarse de las personas, y en general de la sociedad, la cual viene desarrollándose y adaptándose a los constantes cambios del día a día. Tuyu (2017).

**Tabla 12.**  
*Uso de las TIC – Dimensión Tecnología.*

|                | Bajo |        | Regular |        | Alto |        | Total |      |
|----------------|------|--------|---------|--------|------|--------|-------|------|
|                | N    | %      | N       | %      | N    | %      | N     | %    |
| Operar las TIC | 5    | 15,63% | 21      | 65,63% | 6    | 18,75% | 32    | 100% |
| Usar las TIC   | 6    | 18,75% | 18      | 56,25% | 8    | 25,00% | 32    | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta respecto al ítem “Operar las TIC” en la Tabla 12, se refleja claramente que un 65.63% de los trabajadores presentan de forma Regular la habilidad de manipulación de las TIC, ello debido a un bajo nivel de retroalimentación por parte tanto de la empresa como de los trabajadores, trayendo tras de sí el uso repetitivo y automatizado del manejo de las TIC, lo cual nos indica que no existe un análisis constante de las acciones que se realizan en el diario manejo de la información, por parte de todo el personal; sin embargo el 18.75% mostraron Alto siendo un numero considerable frente al 15.63% de los trabajadores los cuales mostraron un nivel Bajo en la retroalimentación de la información que es transmitida en relación a la TIC, con lo cual podemos referirnos a que no existe un buen manejo de la información brindada a los trabajadores, la cual llega al mismo transformándose en simples palabras sin acciones posteriores

Finalmente en el ítem “Usar las TIC”, en su gran mayoría los trabajadores presentan Regular en un porcentaje de 56.25% del uso de la TIC donde poco más de la





mitad de los trabajadores se acoplan a las nuevas formas de manejo de información, siendo un numero alarmante puesto que ello indica que solo poco más de 16 trabajadores usan las TIC adecuadamente, dejando de lado las habilidades que podrían desarrollar con la implementación de las TIC; seguido del 25.0% que mostraron un nivel Alto en el uso de las TIC que desarrollan sus habilidades con la implementación adecuada de las mismas; y por último el 18.75% de los trabajadores mostraron un nivel Bajo, puesto que no consienten a estas tecnologías.

En definitiva, se coincide con lo concluido por Botello et al., (2015), en su artículo de investigación titulado *“análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia”*, en cual obtiene como resultado que el uso de las diferentes tecnologías de la información y comunicación tales como el e-mail, sitio web, entre otros, se relacionan con la oportunidad de comunicación con los grupos de interés de las organizaciones y con la capacidad de lograr un mayor volumen de negocio con igual o menor personal vinculado. Así mismo Druker (2010) que el operar las TIC puede ayudar en el análisis de los costes y en la minimización de las mermas de todo tipo tales como las ocasionadas en tiempo, materiales, etc, teniendo antes de ello que saber cuáles son para que las TIC nos indiquen su cuantía económica.

#### 4.1.3. Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

**Tabla 13.**

*Desempeño Laboral bajo la dimensión de Funciones*

|                       | Desempeño Bajo           |      | Desempeño Regular |        | Desempeño Alto |        | Total  |      |
|-----------------------|--------------------------|------|-------------------|--------|----------------|--------|--------|------|
|                       | N                        | %    | N                 | %      | N              | %      | N      | %    |
|                       | Conocimiento del Trabajo | 0    | 0,0%              | 15     | 46.88%         | 17     | 53,13% | 32   |
| Capacidad de Análisis | 0                        | 0,0% | 16                | 50,00% | 16             | 50,00% | 32     | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Conocimiento del trabajo” en la Tabla 13, del desempeño laboral de los trabajadores, en la dimensión Funciones, del total de 32 trabajadores, en cuanto al conocimiento del trabajo, el 53.13% muestran desempeño Alto, se rigen a las normas y especificaciones del trabajo, así también conocen las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo y el 46.88% desempeño Regular, en cuanto a tomar autonomía para la toma de decisiones. Por otro lado en la Capacidad de Análisis, el 50.00% de los trabajadores muestran desempeño Alto, donde el personal cuenta con la capacidad de análisis frente a la problemática existente, de igual manera se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato y están constantemente aportando para el desarrollo del trabajo en la empresa. Sin embargo el 50.00% presentó desempeño Regular, esto debido a que en algunos casos el entorno laboral es poco confiable para manejar la información confidencial en la empresa.

Oyarce, (2016), en su tesis de grado titulada, “tecnologías de la información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela

Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015”, claramente señala que mientras mayor sea el dominio de lo que se desea transmitir y el medio por el medio que se utiliza (en dicha investigación se tomó las TIC), mayor es la calidad de su desempeño docente en relación con los estudiantes; conjuntamente con ello es necesario mencionar que López (2009), en su artículo de investigación titulada “*el análisis de contenido como método de investigación*” la capacidad de análisis y el análisis en sí, consiste en la composición ordenada de los elementos diferentes de un todo, o sea, se basa en una operación contraria a la analítica, (F. López, 2009:170).

**Tabla 14.**  
*Desempeño laboral bajo la dimensión de Comportamiento*

|              | Desempeño Bajo |       | Desempeño Regular |        | Desempeño Alto |        | Total |      |
|--------------|----------------|-------|-------------------|--------|----------------|--------|-------|------|
|              | N              | %     | N                 | %      | N              | %      | N     | %    |
| Habilidades  | 0              | 0.0%  | 15                | 46.88% | 17             | 53.13% | 32    | 100% |
| Actitudes    | 0              | 0.0%  | 14                | 43.75% | 18             | 56.25% | 32    | 100% |
| Satisfacción | 4              | 12.5% | 21                | 65.63% | 7              | 21.88% | 32    | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

## ANÁLISIS INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Habilidades” en la Tabla 14, desempeño laboral en la dimensión comportamiento del total de 32 trabajadores, en cuanto a las habilidades, el 53.13% de los trabajadores muestran desempeño Alto, debido a que desarrollan sus funciones de manera óptima, siendo eficientes en sus funciones y estando constantemente en competencia con sus compañeros para optimizar el tiempo; así mismo el 46.88% mostraron desempeño Regular, puesto que a veces consideran que las destrezas en su puesto laboral se diferencian del resto de los compañeros de trabajo.



En el ítem de “Actitudes”, los trabajadores presentaron desempeño laboral Alto del 56.25%, estos trabajadores se muestran empáticos con las recomendaciones que el jefe realiza, de la misma manera siguen especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y sobre todo se tiene actitud positiva hacia el desarrollo del trabajo; y, mínimo porcentaje de 43.75% de los trabajadores mostraron desempeño Regular, donde muy pocas veces evitan el conflicto entre compañeros de trabajo en la empresa.

En cuanto al ítem “Satisfacción”, los trabajadores tienen desempeño Regular en un 65.63%, en su gran mayoría manifestaron sentirse satisfecho con sus acciones a desarrollar y además con las responsabilidades que deben cumplir en su centro laboral. Así mismo el 21.88% de ellos se desempeñan de manera Alto, donde indicaron que se sienten contentos y satisfechos con su labor y salario obtenido. Sin embargo el 12.50% presentaron desempeño Bajo, donde una menor cantidad de los trabajadores no mantiene un ambiente saludable entre compañeros debido al salario alcanzado durante el mes.

Vallejos (2010), en su tesis de grado titulada “*El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011*”, menciona que se constató que las TIC representa un mecanismo de desarrollo de habilidades laborales, cuyo fin es el acortar brechas comunicacionales y tecnológicas entre las generaciones del personal docente, llamados migrantes digitales; asimismo se pudo apreciar un comentario el cual hace mención a la investigación, señalando que no existe una implementación adecuada de la plataforma, sin embargo ello no hace que disminuya su nivel de interés, debido a la satisfacción que sienten al transferir conocimiento por medio PAIDEIA, desarrollando una actitud de compromiso pese al entorno en el cual se desarrolla.

**Tabla 15.**  
*Desempeño laboral bajo la dimensión de Rendimiento*

|                         | Desempeño |        | Desempeño |        | Desempeño |        | Total |      |
|-------------------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-------|------|
|                         | Bajo      |        | Regular   |        | Alto      |        |       |      |
|                         | N         | %      | N         | %      | N         | %      | N     | %    |
| Resolución de Problemas | 0         | 0,0%   | 10        | 31,25% | 22        | 68,75% | 32    | 100% |
| Ausentismo              | 4         | 12,50% | 19        | 59,38% | 9         | 28,13% | 32    | 100% |
| Compromiso              | 1         | 3,13%  | 19        | 59,38% | 12        | 37,50% | 32    | 100% |
| Trabajo en Equipo       | 0         | 0,0%   | 20        | 62,50% | 12        | 37,50% | 32    | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas respecto al ítem “Resolución de problemas” en la Tabla 15, desempeño laboral en la dimensión Rendimiento del total de 32 trabajadores, en cuanto a Resolución de problemas, donde el 68.75% muestran un desempeño Alto, en su mayoría tienen capacidad para dar solución al problema existente y plantean estrategias de solución frente a estos casos que se suscitan, seguido el 31,25% tienen desempeño Regular, siendo que a veces no solucionan conflictos de manera rápida y oportuna.

En cuanto al Ausentismo, en la tabla refleja que el 59.38% de los trabajadores muestran desempeño Regular, esto influye que los trabajadores llegan tarde constantemente a su centro donde laboran y justifican sus retrasos sin un fundamento verídico, mientras que 28,13% presenta desempeño Alto, donde presentan sus informes de avance a tiempo, y por último el 12,50% tiene desempeño Bajo, por la tardanza de algunos trabajadores, puesto que por ello no se realiza la toma de decisiones oportuna, generando molestias tanto para sus compañeros y como para la empresa.



Así mismo con el Compromiso, el 59.38% de los trabajadores tiene desempeño Regular, esto debido a que muchas veces no se sienten identificados con la organización del centro laboral, mientras el 37,50% de los trabajadores presentan desempeño Alto, esto debido a que se quedan más del tiempo establecido para cumplir con sus responsabilidades, sin embargo un mínimo porcentaje de 3,13% tiene desempeño Bajo, debido a que no muestran apoyo en el desarrollo de las actividades para optimizar el tiempo de trabajo en su centro laboral.

Mientras en el Trabajo en Equipo, como se evidencia el 37.50% de mostraron desempeño regular lo que indica que muestran su liderazgo en el desarrollo de sus actividades, alcanzan los objetivos en menor tiempo establecido por lo tanto el resultado es más eficiente cuando trabajan conjuntamente en aportar sus ideas y conocimientos, sin embargo el 62.50% de los trabajadores tienen desempeño Regular, debido a que tienen dificultades para trabajar en equipo y prefieren trabajar individualmente sus actividades diarias.

Percca, (2019), en su tesis titulada “Determinación de la relación entre los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018”, indica que el propósito de toda empresa en diseñar estructuras, procesos y sistemas que originen elevados rendimientos a la organización que propicien un desempeño eficiente, entonces los procesos de organización deben ser diseñados con mucho cuidado y orientado hacia los objetivos de la entidad en estudio, el cual fue una municipalidad, para que exista un mejor desempeño laboral.

#### **4.1.4. Propuesta de políticas empresariales enfocada en las TIC que permita mejorar la generación de valor para la empresa y los usuarios.**

Las políticas que se desarrollaran en el presente punto nos ayudaran a mejorar el uso de las TIC, las mismas que actualmente vienen siendo realizadas sin la importancia que ameritan, por ende es preciso su aplicación para lograr cambios futuros para un mejor desarrollo empresarial, así como también una mejor relación del desempeño laboral de los trabajadores respecto de las TIC y la importancia de su manejo para el logro de objetivos empresariales y personales.

- Política 1: Brindar soporte a los usuarios, clientes internos y externos por medio de las TIC, esto en concordancia con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Corporativo para el periodo 2016 – 2020. (Página Web institucional, aplicativo móvil, entre otros)
- Política 2: Lograr la participación activa de todos los miembros en capacitaciones especializadas sobre TIC, previamente integrados en el PACA empresarial, para el logro de las metas y objetivos de la empresa.
- Política 3: Integrar equipos estratégicos para el logro de objetivos empresariales, bajo un contexto de responsabilidad en el uso de las TIC.

