

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE**  
**EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Tecnologías de la información y comunicación y  
desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y  
Comunicaciones – Huánuco 2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Martel Espinoza, Elcira Jossety**

**ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ( 2020 )**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72752494

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

### DATOS DE LOS JURADOS:

# H

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Aníbal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-003-1634-6674

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 19 del mes de diciembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero	(Presidente)
Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López	(Secretaria)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 2153-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – HUANUCO 2023”**, presentada por la Bachiller, **MARTEL ESPINOZA, Elcira Jossety**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 Dieciséis y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10.40 horas del día **19 del mes de diciembre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
N° DNI 41693326

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

**PRESIDENTE