#### **Cuadro 1.**

##### *Resumen de la Propuesta de Políticas empresariales*

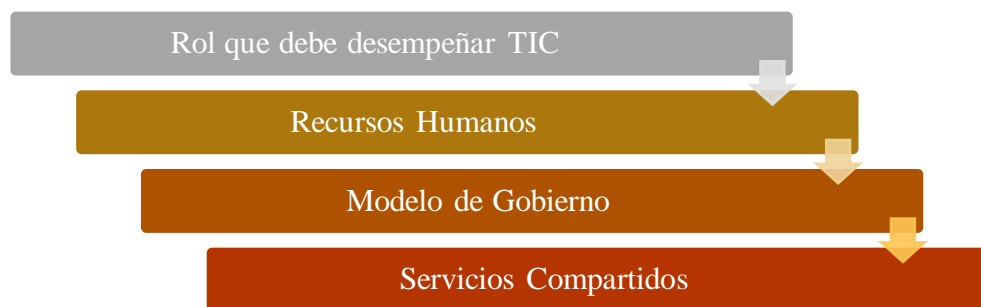
---

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TITULO</b>   | Políticas empresariales de mejora enfocado en las TIC                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>PROBLEMA</b> | Algunos indicadores de las dimensiones de las TIC evidencian la ausencia del correcto uso que se viene dando respecto de las mismas, como es el caso de TIC y sociedad, usar las TIC y operar las TIC, lo cual se ve reflejado en las respuestas de los trabajadores. |
| <b>ALCANCE</b>  | La propuesta de una política se aplicara en toda la empresa Electro Puno S.A.A.                                                                                                                                                                                       |
| <b>OBJETIVO</b> | Mejorar el uso de las TIC, respecto a la percepción que tienen los trabajadores, en sus indicadores.                                                                                                                                                                  |

---

Fuente: Elaboración propia

La corporación FONAFE, de la cual Electro Puno S.A.A. es parte, posee un “Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Corporativo para el periodo 2016 – 2020”, el cual tiene por objetivo brindar los lineamientos y las acciones estratégicas a ser implantados, cuyo proceso tiene planeado culminar el periodo 2020, por medio del cual se busca optimizar el rol y los servicios TIC brindados dentro de lo que es la Corporación FONAFE así como todas las empresas que hacen parte de este; basándose principalmente en cuatro líneas de acción.



**Figura 3.** Líneas de Acción

Fuente: PETIC 2016 – 2020 – FONAFE

Tomando en cuenta las líneas de acción planteadas en el PETIC 2016 – 2020 y considerando que el periodo de aplicación de dicho plan está próximo a finalizar, se pretende prever y mejorar la generación de valor de la empresa y los usuarios de Electro Puno S.A.A. respecto de las TIC. Motivo por el cual se realizó la presente investigación conformada por cuestionarios y posteriormente procesados estadísticamente,

De la investigación realizada se observa que la mayoría de los indicadores se encuentran inmersos en un nivel regular de uso de las TIC, así mismo se evidencia puntualmente un nivel bajo crítico en los indicadores de TIC y sociedad y Usar las TIC lo cual supone una inadecuada disposición de las TIC en la sociedad, así como un incorrecto uso de las TIC en beneficio de las bondades que ofrece este, para un óptimo desarrollo empresarial. Por ello se reflexiona respecto al gran porcentaje en lo referente



al nivel Regular de uso de las TIC, pues se traduce que en promedio de un total de 32 trabajadores, 22 señalaron tener un nivel regular de uso de las TIC, lo cual nos señala un bajo interés por parte de los trabajadores al momento de relacionarse con las TIC.

A continuación se muestra el proceso de la propuesta realizada.



**Figura 4.** *Proceso de propuesta de políticas empresariales*  
Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 2.

### *Propuesta de políticas empresariales enfocado en las TIC*

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                    | Proponer a la empresa Electro Puno S.A.A. acciones concretas que generen valor para la empresa y los usuarios, enfocado en las TIC.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>POLITICAS DE IMPLEMENTACIÓN</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar soporte a los usuarios y clientes internos y externos por medio de las TIC (Pagina Web institucional, aplicativo móvil, entre otros)</li><li>• Lograr la participación activa de todos los miembros en capacitaciones especializadas sobre TIC, previamente integrados en el PACA empresarial, para el logro de las metas y objetivos de la empresa.</li></ul> |



## **REQUERIMIENTO**

- Integrar equipos estratégicos para el logro de objetivos empresariales, bajo un contexto de responsabilidad en el uso de las TIC
- Mantenimiento de las TIC (SAP, SIELSE, Correo Electrónico video llamadas, videoconferencias, página web institucional, APP, etc)
- Entidades especializadas para brindar capacitaciones necesarias e idóneas a los trabajadores; Cronogramar los horarios de capacitación a fin de tener un 100% de asistencia, sin perjudicar las actividades diarias.
- Conformar un comité para el proceso de implementación de las TIC, el mismo que tendrá a su cargo la realización de feedback posteriores y reportes mensuales.

## **ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

- Creación de manuales, tutoriales y capacitaciones sobre el manejo de nuevas TIC, así como la verificación de la cobertura de internet. Creación de un aplicativo móvil de fácil acceso y manejo.
- Reuniones mensuales para analizar las capacitaciones realizadas y proponer planes de mejora para el logro de objetivos empresariales.
- Plantear capacitaciones concernientes a seguridad de la información, puesto que es ahí donde radica gran parte de la importancia del manejo documentario y la seguridad de mantenerlo amparado.

## **GENERACIÓN DE VALOR PARA LA EMPRESA Y LOS USUARIOS POR MEDIO DE LAS TIC**

---

Fuente: Elaboración propia



## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. Contrastación de Hipótesis con la correlación de Pearson (TIC vs Desempeño Laboral)

#### *Paso 1: Especificación de la hipótesis.*

Hi: El uso de las tecnologías de la información y Comunicación incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

#### *Paso 2: Identificación de las hipótesis nula y alternativa*

Ho:  $\rho=0$  (No existe correlación)

Ha:  $\rho \geq 0$  (Existe correlación y es positiva)

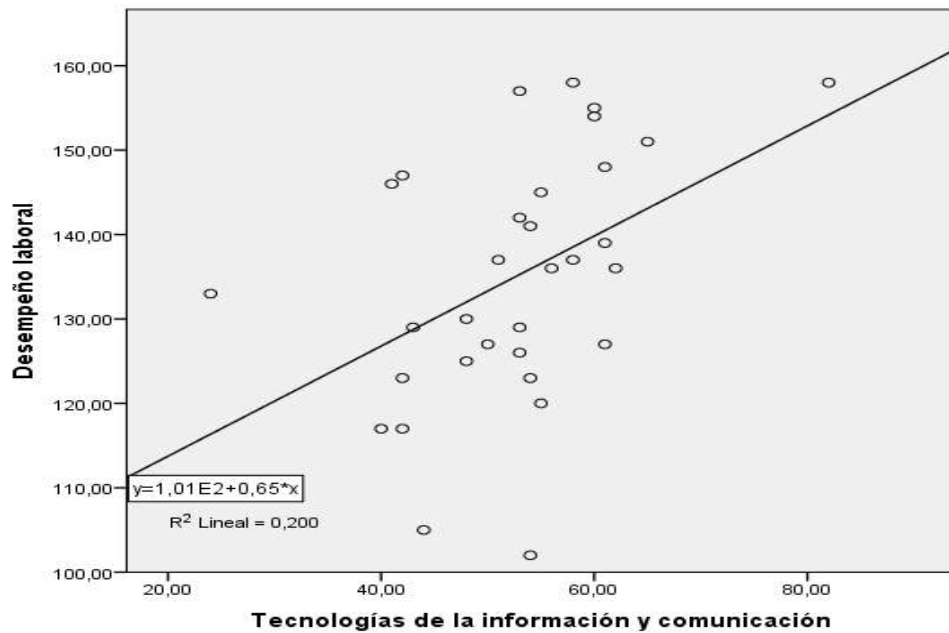
#### *Paso 3: Elección de un nivel de significancia (también denominado alfa o $\alpha$ )*

Nivel de significancia  $\alpha=0.05$

#### *Paso 4: Identificación del estadístico de prueba*

Se utilizó una prueba t con 32 pares de datos (29 grados de libertad).

#### *Paso 5: Determinación del diagrama de dispersión, estimación de valor de r y del valor p.*



**Figura 5.** Diagrama de dispersión de la relación entre desempeño laboral y TIC.  
Fuente: Elaboración propia en base a resultados de las encuestas

**Tabla 16.**  
*Correlación de Pearson - TIC vs Desempeño laboral*

|                   |                        | Desempeño laboral |
|-------------------|------------------------|-------------------|
| Tecnologías de la | Correlación de Pearson | 0.447*            |
| información y     | Valor p                | 0.010             |
| comunicación      | N                      | 32                |

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

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores

**Paso 6.** Comparación del valor p de la prueba con el nivel de significancia y toma de decisión.

Puesto que el valor de p (0.01) es menor a nivel de significancia (0.05) entonces rechazamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha).



***Paso 7. Conclusión de la prueba.***

De la figura 5 inferimos que los datos disponibles tienden a ajustarse a una recta de pendiente positiva, esto quiere decir que la relación entre el desempeño laboral y las TICS tienen a ser positiva. Un mejor score en TIC incide en un mayor nivel de desempeño laboral. Asimismo, la fuerza de la relación (incidencia) entre la variable TIC y el desempeño laboral, según la Tabla 16, es 0.447. Esto quiere decir que esta relación, no solamente es positiva, sino que también es moderada (Hernández-Lalinde et al., 2018). Del mismo modo, se puede también afirmar que esta relación lineal, positiva y moderada ( $r=0.447$ ), es extrapolable a la población de estudio con un riesgo de cometer error de 5%.

**4.2.2. Contrastación de Hipótesis específica sobre el nivel de uso de tecnologías de información y comunicación.**

Para la prueba de la hipótesis específica se han seguido los siguientes pasos, propuesto por Triola (2018, p. 382) que se basa en el método del intervalo de confianza:

***Paso 1: Especificación de la hipótesis.***

Hi: El nivel de uso de las tecnologías de la Información y comunicación de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A, en el año 2019, es regular (es decir entre 40 – 63 puntos en la Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje).

***Paso 2: Identificación de las hipótesis nula y alternativa***

Ho:  $\mu$  pertenece a [40 - 63]

Ha:  $\mu$  no pertenece a [40 - 63]

***Paso 3: Elección de un nivel de significancia (también denominado alfa o  $\alpha$ )***

Nivel de significancia  $\alpha=0.05$

**Paso 4: Identificación del estadístico de prueba**

Se utilizó una prueba t con 32 observaciones de datos (grados de libertad).

**Paso 5: Determinación del intervalo de confianza para una significancia de 0.5**

**Tabla 17.**

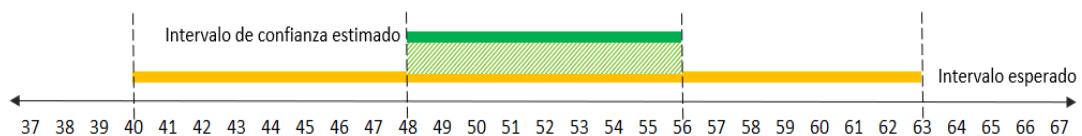
*Estimación del intervalo de confianza para la hipótesis específica 1*

|                                              | t      | GL | Valor de p | Diferencia de medias | 95% de intervalo de confianza |          |
|----------------------------------------------|--------|----|------------|----------------------|-------------------------------|----------|
|                                              |        |    |            |                      | Inferior                      | Superior |
| Tecnologías de la información y comunicación | 29.367 | 31 | 0.000      | 52.59375             | 48.9412                       | 56.2463  |

Nota. Valor de prueba = 0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Paso 6. Comparación de intervalos y toma de decisión.**



**Figura 6. Gráfica del intervalo esperado y el intervalo de confianza estimado de la variable TIC.**

Fuente: Elaboración propia

Puesto que el intervalo de confianza estimado [48.9412 - 56.2463] está incluido dentro del intervalo esperado [40-63], que corresponde al nivel medio de la variable TIC, aceptamos la hipótesis nula  $H_0$ .

**Paso 7. Conclusión de la prueba.**



De la figura 6 inferimos que el nivel de la variable TIC, a nivel de la población de estudio, es regular; debido a que intervalo de confianza estimado [48.9412 - 56.2463] está incluido dentro del intervalo esperado [40-63]. Esto quiere decir que con un 95% de nivel de confianza, se puede afirmar que el nivel de TIC de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A es regular, o lo que es lo mismo, el score  $\mu$  de TIC de los trabajadores está comprendido dentro del intervalo esperado.

#### **4.2.3. Contrastación de Hipótesis específica sobre el nivel de desempeño laboral.**

Para la prueba de la hipótesis específica 2 se han seguido los siguientes pasos, propuesto por Triola (2018, p. 382) que se basan en el método del intervalo de confianza:

##### ***Paso 1: Especificación de la hipótesis.***

Hi: El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A, en el año 2019, es regular (es decir entre 86 – 139 puntos en la Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje).

##### ***Paso 2: Identificación de las hipótesis nula y alternativa***

Ho:  $\mu$  pertenece a [86 - 139]

Ha:  $\mu$  no pertenece a [86 - 139]

##### ***Paso 3: Elección de un nivel de significancia (también denominado alfa o $\alpha$ )***

Nivel de significancia  $\alpha=0.05$  y  $\alpha=0.10$

##### ***Paso 4: Identificación del estadístico de prueba***

Se utilizó una prueba t con 32 observaciones de datos (grados de libertad).

**Paso 5:** Determinación del intervalo de confianza para una significancia de 0.5.

**Tabla 18.**

*Estimación del intervalo de confianza para la hipótesis específica 2*

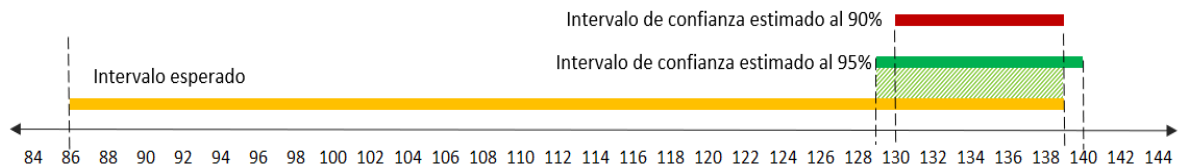
|                                              | t    | GL | Valor de p | Diferencia de medias | Intervalo de confianza |              |
|----------------------------------------------|------|----|------------|----------------------|------------------------|--------------|
|                                              |      |    |            |                      | Inferior               | Superior     |
| Tecnologías de la información y comunicación | 51.7 | 31 | 0.000      | 135                  | 129.6744               | 140.3256(*)  |
|                                              | 51.7 | 31 | 0.000      | 135                  | 130.5726               | 139.4274(**) |

Valor de prueba = 0; (\*) al 95% de confianza; (\*\*) al 90% de confianza.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Paso 6.** Comparación de intervalos y toma de decisión.

Puesto que el intervalo con 90% confianza estimado [130.5726 – 139.4274] está solapado con el intervalo esperado [86 -139], que corresponde al nivel medio de la variable Desempeño laboral, aceptamos la hipótesis nula (Ho), pero para un nivel de confianza de 90%.



**Figura 7.** Gráfica del intervalo esperado y el intervalo de confianza estimado de la variable desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

**Paso 7.** Conclusión de la prueba.





Por los resultados obtenidos, la aceptación de la hipótesis de que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A, en el año 2019, es regular, debería tomarse con prudencia. Para una significancia de 0.1 la hipótesis se corrobora con las justas; sin embargo, para una significancia de 0.05 la hipótesis resulta ser muy conservadora y subestima el nivel del desempeño laboral. Esto quiere decir que posiblemente el nivel de rendimiento podría ser alto y no regular.

#### **4.3. DISCUSIÓN**

Analizando los resultados obtenidos, se ha demostrado que si existe incidencia de las TIC en el Desempeño laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. como lo señala los autores Ferrer (2017), Botello et al., (2015), Vallejos (2003), Oyarce (2016), Doroteo (2016) y Hao (2018) en sus trabajos de investigación; así como también se obtuvieron los mismos resultados en la investigación realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A., lo cual evidencia que no solo basta con tener las TIC físicamente, si no que ello va más allá, siendo necesario disponer de un buen manejo del mismo, para lograr una óptima comunicación dentro de las organizaciones, pues es ahí cuando complementamos el recurso humano con las tecnologías; sobre el particular cabe señalar que también un punto importante para lograr un buen uso de las TIC, radica en la capacitación brindada al personal, el cual previamente debe ser concientizada y reflexionado de lo importante de su uso y los beneficios que acarrea. Los resultados obtenidos fueron contrastados según la escala de correlación de Pearson, entre la variable independiente “Tecnologías de información y comunicación” y la variable dependiente “Desempeño laboral” de los trabajadores de Electro Puno S.A.A, dando como resultado la existencia de una correlación positiva débil, próxima a una positiva media.



En cuanto al objetivo específico 1, en el uso de las TIC en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. presentaron el nivel de uso regular, en la comunicación efectiva de 71.88%, colaboración 78.13%, en ética y autocuidado 68.75%, en las TIC y sociedad 62.50%, en cuanto a operar las TIC de 65.63% y en usar las TIC de 56.25%, estos resultados se asemejan al estudio realizado por Vega & Reyes, (2015) titulado *“Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración de Cucuta”* donde manifiesta, en general que los trabajadores no conocen completamente las TIC ello debido a la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera. Otros empleados interesados en utilizar las TIC no tienen la destreza en su manejo, por lo cual sigue generando inconformismo y mala calidad del servicio prestado a los usuarios. Estas similitudes podrían deberse a que en Electro Puno los trabajadores no poseen de una constante capacitación para el uso y manejo de las TIC como tal, realizando trabajos “repetitivos” e innecesarios, al remitir documentos virtuales y al mismo tiempo físicos, tendiendo al uso del papel como materia necesaria para la entrega de cualquier información o para tener un aval frente a cualquier imprevisto, sin embargo va contrario a lo que se pretende realizar respecto a la idea de usar “Cero papel”; lo mismo sucede en la comunicación donde muchas veces los trabajadores de las diferentes áreas realizan procesos ya sea para reclutamiento de personal o para la adquisición de materiales, donde el nivel de uso de las TIC es regular, debido al excesivo uso del papel, comprobando la debilidad en el desarrollo de destrezas por parte de los administradores en el manejo de las nuevas tecnologías de comunicación. Así mismo el estudio de Doroteo (2016), de *“Las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash”* donde concluye que las TIC tienen características de bajo uso en esta Municipalidad; evidenciando así que en la mayoría de los trabajadores el



nivel de desempeño es bajo. Por lo tanto se cree que los trabajadores de estas instituciones su uso de las TIC es escaso, por ende se ven en la necesidad importante de hacer reajustes en sus estructuras organizacionales, debido a que la sociedad necesita ser informada, y desean la atención rápida para no realizar la cola extensa que produce a fines de cada mes.

En lo que respecta al objetivo específico 2, el desempeño de los trabajadores en la dimensión de: funciones, el desempeño es alto en un 53.13% (conocimiento del trabajo) y 50.00% (Capacidad de Análisis); en lo referente a la dimensión de comportamiento, el desempeño es alto en un 53.13% (Habilidades), 53.25% (Actitudes) y en mayor proporción, con un desempeño regular del 65.63% (Satisfacción); así mismo en la dimensión rendimiento, se tiene un rendimiento alto del 68.75% (Resolución de Problemas), por otra parte de tiene un desempeño regular en Ausentismo (59.38%), Compromiso (59.38%) y Trabajo en Equipo (62.50%); mostrando así que se tiene un interés dentro de su centro laboral, estos resultados se corroboran con el estudio realizado por Botello et al., (2015), en su estudio titulada, *Análisis Empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia*, el cual a pesar que ha utilizado instrumentos diferentes, señala que el uso de Internet, plataforma de innovación y posesión de un web site activo, se relaciona con la oportunidad en la comunicación con los grupos de interés de las organizaciones y con la capacidad de lograr un mayor volumen de negocio con igual o menos personal vinculado. Así mismo, el estudio de Percca, (2019) titulado “*Determinación de la Relación entre los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Acora*” evidencia que en esta entidad, el desempeño de los trabajadores, se ve reflejado y se demuestra en sus actividades de manera eficaz dentro de su centro laboral. Por otro lado la tesis de Cutipa (2015), de “*Desempeño laboral del personal administrativo y su causalidad en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno*”



hace mención al desempeño desde el punto de vista de las funciones del personal, concluyendo que el conocimiento laboral, cumplimiento de funciones, clima laboral, remuneración y la mala distribución de carga influyen en el desempeño laboral del personal administrativo; por lo tanto es importante que los encargados del personal administrativo den una revisión y un grado más de atención en las medidas que se encontraron, de tal manera que el desempeño laboral de los trabajadores pueda ser de manera eficiente; por lo que se podría efectuar políticas antes de otorgar un ascenso laboral, se debe reconocer y otorgar un bono por el buen desempeño de las personas que cumplen con sus puestos.

Por otra parte la investigación de Vallejos, (2003) del *“El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP”* difiere de lo obtenido, esto podría deberse por la población que son docentes universitarios que juegan el papel importante donde la influencia de las TIC son exclusivamente importante y están en constante actualización.

Considerando lo señalado por Robbins & Judge, (2009) los cuales indican que las evaluaciones de desempeño dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos; del mismo modo las evaluaciones dentro de una organización nos ayudan a identificar si el personal requiere de capacitación en algún ámbito en específico, o mejorar el desarrollo de este, así como otros propósitos que ayudan en la toma de decisiones. En cuanto a las funciones, se asemeja a la tesis de Hao (2018), titulada, *La aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima*. Esta similitud se debería a que a estas empresas son ambas de S.A.A.



por tal razón los trabajadores estarían expuestos a la labor exhaustiva labor por la demanda de los clientes en la empresa.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** En la investigación queda demostrado que, si existe incidencia de las TIC con relación al Desempeño laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A., cuyo coeficiente de correlación Pearson es 0,447, con una significación al nivel 0.05 (bilateral); lo cual es consecuencia de la incidencia de las tecnologías de la Información y comunicación en las dimensiones de Ética y Autocuidado (0,530), Operar las TIC (0,454), TIC y Sociedad (0,451), puesto que guarda una correlación positiva moderada con el desempeño laboral; asimismo se concluye que las dimensiones Colaboración (0,380), Usar las TIC (0,365) guardan una correlación positiva moderada con las Funciones (Conocimiento del Trabajo); conjuntamente la dimensión Colaboración (0,398), Operar las TIC (0,440), Usar las TIC (0,399) guardan una correlación moderada con la dimensión Comportamiento (Habilidades); finalmente las dimensiones Colaboración (0,439), Operar las TIC (0,386), Usar las TIC (0,373) guardan una correlación moderada con la dimensión Rendimiento. Es menester resaltar que Usar las TIC guarda una correlación moderada con las habilidades de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

**SEGUNDO:** El nivel de uso de las TIC de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A. en el año 2019, son los siguientes: generalmente regular con 67.19%, alto con 17.71% y bajo con 15.10%; resaltando la dimensión de Colaboración (78.13%), seguido de Comunicación Efectiva (71.88%), respecto al Uso de Tecnologías de nivel bajo destaca la dimensión TIC y sociedad (21.88%) y de sobremanera con un nivel alto predomina la dimensión Usar las TIC (25%), es decir que los trabajadores no utilizan de manera apropiada las TIC, mencionando si bien es cierto que, dan un uso eficiente este no es relacionado para trabajos en sociedad.



**TERCERO:** El nivel de Desempeño laboral de los trabajadores en el campo de sus funciones presenta un desempeño laboral alto (45,14%), en el rendimiento se observa que se tiene un buen nivel de Resolución de Problemas (68,75%) , seguido de la dimensión Comportamiento en el cual sobresale la actitud (56,25%), posteriormente las Habilidades (53,13%), así mismo en el campo de Funciones resalta el Conocimiento del Trabajo (53,13%) y la Capacidad de Análisis (50,00%); ello significa que si bien es cierto que se está desarrollando el desempeño laboral con un nivel alto, este no llega al máximo de su nivel, debido a diversos aspectos que dificultan el desempeño laboral, siendo el más fuerte de ellos en cuanto al tener un desempeño medio, lo cual se evidencia con los resultados de los trabajadores en cuanto a su nivel de Satisfacción, (65.63%), seguido de un nivel de Ausentismo en el entorno laboral (59.38%), y el Trabajo en Equipo (62.50%), los cuales son puntos importantes para el correcto y óptimo desarrollo dentro de la empresa.

**CUARTO:** En lo que respecta al uso de las TIC, se observa la insuficiencia de un fortalecimiento óptimo del actual desarrollo de las TIC, no siendo suficiente solo la implantación de software y hardware, así como también no es suficiente el solo hecho de poseer un software sin conocimiento de las bondades del mismo; por ello es menester resaltar el valor de la implantación de políticas para el correcto uso de las TIC.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Se recomienda realizar una evaluación semestral del personal en función a criterios como el Desempeño Laboral y las TIC, aunado a un Plan de Mejora como productos, respecto al Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., para efectuar políticas empresariales las cuales permitirán incrementar el rendimiento de los trabajadores, asimismo se busca mejorar la comunicación efectiva utilizando eficientemente las TIC; ello bajo responsabilidad de la División de TIC conjuntamente con la División de Gestión del Talento Humano, en el plazo de 1 año calendario.

**SEGUNDO:** Por lo que se muestra un uso de nivel regular en las tecnologías de Información y comunicación donde lo más deficiente es la dimensión TIC y sociedad, se recomienda mejorar dicha dimensión concientizando la capacidad del personal en el cambio que trae consigo las TIC y los beneficios de acoplarse a ellos; desarrollando talleres y capacitaciones grupales, sobre el uso de herramientas de TIC, teniendo con ello una mayor eficiencia en el campo laboral; dicha actividad estará bajo responsabilidad de la División de Gestión del Talento Humano de la mano con la Gerencia de Administración, de manera mensual por el lapso de un año.

**TERCERO:** En el desempeño laboral se recomienda fortalecer habilidades interpersonales y de comunicación en los trabajadores, del mismo modo en el aspecto del rendimiento de los trabajadores mejorar el compromiso laboral, trabajo en equipo y disminuir el ausentismo; por medio de talleres y charlas a los trabajadores, todo ello incluido en el PACA anual de la empresa, puesto que se tiene estos indicadores con desempeño regular en los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.; ello bajo responsabilidad de la División de Gestión del Talento Humano, con apoyo de la Gerencia de Administración, semestralmente, en el lapso de 1 año.





**CUARTO:** A los jefes de las diferentes divisiones de la Gerencia de Administración tomar en cuenta las políticas empresariales brindadas como producto de esta investigación, lo que conllevará a mejorar el desempeño laboral basado en el correcto y adecuado uso de la TIC, trayendo consigo cambios importantes y de cuantioso valor empresarial, logrando con ello una ventaja competitiva frente a otras empresas; dicha integración y difusión de políticas estará a cargo de la División de Gestión del Talento Humano, con apoyo de la Gerencia de Administración, en el primer trimestre del año.



## VII. REFERENCIAS

- Alarcón, P., Alvarez, X., Hernandez, D., & Maldonado, D. (2013). *Matriz de Habilidades TIC para el Aprendizaje*. 60. Retrieved from [http://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/CHILE\\_Matriz\\_Habilidades\\_TIC\\_para\\_el\\_Aprendizaje.pdf](http://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/CHILE_Matriz_Habilidades_TIC_para_el_Aprendizaje.pdf)
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación. In *Inca Garcilaso de la Vega*. Retrieved from [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro TIC %282%29-1-76 %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro_TIC_%282%29-1-76%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Belloch, C., Mide, D., & Valencia, U. De. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. 1–9.
- Berumen, S. A., & Arriaza, K. (2013). Medición de la intensidad en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en Escandinavia. *Contaduría y Administración*, 58(1), 289–306. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(13\)71206-3](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(13)71206-3)
- Botello, H., Pedraza, A., & Contreras, O. (2015, April). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. *Educacion Superior e Investigacion Educativa de La Universidad de México*, 95(6), 15. <https://doi.org/10.1111/aos.13438>
- Bribeña, G., Carrillo, V., Corona, A., Cruz, R., Ramirez, Y., Ramirez, M., ... Torres, R. (2016). *Tecnologías de Información y Comunicación en las Organizaciones* (1ra edición). Mexico: Publicaciones Empresariales UNAM.
- Cabero, J. (2002). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. (1998), 1–10.
- Carmona, C. B., & Fuentealba, S. C. (2016). Una mirada histórica del impacto de las TIC en la sociedad del conocimiento en el contexto nacional actual. *Dialnet*, 2012–2013. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6529351>
- Castañeda, A. (2003). El papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones ( TICs ) en el proceso de enseñanza aprendizaje del siglo XXI. *Centro de Referencia Para La Educación Avanzada (CREA)*, (June), 139–164. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3263.7600>



- CEPAL. (2012). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe : experiencias e iniciativas de política*. Retrieved from [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7062/1/S2013435\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7062/1/S2013435_es.pdf)
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de la investigación*. Puno - Perú: Sagitario Impresores.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5a.ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Retrieved from <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP16417.pdf&area=E>
- Cutipa, D. (2015). “Desempeño Laboral del personal administrativo y su causalidad en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano, periodo 2015-2016” (Universidad Nacional del Altiplano Puno). Retrieved from [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3563/TESIS\\_MAES\\_T.EJEC.ADMIN.NEGOCIOS\\_HAO HUI.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3563/TESIS_MAES_T.EJEC.ADMIN.NEGOCIOS_HAO HUI.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Diez, N. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016* (Universidad Cesar Vallejo). Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/958>
- Doroteo, D. (2016). *Las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Bolognesi, Ancash, 2016* (Universidad Católica los Ángeles Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/702/TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION\\_MUNICIPALIDAD\\_DOROTEO\\_CAQUI\\_DARWIN\\_RUSSELL.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/702/TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION_MUNICIPALIDAD_DOROTEO_CAQUI_DARWIN_RUSSELL.pdf?sequence=4)
- Druker, P. F. (2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Escobar, M., Franco, Z., & Duque, J. (2011). El autocuidado: un compromiso de la formación integral en educación superior. *Scielo*, (2), 132–146. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v16n2/v16n2a10.pdf>



- Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, 2016. Cesar Vallejo.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la Investigación* (1a.ed.). Mexico: Red Tercer Milenio.
- Graells, P. (2000). *Las TIC y sus poartaciones a la sociedad*. 2. Retrieved from [https://docs.google.com/document/d/1rKWgUcP2MkUfrYAQm1j6pWeuSfan3xC PvEUt4vfxQJE/edit?hl=es&fbclid=IwAR1OG9DnQEETyCbttB\\_vfANmYiMMJed1q3s41hcFRqju76-LMi67hdv4Xvo#](https://docs.google.com/document/d/1rKWgUcP2MkUfrYAQm1j6pWeuSfan3xC PvEUt4vfxQJE/edit?hl=es&fbclid=IwAR1OG9DnQEETyCbttB_vfANmYiMMJed1q3s41hcFRqju76-LMi67hdv4Xvo#)
- Guill, H., Guitart, I., María, J., & Ramón, J. (2011). *Fundamentos de sistemas de información*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/927e/6ca9f493efd9d1ecc17501428c1d6a304073.pdf>
- Hao, H. (2018). *La aplicación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y el deseméño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima* (Universidad Inca Garcilaso De La Vega). Retrieved from [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3563/TESIS\\_MAES T.EJEC.ADMIN.NEGOCIOS\\_HAO HUI.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3563/TESIS_MAES T.EJEC.ADMIN.NEGOCIOS_HAO HUI.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Hernández-Lalinde, J., Espinosa-Castro, J., Peñaloza-Tarazona, M., Fernández-González, J., Chacón-Rangel, J., Toloza-Sierra, C., ... Bermúdez-Pirela, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de pearson: definición, propiedades y suposiciones. *AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587–595.
- Hernández Lalinde, J., Espinosa Castro, J., Peñaloza Tarazona, M., Fernández González, J., Chacón Rangel, J., Toloza Sierra, C., ... Bermúdez Pirela, V. (2018). Sobre El Uso Adecuado Del Coeficiente De Correlación De Pearson: Definición, Propiedades Y Suposiciones. *AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5).
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Invstigacion* (6ta ed.; M. G. H. Education, Ed.). Mexico.
- Lapedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa* (1a.ed.). Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis



Centrals. 12071.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012a). *Sistemas de informacion Gerencial* (12ed ed.). México: Pearson Educacion.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012b). Sistemas de Informacion Gerencial. In *Climate Change 2013 - The Physical Science Basis*.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- López, F. (2009). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educacion . Universidad de Huelva*, 4(2002), 167–179. Retrieved from <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf?sequence=1>
- López, J., Minguela, B., Rodriguez, A., & Sandulli, F. (2006). uso de internet y paradoja de la productividad: el caso de las empresas ESPAÑOLAS. *Cuadernos de Economia y Direccion de La Empresa*, N°26, 149–173. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2162976>
- Madrigal, B. (2002). *Habilidades directivas* (2a.ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Mayenberger, C. S., & Rivera, A. E. (2009). Utilización de las TIC y su impacto en la competitividad de las empresas latinoamericanas. *Revista, Universidad y Empresa*, 8(16), 71–93. Retrieved from <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1070>
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima.
- Montoya, A. (2009). Evaluacion del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica "Visión Del Futuro."* Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Oyarce, C. (2016). *Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4961/Oyarce\\_cm.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4961/Oyarce_cm.pdf?sequence=1)
- Oz, E. (2008). *Administracion de los Sistemas de Información* (5a.ed.; F. Castro, Ed.).



Cengage Learning.

- Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Ciencias Sociales*. Retrieved from <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>
- Percca, E. (2019). *Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Acora, periodo 2018*. Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Pernia, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre la competencias y el desempeño laboral*. Barcelona: Editorial Academica Española.
- Peterson, R. A. (1994). A Meta-Analysis of Cronbach's Coefficient Alpha. *Journal of Consumer Research*, 21(2), 381. <https://doi.org/10.1086/209405>
- Ramirez, D. (2006). La importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia. *Ciencias Holguin*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo (estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango)*. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodriguez, P., & Gil, S. (2014). *Ética y TIC*. Retrieved from [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4965/Ética\\_y\\_TIC.pdf?sequence=1](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4965/Ética_y_TIC.pdf?sequence=1)
- Salazar P., C., & Del Castillo G., S. (2018). *Fundamentos Básicos De Estadística*.
- Sanchez, E. (2008). Las Tecnoligías de la Informacion y Comunicación ( TIC ) desde una perspectiva social. *Revista Electronica Educare, XII*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Solano, S. (2017). “ *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui , año 2017 .*” Universidad Cesar Vallejo.



- Sollier, J. (2019). *La auditoria de desempeño basada en indicadores de gestión eficiencia, eficacia y sus incidencias en la gerencia, sub regional de churcampa 2018* (Universidad Católica los Angeles de Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10839/AUDITORIA\\_DE\\_DESEMPEÑO\\_EFICIENCIA\\_EFICACIA\\_GESTION\\_ADMINISTRACION\\_SOLLIER\\_GAMBOA\\_JUDITH\\_MELISSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10839/AUDITORIA_DE_DESEMPEÑO_EFICIENCIA_EFICACIA_GESTION_ADMINISTRACION_SOLLIER_GAMBOA_JUDITH_MELISSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10a.ed.). Mexico: Pearson Educación de México.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica* (4a.ed.). México: Editorial Limusa.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Ticona Mamani, J. (2020). *Uso de las TIC y su relación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de las universidades nacionales*. 9(051).
- Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios* (N. González & A. Colina, Eds.). Retrieved from <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Trespalacios, J., Vasquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de Mercados* (1a.ed.). Paraninfo S.A. Editorial.
- Triola, M. (2018). *Estadística* (12va.). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Turismo. (2020). Puno provincia. Retrieved from <https://turismo.pe/ciudades/provincia/puno.htm>
- Valderrama, M. (2018). Desarrollo de las TIC en el Perú. Retrieved from Instituto de regulación y finanzas - Universidad ESAN website: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GO28TLRNdTgJ:https://firi.com.pe/blog/desarrollo-de-las-tic-en-el-peru+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Vallejos, E. (2003). *El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del*



*Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011* (Pontificie Universidad Católica del Perú). Retrieved from [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4989/VALLEJOS\\_MAMANI\\_ELIZABETH\\_IMPACTO\\_PAIDEIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4989/VALLEJOS_MAMANI_ELIZABETH_IMPACTO_PAIDEIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega, L., & Reyes, L. (2015). Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta (Universidad de Medellín; Vol. 13). Retrieved from [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T\\_MBA\\_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | VARIABLES                                                                                                                                    | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | METODOLOGIA                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL.</b><br/>¿Cómo incide las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b><br/>¿Cuál es el nivel de uso de las TIC de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.?</p> <p>¿Qué políticas empresariales debe plantearse Electro Puno S.A.A., para generar valor para la empresa y los usuarios?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL.</b><br/>Analizar la incidencia de las tecnologías de la Información y comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b><br/>Analizar el nivel de uso de las tecnologías de la Información y comunicación de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.</p> <p>Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.</p> <p>Proponer políticas empresariales enfocadas en las TIC que permitan mejorar la generación de valor para la empresa y los usuarios.</p> | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL.</b><br/>El uso de las tecnologías de la Información y Comunicación incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</b><br/>El nivel de uso de las tecnologías de la Información y comunicación de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A., en el año 2019, es regular.</p> <p>El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A., en el año 2019, es regular.</p> | <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b><br/>Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b><br/>Desempeño Laboral</p> | <p>-Comunicación Efectiva<br/>-Colaboración y Ética Autocuidado<br/>-TIC y Sociedad<br/>-Operar las TIC<br/>-Usar las TIC</p> <p><b>FUNCIONES</b><br/>-Conocimiento del trabajo<br/>-capacidad de Análisis</p> <p><b>CONOCIMIENTO</b><br/>-Habilidades<br/>-Actitudes<br/>-Satisfacción</p> <p><b>RENDIMIENTO</b><br/>-Resolución de Problemas<br/>-Ausentismo<br/>-Compromiso en Trabajo Equipo</p> | <p><b>Tipo de Investigación</b><br/>Descriptivo, Correlacional</p> <p><b>Diseño de Tesis</b><br/>No Experimental</p> <p><b>Población/Muestra</b><br/>40 trabajadores/32 muestra</p> |

Fuente: Elaboración propia en base a variables.



**Anexo 2. Cuestionario sobre las TIC**

**INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

**AUTOR:** NORA ESPERANZA DIEZ GONZALES.

**FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** “Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A. 2019”

**ENTIDAD ACADEMICA:** Universidad Nacional del Altiplano Puno

**LUGAR DE APLICACIÓN:** Electro Puno S.A.A.

**TIPO DE PREGUNTAS:** Escala de valoración de Likert

**NUMERO DE PREGUNTAS:** 18

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario tiene por objeto evaluar el nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A., 2019. Para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

**NOTA:** no deje ni un ítem sin responder.

| CATEGORIA      | ESCALA |
|----------------|--------|
| Muy Deficiente | 1      |
| Deficiente     | 2      |
| Regular        | 3      |
| Eficiente      | 4      |
| Muy Eficiente  | 5      |

| TIC            |                                                                                                  |   |   |   |   |   |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Operar las TIC |                                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1              | Como considera su habilidad de manipulación respecto a las TIC.                                  |   |   |   |   |   |
| 2              | Califique su facultad para la administración de información con referencia a la empresa.         |   |   |   |   |   |
| 3              | Califique su retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de las TIC. |   |   |   |   |   |
| Usar las TIC   |                                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4              | Califique su adaptación a las nuevas formas de manejo de información de las TIC.                 |   |   |   |   |   |
| 5              | Califique el desarrollo de sus habilidades con la implementación de las TIC.                     |   |   |   |   |   |
| 6              | Califique la dependencia de uso de las TIC para realizar sus actividades diarias.                |   |   |   |   |   |



| Ética y autocuidado   |                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 7                     | Califique su conocimiento sobre la ley de protección de datos.                                          |   |   |   |   |   |
| 8                     | Califique usted el nivel de acceso que tiene a la información.                                          |   |   |   |   |   |
| 9                     | Como considera el manejo de información que está a su cargo.                                            |   |   |   |   |   |
| TIC y sociedad        |                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                    | Califique su capacidad para analizar el cambio que trae consigo las TIC.                                |   |   |   |   |   |
| 11                    | Califíquese respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de las TIC.              |   |   |   |   |   |
| 12                    | Califique su capacidad para adaptarse al uso de las TIC.                                                |   |   |   |   |   |
| Comunicación Efectiva |                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13                    | Califique su efectividad al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo              |   |   |   |   |   |
| 14                    | Califique su interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador |   |   |   |   |   |
| 15                    | Califique el uso de las TIC para el cumplimiento de sus metas trazadas                                  |   |   |   |   |   |
| Colaboración          |                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16                    | Califique la utilidad de sus aportaciones para el cumplimiento de las metas trazadas.                   |   |   |   |   |   |
| 17                    | Califique su interés mostrado para mejorar el trabajo que usted realiza.                                |   |   |   |   |   |
| 18                    | Califique su interés mostrado en concluir las metas trazadas.                                           |   |   |   |   |   |

Fuente: Adaptado de Nora Esperanza Diez Gonzales (2016)

¡Muchas gracias!



**Anexo 3. Validez del Cuestionario sobre las TIC – Juicio de Expertos**

CUESTIONARIO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EVALUADOR: *Alfredo Indur Robinson Zúñiga*  
DNI: *70162552*

GRADO ACADÉMICO Y/O ESPECIALIDAD: *ING. de Sistemas*  
ÁREAS DE EXPERIENCIA LABORAL: *8 años*

1. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

A continuación se muestra una serie de ítems en relación a la variable TIC y sus respectivas dimensiones, para indicar como se da dentro de la empresa Electro Puno S.A.A. Marcar "X" o "✓" en el cuadro correspondiente, según la siguiente escala:

ESCALA DE LIKERT: Los puntajes que se le asigna a cada ítem es

Muy Deficiente = 1  
Deficiente = 2  
Regular = 3  
Eficiente = 4  
Muy Eficiente = 5

Para el resultado del cuestionario de acuerdo a los puntajes obtenidos, son los siguientes:

Bajo = 3 - 6  
Regular = 7 - 10  
Alto = 11 - 15

| N° DE DIMENSIONES / ÍTEMS  | PERTINENCIA                                                                                     |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|----|----------|----|-------------|--|
|                            | SI                                                                                              | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |  |
| <b>TECNOLOGÍA</b>          |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |  |
| <b>Operar las TIC</b>      |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |  |
| 1                          | Como considera su habilidad de manipulación respecto a las TIC                                  |    | X          |    | X        |    | X           |  |
| 2                          | Califique su facultad para la administración de información con referencia a la empresa         |    | X          |    | X        |    | X           |  |
| 3                          | Califique su retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de las TIC |    | X          |    | X        |    | X           |  |
| <b>Usar las TIC</b>        |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |  |
| 4                          | Califique su adaptación a las nuevas formas de manejo de información de las TIC                 |    | X          |    | X        |    | X           |  |
| 5                          | Califique el desarrollo de sus habilidades con la implementación de las TIC                     |    | X          |    | X        |    | X           |  |
| 6                          | Califique la dependencia de uso de las TIC para realizar sus actividades diarias                |    | X          |    | X        |    | X           |  |
| <b>CONVIVENCIA DIGITAL</b> |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |  |
| <b>Ética y autocuidado</b> |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |  |
| 7                          | Califique su conocimiento sobre la ley de protección de datos                                   |    | X          |    | X        |    | X           |  |

*[Firma]*  
DNI: *70162552*  
Ing de Sistemas

|                                      |                                                                                                         |   |   |   |  |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|--|
| 8                                    | Califique usted el nivel de acceso que tiene a la información                                           | X | X | X |  |  |
| 9                                    | Como considera el manejo de información que está a su cargo                                             | X | X | X |  |  |
| TIC y sociedad                       |                                                                                                         |   |   |   |  |  |
| 10                                   | Califique su capacidad para analizar el cambio que trae consigo las TIC                                 | X | X | X |  |  |
| 11                                   | Califíquese respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de las TIC               | X | X | X |  |  |
| 12                                   | Califique su capacidad para adaptarse al uso de las TIC                                                 | X | X | X |  |  |
| COMUNICACIÓN EFECTIVA Y COLABORACIÓN |                                                                                                         |   |   |   |  |  |
| Comunicación Efectiva                |                                                                                                         |   |   |   |  |  |
| 13                                   | Califique su efectividad al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo              | X | X | X |  |  |
| 14                                   | Califique su interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador | X | X | X |  |  |
| 15                                   | Califique el uso de las TIC para el cumplimiento de sus metas trazadas                                  | X | X | X |  |  |
| Colaboración                         |                                                                                                         |   |   |   |  |  |
| 16                                   | Califique la utilidad de sus aportaciones para el cumplimiento de las metas trazadas                    | X | X | X |  |  |
| 17                                   | Califique su interés mostrado para mejorar el trabajo que usted realiza                                 | X | X | X |  |  |
| 18                                   | Califique su interés mostrado en concluir las metas trazadas                                            | X | X | X |  |  |

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia): Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

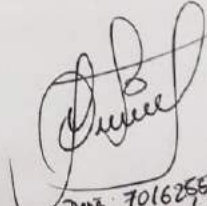
Fecha: ..... de ..... del 2019

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Dr. 70162552  
Ing. de sistemas





CUESTIONARIO: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EVALUADOR: *Arapa Cutipa Edwin Antón*  
DNI: *45198387*  
GRADO ACADÉMICO Y/O ESPECIALIDAD *ing. de sistemas*  
AREAS DE EXPERIENCIA LABORAL: *7 años*

1. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

A continuación se muestra una serie de ítems en relación a la variable TIC y sus respectivas dimensiones, para indicar como se da dentro de la empresa Electro Puno S.A.A.. Marcar "X" o "✓" en el cuadro correspondiente, según la siguiente escala:

ESCALA DE LIKERT: Los puntajes que se le asigna a cada ítem es:

- Muy Deficiente = 1
- Deficiente = 2
- Regular = 3
- Eficiente = 4
- Muy Eficiente = 5

Para el resultado del cuestionario de acuerdo a los puntajes obtenidos, son los siguientes:

- Bajo = 3 - 6
- Regular = 7 - 10
- Alto = 11 - 15

| N° DE DIMENSIONES / ÍTEMS  | PERTINENCIA                                                                                     |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|                            | SI                                                                                              | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
| <b>TECNOLOGIA</b>          |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |
| <b>Operar las TIC</b>      |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |
| 1                          | Como considera su habilidad de manipulación respecto a las TIC                                  |    | X          | X  | X        |    |             |
| 2                          | Califique su facultad para la administración de información con referencia a la empresa         |    | X          | X  | X        |    |             |
| 3                          | Califique su retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de las TIC |    | X          | X  | X        |    |             |
| <b>Usar las TIC</b>        |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |
| 4                          | Califique su adaptación a las nuevas formas de manejo de información de las TIC                 |    | X          | X  | X        |    |             |
| 5                          | Califique el desarrollo de sus habilidades con la implementación de las TIC                     |    | X          | X  | X        |    |             |
| 6                          | Califique la dependencia de uso de las TIC para realizar sus actividades diarias                |    | X          | X  | X        |    |             |
| <b>CONVIVENCIA DIGITAL</b> |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |
| <b>Ética y autocuidado</b> |                                                                                                 |    |            |    |          |    |             |
| 7                          | Califique su conocimiento sobre la ley de protección de datos                                   |    | X          | X  | X        |    |             |

*[Handwritten signature]*  
DNI: *45198387*  
*ing. de sistemas*



|                                      |                                                                                                         |   |   |   |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|
| 8                                    | Califique usted el nivel de acceso que tiene a la información                                           | X | X | X |  |
| 9                                    | Como considera el manejo de información que está a su cargo                                             | X | X | X |  |
| TIC y sociedad                       |                                                                                                         |   |   |   |  |
| 10                                   | Califique su capacidad para analizar el cambio que trae consigo las TIC                                 | X | X | X |  |
| 11                                   | Califíquese respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de las TIC               | X | X | X |  |
| 12                                   | Califique su capacidad para adaptarse al uso de las TIC                                                 | X | X | X |  |
| COMUNICACIÓN EFECTIVA Y COLABORACIÓN |                                                                                                         |   |   |   |  |
| Comunicación Efectiva                |                                                                                                         |   |   |   |  |
| 13                                   | Califique su efectividad al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo              | X | X | X |  |
| 14                                   | Califique su interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador | X | X | X |  |
| 15                                   | Califique el uso de las TIC para el cumplimiento de sus metas trazadas                                  | X | X | X |  |
| Colaboración                         |                                                                                                         |   |   |   |  |
| 16                                   | Califique la utilidad de sus aportaciones para el cumplimiento de las metas trazadas                    | X | X | X |  |
| 17                                   | Califique su interés mostrado para mejorar el trabajo que usted realiza                                 | X | X | X |  |
| 18                                   | Califique su interés mostrado en concluir las metas trazadas                                            | X | X | X |  |

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia): Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable  Aplicable después de corregir  No Aplicable

Fecha: ..... de ..... del 2019

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*O. P. J.*  
DNI: 45198387  
ing. de sistemas





**Anexo 4. Cuestionario sobre Desempeño laboral – trabajadores**

**INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

**AUTOR:** SHEILA SOLANO REÁTEGUI.

**FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** “Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A. 2019”

**ENTIDAD ACADEMICA:** Universidad Nacional del Altiplano Puno

**LUGAR DE APLICACIÓN:** Electro Puno S.A.A.

**TIPO DE PREGUNTAS:** Escala de valoración de Likert

**NUMERO DE PREGUNTAS:** 36

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario tiene por objeto evaluar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A., 2019. Para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el Desempeño Laboral.

**NOTA:** no deje ni un ítem sin responder.

| CATEGORIA    | ESCALA |
|--------------|--------|
| Nunca        | 1      |
| Casi nunca   | 2      |
| A veces      | 3      |
| Casi siempre | 4      |
| Siempre      | 5      |

| ITEM                     | FUNCIONES                                                                       | ESCALA |   |   |   |   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
| Conocimiento del Trabajo |                                                                                 | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                        | Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.                          |        |   |   |   |   |
| 2                        | Se rige a las normas y especificaciones de su centro laboral.                   |        |   |   |   |   |
| 3                        | Cuenta con autonomía para la toma de decisiones                                 |        |   |   |   |   |
| 4                        | Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo. |        |   |   |   |   |
| Capacidad de Análisis    |                                                                                 | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                        | Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.        |        |   |   |   |   |
| 6                        | Se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.                         |        |   |   |   |   |



| 7                       | Considera que su entorno laboral es confiable para manejar información confidencial.   |        |   |   |   |   |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
| 8                       | Constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo                 |        |   |   |   |   |
| ITEM                    | COMPORTAMIENTO                                                                         | ESCALA |   |   |   |   |
| Habilidades             |                                                                                        | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                       | Desarrolla sus funciones de manera óptima.                                             |        |   |   |   |   |
| 10                      | Cree usted que las destrezas en su puesto laboral se diferencian del resto             |        |   |   |   |   |
| 11                      | Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.                                        |        |   |   |   |   |
| 12                      | Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo                     |        |   |   |   |   |
| Actitud                 |                                                                                        | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13                      | Acepta sin incomodarse las recomendaciones que su jefe le comenta.                     |        |   |   |   |   |
| 14                      | Sigue las especificaciones brindadas por su jefe inmediato sin ningún cuestionamiento. |        |   |   |   |   |
| 15                      | Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.                              |        |   |   |   |   |
| 16                      | Evita conflictos entre compañeros.                                                     |        |   |   |   |   |
| Satisfacción            |                                                                                        | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17                      | Está satisfecho con sus acciones desarrolladas en su puesto.                           |        |   |   |   |   |
| 18                      | Está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.                                |        |   |   |   |   |
| 19                      | Está contento con el salario obtenido.                                                 |        |   |   |   |   |
| 20                      | Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.     |        |   |   |   |   |
| ITEM                    | RENDIMIENTO                                                                            | ESCALA |   |   |   |   |
| Resolución de problemas |                                                                                        | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21                      | Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.                          |        |   |   |   |   |
| 22                      | Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna                                       |        |   |   |   |   |
| 23                      | Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros                                 |        |   |   |   |   |
| 24                      | Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.                    |        |   |   |   |   |
| Ausentismo              |                                                                                        | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25                      | Constantemente llega tarde a su centro de labor.                                       |        |   |   |   |   |



|                          |                                                                                                               |          |          |          |          |          |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 26                       | Presenta a tiempo sus informes de avance.                                                                     |          |          |          |          |          |
| 27                       | Justifica sus retrasos a su centro de trabajo.                                                                |          |          |          |          |          |
| 28                       | Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.                                         |          |          |          |          |          |
| <b>Compromiso</b>        |                                                                                                               | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 29                       | Se siente identificado con la organización.                                                                   |          |          |          |          |          |
| 30                       | Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.                                 |          |          |          |          |          |
| 31                       | No tiene registro de salidas antes del horario establecido.                                                   |          |          |          |          |          |
| 32                       | Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo |          |          |          |          |          |
| <b>Trabajo en equipo</b> |                                                                                                               | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 33                       | No tiene dificultades para trabajar en equipo.                                                                |          |          |          |          |          |
| 34                       | Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades                                                      |          |          |          |          |          |
| 35                       | Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.                                           |          |          |          |          |          |
| 36                       | El resultado alcanzado por usted es más eficiente cuando trabaja en conjunto.                                 |          |          |          |          |          |

Fuente: Adaptado de Sheila Solano Reátegui.

¡Muchas gracias!

**Anexo 5. Validez del Cuestionario sobre Desempeño Laboral.**

**CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL**  
**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EVALUADOR: **CARLOS E CUENTAS NEGRÓN**  
DNI: **01343031**  
GRADO ACADÉMICO Y/O ESPECIALIDAD **LIC ADMINISTRACIÓN**  
ÁREAS DE EXPERIENCIA LABORAL: **TALENTO HUMANO (7 AÑOS)**

1. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

A continuación se muestra una serie de ítems en relación a la variable Desempeño Laboral y sus respectivas dimensiones, para indicar como se da dentro de la empresa Electro Puno S.A.A. Marcar "X" o "✓" en el cuadro correspondiente, según la siguiente escala:

ESCALA DE LIKERT: Los puntajes que se le asigna a cada ítem es:

|              |     |
|--------------|-----|
| Nunca        | = 1 |
| Casi nunca   | = 2 |
| A veces      | = 3 |
| Casi siempre | = 4 |
| Siempre      | = 5 |

Para el resultado del cuestionario de acuerdo a los puntajes obtenidos, son los siguientes:

|         |           |
|---------|-----------|
| Bajo    | = 4 - 9   |
| Regular | = 10 - 15 |
| Alto    | = 16 - 20 |

| N° DE DIMENSIONES / ÍTEMS       | PERTINENCIA                                                                          |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|----|----------|----|-------------|--|
|                                 | SI                                                                                   | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |  |
| <b>FUNCIONES</b>                |                                                                                      |    |            |    |          |    |             |  |
| <b>Conocimiento del Trabajo</b> |                                                                                      |    |            |    |          |    |             |  |
| 1                               | Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.                               |    | ✓          |    | ✓        |    | ✓           |  |
| 2                               | Se rige a las normas y especificaciones de su centro laboral.                        |    | ✓          |    | ✓        |    | ✓           |  |
| 3                               | Cuenta con autonomía para la toma de decisiones                                      |    | ✓          |    | ✓        |    |             |  |
| 4                               | Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.      |    | ✓          |    | ✓        |    | ✓           |  |
| <b>Capacidad de Análisis</b>    |                                                                                      |    |            |    |          |    |             |  |
| 5                               | Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.             |    | ✓          |    | ✓        |    | ✓           |  |
| 6                               | Se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.                              |    | ✓          |    | ✓        |    | ✓           |  |
| 7                               | Considera que su entorno laboral es confiable para manejar información confidencial. |    | ✓          |    | ✓        |    | ✓           |  |

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO  
ANDINO S.A.  
CARLOS E. CUENTAS NEGRON  
ANALISTA DE CAPACITACION



|                                |                                                                                        |   |   |   |   |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 8                              | Constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.                | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| <b>COMPORTAMIENTO</b>          |                                                                                        |   |   |   |   |
| <b>Habilidades</b>             |                                                                                        |   |   |   |   |
| 9                              | Desarrolla sus funciones de manera óptima.                                             | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 10                             | Cree usted que las destrezas en su puesto laboral se diferencian del resto             | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 11                             | Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.                                        | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 12                             | Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo                     | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| <b>Actitud</b>                 |                                                                                        |   |   |   |   |
| 13                             | Acepta sin incomodarse las recomendaciones que su jefe le comenta.                     | ✓ | ✓ |   | ✓ |
| 14                             | Sigue las especificaciones brindadas por su jefe inmediato sin ningún cuestionamiento. | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 15                             | Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.                              | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 16                             | Evita conflictos entre compañeros.                                                     | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| <b>Satisfacción</b>            |                                                                                        |   |   |   |   |
| 17                             | Está satisfecho con sus acciones desarrolladas en su puesto.                           | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 18                             | Está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.                                | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 19                             | Está contento con el salario obtenido.                                                 | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 20                             | Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.     | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| <b>RENDIMIENTO</b>             |                                                                                        |   |   |   |   |
| <b>Resolución de problemas</b> |                                                                                        |   |   |   |   |
| 21                             | Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.                          | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 22                             | Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna                                       | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 23                             | Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros                                 | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 24                             | Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.                    | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| <b>Ausentismo</b>              |                                                                                        |   |   |   |   |
| 25                             | Constantemente llega tarde a su centro de labor.                                       | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 26                             | Presenta a tiempo sus informes de avance.                                              | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 27                             | Justifica sus retrasos a su centro de trabajo.                                         | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 28                             | Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.                  | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| <b>Compromiso</b>              |                                                                                        |   |   |   |   |
| 29                             | Se siente identificado con la organización.                                            | ✓ | ✓ | ✓ |   |
| 30                             | Se queda más tiempo de lo establecido para                                             | ✓ | ✓ | ✓ |   |

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO

LOS ANDES S.A.

CARLOS ESTEBAN ZUÑIGA NEGRÓN

ANALISTA DE CAPACITACIÓN



|                   |                                                                                                               |   |   |   |  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|
|                   | cumplir con sus responsabilidades.                                                                            | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 31                | No tiene registro de salidas antes del horario establecido.                                                   | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 32                | Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| Trabajo en equipo |                                                                                                               |   |   |   |  |
| 33                | No tiene dificultades para trabajar en equipo.                                                                | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 34                | Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades                                                      | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 35                | propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.                                           | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 36                | El resultado alcanzado por usted es más eficiente cuando trabaja en conjunto.                                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Puno, OCTUBRE del 2019

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO  
SAN ANDRÉS  
  
CARLOS ERNESTO CUENAS NEGRON  
ANALISTA DE CAPACITACION





CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL  
INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EVALUADOR: *Romulo Huacasa Gonzales*  
DNI: *01296689*  
GRADO ACADÉMICO Y/O ESPECIALIDAD: *Bienes y Estrat. Adm.*  
AREAS DE EXPERIENCIA LABORAL: *Administración General (10 años)*

1. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

A continuación se muestra una serie de ítems en relación a la variable Desempeño Laboral y sus respectivas dimensiones, para indicar como se da dentro de la empresa Electro Puno S.A.A. Marcar "X" o "✓" en el cuadro correspondiente, según la siguiente escala:

ESCALA DE LIKERT: Los puntajes que se le asigna a cada ítem es:

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5

Para el resultado del cuestionario de acuerdo a los puntajes obtenidos, son los siguientes:

- Bajo = 4 - 9
- Regular = 10 - 15
- Alto = 16 - 20

| N° DE DIMENSIONES / ÍTEMS       | PERTINENCIA                                                                          |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|                                 | SI                                                                                   | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
| <b>FUNCIONES</b>                |                                                                                      |    |            |    |          |    |             |
| <b>Conocimiento del Trabajo</b> |                                                                                      |    |            |    |          |    |             |
| 1                               | Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.                               |    |            |    |          |    |             |
| 2                               | Se rige a las normas y especificaciones de su centro laboral.                        |    |            |    |          |    |             |
| 3                               | Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.                                     |    |            |    |          |    |             |
| 4                               | Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.      |    |            |    |          |    |             |
| <b>Capacidad de Análisis</b>    |                                                                                      |    |            |    |          |    |             |
| 5                               | Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.             |    |            |    |          |    |             |
| 6                               | Se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.                              |    |            |    |          |    |             |
| 7                               | Considera que su entorno laboral es confiable para manejar información confidencial. |    |            |    |          |    |             |

*Romulo Huacasa Gonzales*  


|                                |                                                                                        |   |   |   |   |  |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| 8                              | Constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.                | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| <b>COMPORTAMIENTO</b>          |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| <b>Habilidades</b>             |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| 9                              | Desarrolla sus funciones de manera óptima.                                             | ✓ | ✓ |   | ✓ |  |
| 10                             | Cree usted que las destrezas en su puesto laboral se diferencian del resto             | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 11                             | Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.                                        | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 12                             | Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo                     | ✓ | ✓ |   | ✓ |  |
| <b>Actitud</b>                 |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| 13                             | Acepta sin incomodarse las recomendaciones que su jefe le comenta.                     | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 14                             | Sigue las especificaciones brindadas por su jefe inmediato sin ningún cuestionamiento. | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 15                             | Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.                              | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 16                             | Evita conflictos entre compañeros.                                                     | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| <b>Satisfacción</b>            |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| 17                             | Está satisfecho con sus acciones desarrolladas en su puesto.                           | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 18                             | Está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.                                | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 19                             | Está contento con el salario obtenido.                                                 | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 20                             | Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.     | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| <b>RENDIMIENTO</b>             |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| <b>Resolución de problemas</b> |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| 21                             | Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.                          | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 22                             | Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna                                       | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 23                             | Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros                                 | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 24                             | Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.                    | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| <b>Ausentismo</b>              |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| 25                             | Constantemente llega tarde a su centro de labor.                                       | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 26                             | Presenta a tiempo sus informes de avance.                                              | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 27                             | Justifica sus retrasos a su centro de trabajo.                                         | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 28                             | Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área                   | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| <b>Compromiso</b>              |                                                                                        |   |   |   |   |  |
| 29                             | Se siente identificado con la organización.                                            | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
| 30                             | Se queda más tiempo de lo establecido para                                             | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |





|                   |                                                                                                               |   |  |   |  |   |  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|--|---|--|
|                   | Cumplir con sus responsabilidades.                                                                            |   |  |   |  |   |  |
| 31                | No tiene registro de salidas antes del horario establecido.                                                   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 32                | Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| Trabajo en equipo |                                                                                                               |   |  |   |  |   |  |
| 33                | No tiene dificultades para trabajar en equipo.                                                                | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 34                | Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades                                                      | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 35                | propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.                                           | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 36                | El resultado alcanzado por usted es más eficiente cuando trabaja en conjunto.                                 | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia): ninguna  
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Puno, Octubre del 2019

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna del enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
CORLAD Puno  
Lic. Rómulo Huacasi Gonzales  
CLAD N° 03910



## Anexo 6. Matriz de Sistematización de Datos

### Anexo 6.1. Base de Datos de las TIC

| CÓDIGO | COMUNICACIÓN EFECTIVA | COLABORACIÓN | ÉTICA Y AUTOCUIDADO | TIC Y SOCIEDAD | OPERAR TIC | USAR TIC |
|--------|-----------------------|--------------|---------------------|----------------|------------|----------|
| 1      | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Alto       | Regular  |
| 2      | Regular               | Alto         | Alto                | Regular        | Regular    | Regular  |
| 3      | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 4      | Alto                  | Alto         | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 5      | Regular               | Regular      | Regular             | Alto           | Alto       | Alto     |
| 6      | Regular               | Regular      | Regular             | Bajo           | Regular    | Bajo     |
| 7      | Alto                  | Alto         | Regular             | Regular        | Alto       | Alto     |
| 8      | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 9      | Regular               | Alto         | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 10     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 11     | Bajo                  | Bajo         | Bajo                | Bajo           | Bajo       | Bajo     |
| 12     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 13     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 14     | Alto                  | Regular      | Bajo                | Bajo           | Bajo       | Bajo     |
| 15     | Regular               | Regular      | Bajo                | Regular        | Regular    | Regular  |
| 16     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 17     | Regular               | Regular      | Alto                | Alto           | Regular    | Alto     |
| 18     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Alto     |
| 19     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Alto       | Alto     |
| 20     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Alto     |
| 21     | Regular               | Regular      | Bajo                | Bajo           | Bajo       | Bajo     |
| 22     | Regular               | Regular      | Bajo                | Bajo           | Regular    | Regular  |
| 23     | Bajo                  | Regular      | Regular             | Bajo           | Regular    | Regular  |
| 24     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 25     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 26     | Regular               | Regular      | Regular             | Alto           | Regular    | Alto     |
| 27     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 28     | Regular               | Regular      | Bajo                | Alto           | Alto       | Regular  |
| 29     | Alto                  | Alto         | Regular             | Alto           | Alto       | Alto     |
| 30     | Bajo                  | Regular      | Regular             | Bajo           | Bajo       | Bajo     |
| 31     | Regular               | Regular      | Regular             | Regular        | Regular    | Regular  |
| 32     | Regular               | Regular      | Regular             | Bajo           | Bajo       | Bajo     |

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuestas aplicadas a los trabajadores.

Anexo 6.2. Base de Datos de trabajadores

| CÓDIGO | CONOCIMIENTO DE TRABAJO | CAPACIDAD DE ANÁLISIS | HABILIDADES       | ACTITUD           | SATISFACCIÓN      | RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | AUSENTISMO        | COMPROMISO        | TRABAJO EN EQUIPO |
|--------|-------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1      | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto          | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 2      | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto          | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 3      | Desempeño Regular       | Desempeño Regular     | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular       | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 4      | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto          | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 5      | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo    | Desempeño Alto          | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 6      | Desempeño Regular       | Desempeño Regular     | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Bajo          | Desempeño Regular | Desempeño Bajo    | Desempeño Regular |
| 7      | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo          | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    |
| 8      | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto          | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 9      | Desempeño Alto          | Desempeño Regular     | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto          | Desempeño Bajo    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    |
| 10     | Desempeño Alto          | Desempeño Regular     | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto          | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 11     | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo    | Desempeño Alto          | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 12     | Desempeño Alto          | Desempeño Alto        | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular       | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |

|    |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
|----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 13 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 14 | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 15 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 16 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 17 | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 18 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 19 | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 20 | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 21 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 22 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo    | Desempeño Alto    | Desempeño Bajo    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 23 | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 24 | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 25 | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 26 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular |
| 27 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    |



|    |                   |                   |                   |                   |                |                   |                   |                   |                   |
|----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 28 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular |
| 29 | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 30 | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Alto | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular |
| 31 | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    | Desempeño Alto    |
| 32 | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto | Desempeño Regular | Desempeño Regular | Desempeño Alto    | Desempeño Regular |

Fuente: *Elaboración propia en base a resultados de encuestas aplicadas a los trabajadores.*

**Anexo 7. Porcentaje de frecuencia de respuesta del cuestionario tic aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.**

| PORCENTAJE DE FRECUENCIA DE RESPUESTA DEL CUESTIONARIO TIC APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE ELECTRO PUNO S.A.A. |                                                                                                         |                    |   |                |   |             |   |               |   |                   |  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|----------------|---|-------------|---|---------------|---|-------------------|--|--------|
| n°                                                                                                                                             | Item                                                                                                    | Muy deficiente (1) |   | Deficiente (2) |   | Regular (3) |   | Eficiente (4) |   | Muy Eficiente (5) |  | TOTAL  |
|                                                                                                                                                |                                                                                                         | %                  | % | %              | % | %           | % | %             | % | %                 |  |        |
| 1                                                                                                                                              | Como considera su habilidad de manipulación respecto a las TIC.                                         | 3.13               |   | 15.63          |   | 50.00       |   | 31.25         |   | 0.00              |  | 100.00 |
| 2                                                                                                                                              | Califique su facultad para la administración de información con referencia a la empresa.                | 6.25               |   | 18.75          |   | 53.13       |   | 18.75         |   | 3.13              |  | 100.00 |
| 3                                                                                                                                              | Califique su retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de las TIC.        | 6.25               |   | 15.63          |   | 62.50       |   | 15.63         |   | 0.00              |  | 100.00 |
| 4                                                                                                                                              | Califique su adaptación a las nuevas formas de manejo de información de las TIC.                        | 0.00               |   | 9.38           |   | 68.75       |   | 18.75         |   | 3.13              |  | 100.00 |
| 5                                                                                                                                              | Califique el desarrollo de sus habilidades con la implementación de las TIC.                            | 3.13               |   | 12.50          |   | 71.88       |   | 9.38          |   | 3.13              |  | 100.00 |
| 6                                                                                                                                              | Califique la dependencia de uso de las TIC para realizar sus actividades diarias.                       | 6.25               |   | 12.50          |   | 62.50       |   | 18.75         |   | 0.00              |  | 100.00 |
| 7                                                                                                                                              | Califique su conocimiento sobre la ley de protección de datos.                                          | 3.13               |   | 28.13          |   | 56.25       |   | 9.38          |   | 3.13              |  | 100.00 |
| 8                                                                                                                                              | Califique usted el nivel de acceso que tiene a la información.                                          | 9.38               |   | 18.75          |   | 50.00       |   | 18.75         |   | 3.13              |  | 100.00 |
| 9                                                                                                                                              | Como considera el manejo de información que está a su cargo.                                            | 12.50              |   | 15.63          |   | 56.25       |   | 9.38          |   | 6.25              |  | 100.00 |
| 10                                                                                                                                             | Califique su capacidad para analizar el cambio que trae consigo las TIC.                                | 6.25               |   | 18.75          |   | 62.50       |   | 12.50         |   | 0.00              |  | 100.00 |
| 11                                                                                                                                             | Califíquese respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de las TIC.              | 6.25               |   | 15.63          |   | 59.38       |   | 18.75         |   | 0.00              |  | 100.00 |
| 12                                                                                                                                             | Califique su capacidad para adaptarse al uso de las TIC.                                                | 9.38               |   | 21.88          |   | 50.00       |   | 15.63         |   | 3.13              |  | 100.00 |
| 13                                                                                                                                             | Califique su efectividad al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo              | 6.25               |   | 21.88          |   | 53.13       |   | 18.75         |   | 0.00              |  | 100.00 |
| 14                                                                                                                                             | Califique su interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador | 0.00               |   | 18.75          |   | 56.25       |   | 18.75         |   | 6.25              |  | 100.00 |
| 15                                                                                                                                             | Califique el uso de las TIC para el cumplimiento de sus metas trazadas                                  | 6.25               |   | 21.88          |   | 53.13       |   | 12.50         |   | 6.25              |  | 100.00 |
| 16                                                                                                                                             | Califique la utilidad de sus aportaciones para el cumplimiento de las metas trazadas.                   | 6.25               |   | 15.63          |   | 62.50       |   | 15.63         |   | 0.00              |  | 100.00 |
| 17                                                                                                                                             | Califique su interés mostrado para mejorar el trabajo que usted realiza.                                | 9.38               |   | 18.75          |   | 46.88       |   | 21.88         |   | 3.13              |  | 100.00 |
| 18                                                                                                                                             | Califique su interés mostrado en concluir las metas trazadas.                                           | 3.13               |   | 28.13          |   | 43.75       |   | 21.88         |   | 3.13              |  | 100.00 |

Fuente: Aplicación del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.

**Anexo 8. Porcentaje de frecuencia de respuesta del cuestionario Desempeño Laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.**

| PORCENTAJE DE FRECUENCIA DE RESPUESTA DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE ELECTRO PUNO S.A.A. |                                                                                                                        |           |  |                |  |             |  |                  |  |             |  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|----------------|--|-------------|--|------------------|--|-------------|--|-----------|
| n°                                                                                                                                                           | Item                                                                                                                   | Nunca (1) |  | Casi nunca (2) |  | A veces (3) |  | Casi Siempre (4) |  | Siempre (5) |  | TOTAL (%) |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                        | %         |  | %              |  | %           |  | %                |  | %           |  |           |
| 1                                                                                                                                                            | Como colaborador de Electro Puno S.A.A. tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.                         | 0.00      |  | 0.00           |  | 6.25        |  | 62.50            |  | 31.25       |  | 100       |
| 2                                                                                                                                                            | Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.                                                                   | 0.00      |  | 3.13           |  | 15.63       |  | 43.75            |  | 37.50       |  | 100       |
| 3                                                                                                                                                            | Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.                                                                       | 6.25      |  | 18.75          |  | 40.63       |  | 28.13            |  | 6.25        |  | 100       |
| 4                                                                                                                                                            | Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.                                        | 0.00      |  | 3.13           |  | 21.88       |  | 43.75            |  | 31.25       |  | 100       |
| 5                                                                                                                                                            | Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.                                               | 0.00      |  | 3.13           |  | 9.38        |  | 50.00            |  | 37.50       |  | 100       |
| 6                                                                                                                                                            | Se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.                                                                | 0.00      |  | 0.00           |  | 25.00       |  | 56.25            |  | 18.75       |  | 100       |
| 7                                                                                                                                                            | Considera que su entorno laboral es confiable para manejar información confidencial.                                   | 0.00      |  | 18.75          |  | 46.88       |  | 25.00            |  | 9.38        |  | 100       |
| 8                                                                                                                                                            | Como colaborador de Electro Puno S.A.A., Usted constantemente brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo. | 0.00      |  | 6.25           |  | 15.63       |  | 59.38            |  | 18.75       |  | 100       |
| 9                                                                                                                                                            | Como colaborador de Electro Puno S.A.A., cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.       | 0.00      |  | 0.00           |  | 12.50       |  | 59.38            |  | 28.13       |  | 100       |
| 10                                                                                                                                                           | Usted cree que las destrezas en su puesto laboral se diferencian del resto                                             | 0.00      |  | 3.13           |  | 31.25       |  | 46.88            |  | 18.75       |  | 100       |
| 11                                                                                                                                                           | Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.                                                                        | 0.00      |  | 0.00           |  | 15.63       |  | 56.25            |  | 28.13       |  | 100       |
| 12                                                                                                                                                           | Como colaborador de Electro Puno S.A.A., constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo            | 0.00      |  | 6.25           |  | 31.25       |  | 43.75            |  | 18.75       |  | 100       |
| 13                                                                                                                                                           | Se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.                                                    | 0.00      |  | 0.00           |  | 40.63       |  | 34.38            |  | 25.00       |  | 100       |
| 14                                                                                                                                                           | Segue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.                                 | 0.00      |  | 3.13           |  | 25.00       |  | 50.00            |  | 21.88       |  | 100       |
| 15                                                                                                                                                           | Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.                                                              | 0.00      |  | 3.13           |  | 6.25        |  | 46.88            |  | 43.75       |  | 100       |
| 16                                                                                                                                                           | Evita conflictos entre compañeros.                                                                                     | 3.13      |  | 3.13           |  | 12.50       |  | 56.25            |  | 25.00       |  | 100       |
| 17                                                                                                                                                           | Está satisfecho con sus acciones a desarrollar en su puesto.                                                           | 3.13      |  | 3.13           |  | 25.00       |  | 53.13            |  | 15.63       |  | 100       |
| 18                                                                                                                                                           | Está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.                                                                | 3.13      |  | 9.38           |  | 34.38       |  | 43.75            |  | 9.38        |  | 100       |
| 19                                                                                                                                                           | Está contento con el salario obtenido.                                                                                 | 12.50     |  | 25.00          |  | 31.25       |  | 21.88            |  | 9.38        |  | 100       |
| 20                                                                                                                                                           | Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.                                     | 15.63     |  | 18.75          |  | 37.50       |  | 21.88            |  | 6.25        |  | 100       |
| 21                                                                                                                                                           | Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.                                                          | 0.00      |  | 3.13           |  | 15.63       |  | 40.63            |  | 40.63       |  | 100       |
| 22                                                                                                                                                           | Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna                                                                       | 0.00      |  | 3.13           |  | 15.63       |  | 56.25            |  | 25.00       |  | 100       |
| 23                                                                                                                                                           | Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros                                                                 | 0.00      |  | 3.13           |  | 15.63       |  | 53.13            |  | 28.13       |  | 100       |
| 24                                                                                                                                                           | Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.                                                    | 0.00      |  | 0.00           |  | 28.13       |  | 43.75            |  | 28.13       |  | 100       |
| 25                                                                                                                                                           | Constantemente llega tarde a su centro de labor.                                                                       | 18.75     |  | 25.00          |  | 34.38       |  | 18.75            |  | 3.13        |  | 100       |
| 26                                                                                                                                                           | Presenta a tiempo sus informes de avance.                                                                              | 3.13      |  | 6.25           |  | 9.38        |  | 53.13            |  | 28.13       |  | 100       |
| 27                                                                                                                                                           | Justifica sus retrasos a su centro de trabajo.                                                                         | 6.25      |  | 18.75          |  | 34.38       |  | 15.63            |  | 25.00       |  | 100       |
| 28                                                                                                                                                           | Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área                                                   | 12.50     |  | 6.25           |  | 31.25       |  | 31.25            |  | 18.75       |  | 100       |
| 29                                                                                                                                                           | Se siente identificado con la organización.                                                                            | 0.00      |  | 3.13           |  | 9.38        |  | 21.88            |  | 65.63       |  | 100       |
| 30                                                                                                                                                           | Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.                                          | 3.13      |  | 0.00           |  | 28.13       |  | 34.38            |  | 34.38       |  | 100       |
| 31                                                                                                                                                           | No tiene registro de salidas antes del horario establecido.                                                            | 46.88     |  | 9.38           |  | 25.00       |  | 6.25             |  | 12.50       |  | 100       |
| 32                                                                                                                                                           | Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo          | 3.13      |  | 3.13           |  | 25.00       |  | 34.38            |  | 34.38       |  | 100       |
| 33                                                                                                                                                           | No tiene dificultades para trabajar en equipo.                                                                         | 21.88     |  | 18.75          |  | 15.63       |  | 18.75            |  | 25.00       |  | 100       |
| 34                                                                                                                                                           | Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades                                                               | 0.00      |  | 6.25           |  | 18.75       |  | 43.75            |  | 31.25       |  | 100       |
| 35                                                                                                                                                           | Considera usted, que propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.                               | 0.00      |  | 6.25           |  | 25.00       |  | 37.50            |  | 31.25       |  | 100       |
| 36                                                                                                                                                           | El resultado alcanzado por usted es más eficiente cuando trabajan en conjunto.                                         | 0.00      |  | 3.13           |  | 21.88       |  | 43.75            |  | 31.25       |  | 100       |

Fuente: Aplicación del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración de Electro Puno S.A.A.



**Anexo 9. Relación de encuestados (trabajadores de Electro Puno S.A.A).**

| <b>V. UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE ADMINISTRACION</b> |                                                    |                    |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------|
| <b>01</b>                                             | <b>Gerente de Administración</b>                   | <b>Directivo 2</b> |
| 02                                                    | Asistente de Gerencia de Administración            | Administrativo     |
| 03                                                    | Especialista administrativo                        | Profesional        |
|                                                       | <b>Oficina de Archivo y Trámite Documentario</b>   |                    |
| 04                                                    | Especialista en Archivo                            | Administrativo     |
| 05                                                    | Apoyo Mesa de Partes                               | Administrativo     |
| 06                                                    | Apoyo en Archivos                                  | Administrativo     |
| 07                                                    | Fedatario                                          | Administrativo     |
|                                                       | <b>División de Contabilidad y Finanzas</b>         |                    |
| <b>08</b>                                             | <b>Jefe División de Contabilidad y Finanzas</b>    | <b>Ejecutivo</b>   |
| 09                                                    | Especialista en Contabilidad                       | Profesional        |
| 10                                                    | Apoyo especialista en contabilidad                 | Administrativo     |
| 11                                                    | Especialista en Tesorería                          | Profesional        |
| 12                                                    | Especialista en Obligaciones Corrientes            | Administrativo     |
| 13                                                    | Analista de Ingresos                               | Administrativo     |
| 14                                                    | Analista en Tributación                            | Administrativo     |
| 15                                                    | Especialista en Patrimonio y Seguros               | Profesional        |
| 16                                                    | Analista de patrimonio                             | Profesional        |
| 17                                                    | Apoyo en Obligaciones                              | Administrativo     |
|                                                       | <b>División de Logística</b>                       |                    |
| <b>18</b>                                             | <b>Jefe División de Logística</b>                  | <b>Ejecutivo</b>   |
| 19                                                    | Analista de Logística                              | Administrativo     |
| 20                                                    | Apoyo analista de Logística                        | Administrativo     |
| 21                                                    | Supervisor de Servicios Generales                  | Administrativo     |
| 22                                                    | Técnico en administración de almacenes             | Administrativo     |
| 23                                                    | Técnico en administración de almacenes             | Administrativo     |
| 24                                                    | Apoyo Almacén Puno                                 | Administrativo     |
| 25                                                    | Apoyo Almacén Juliaca                              | Administrativo     |
|                                                       | <b>División de Gestión del Talento Humano</b>      |                    |
| <b>26</b>                                             | <b>Jefe División de Gestión del Talento Humano</b> | <b>Ejecutivo</b>   |
| 27                                                    | Analista de Remuneraciones                         | Administrativo     |
| 28                                                    | Apoyo en procesos disciplinarios                   | Administrativo     |
| 29                                                    | Analista en Control y Capacitación de Personal     | Administrativo     |
| 30                                                    | Apoyo en archivo de files                          | Administrativo     |
| 31                                                    | Asistente Social                                   | Administrativo     |
| 32                                                    | Asistente Social 2                                 | Administrativo     |





**Anexo 10. Fichas de observación.**

| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN N° 01</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EMPRESA</b>                                                 | Electro Puno S.A.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>AREA</b>                                                    | Gerencia de Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>RESPONSABLE</b>                                             | Brenda Lindsay Lucano Chacon                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>FECHA</b>                                                   | 30/09/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>DIMENSIÓN: Tecnologías de la Información y Comunicación</b> | <b>Observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Comunicación efectiva y colaboración                           | Con las últimas actualizaciones sobre instrumentos de gestión, que son requeridas FONAFE, los trabajadores mantienen un vínculo de comunicación y colaboración media-alta, al tratarse de alcanzar lo solicitado a la conclusión del año en curso pese a existir la presión en cuanto a la entrega de dicha información. |

| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN N° 02</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EMPRESA</b>                                                 | Electro Puno S.A.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>AREA</b>                                                    | Gerencia de Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>RESPONSABLE</b>                                             | Brenda Lindsay Lucano Chacon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>FECHA</b>                                                   | 30/09/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>DIMENSIÓN: Tecnologías de la Información y Comunicación</b> | <b>Observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ética y autocuidado                                            | Los trabajadores de la gerencia de administración, toman en cuenta la importancia de la entrega de información oportuna en todos los ámbitos, pues si bien es cierto que es necesario el cumplimiento de las metas institucionales, también es importante el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de información a las diversas entidades del estado; brindando de este modo información fidedigna, ya que el mal manejo de esta trae consigo sanciones y multas de cuantiosa cantidad. |

| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN N° 03</b>                              |                              |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>EMPRESA</b>                                                 | Electro Puno S.A.A.          |
| <b>AREA</b>                                                    | Gerencia de Administración   |
| <b>RESPONSABLE</b>                                             | Brenda Lindsay Lucano Chacon |
| <b>FECHA</b>                                                   | 30/09/2019                   |
| <b>DIMENSIÓN: Tecnologías de la Información y Comunicación</b> | <b>Observaciones</b>         |



|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIC y Sociedad | Se observa claramente que el manejo de las TIC es imprescindible en esta empresa, pues a diario se mueve información mediante sistemas tales como el SAP, SIELSE, trámite documentario, etc. los cuales ayudan a tener un manejo óptimo de la información en tiempo real, ayudando así a resolver problemas en tiempos reducidos. |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| FICHA DE OBSERVACIÓN N° 04                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EMPRESA</b>                                                 | Electro Puno S.A.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>AREA</b>                                                    | Gerencia de Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RESPONSABLE</b>                                             | Brenda Lindsay Lucano Chacon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>FECHA</b>                                                   | 30/09/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>DIMENSIÓN: Tecnologías de la Información y Comunicación</b> | <b>Observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Operación de las TIC                                           | Los trabajadores de la Gerencia de Administración al manejar información de todo lo relacionado al ámbito contable y administrativo de la empresa, se ve en la necesidad de apoyarse en sistemas operativos, ya sea mediante ordenadores, celulares, televisores, etc. Los cuales reducen distancias y costes a la empresa, pues al llegar la información en menor tiempo, ayuda a tomar las decisiones optimas en cortos plazos. |

| FICHA DE OBSERVACIÓN N° 05                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EMPRESA</b>                                                 | Electro Puno S.A.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>AREA</b>                                                    | Gerencia de Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>RESPONSABLE</b>                                             | Brenda Lindsay Lucano Chacón                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>FECHA</b>                                                   | 30/09/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>DIMENSIÓN: Tecnologías de la Información y Comunicación</b> | <b>Observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Uso de las TIC                                                 | Se aprecia, en gran medida, que todos los trabajadores pasan la mayoría de las horas de trabajo, comunicándose y relacionándose mediante las TIC, pues no solo se observa el uso de ordenadores con los programas tales como SAP, SIELSE, trámite documentario, etc., sino que también se hace uso de las video llamadas o las teleconferencias, las cuales reducen distancias, ayudan a difundir la información en el tiempo oportuno. |



**Anexo 11. Cronograma de Trabajo.**

| Periodo<br>Actividades                                                   | 2021          |               |               |               | Responsable                            | Observaciones                                      |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                          | 1er trimestre | 2do trimestre | 3ro trimestre | 4to trimestre |                                        |                                                    |
| Evaluación del personal en función al Desempeño Laboral y uso de las TIC | X             |               | X             |               | División de TIC                        | Apoyo de la División de Gestión del Talento Humano |
| Diseño y aplicación de un Plan de Mejora                                 | X             |               | X             |               | División de TIC                        | Apoyo de la División de Gestión del Talento Humano |
| Capacitación y desarrollo de talleres grupales en el uso de las TIC      | X             | X             | X             | X             | División de Gestión del Talento Humano | Apoyo de la Gerencia de Administración             |
| Elaboración del PACA en función de las habilidades de los trabajadores   | X             |               | X             |               | División de Gestión del Talento Humano | Apoyo de la Gerencia de Administración             |
| Revisión y puesta en marcha de la política empresarial propuesta         | X             |               |               |               | División de Gestión del Talento Humano | Apoyo de la Gerencia de Administración             |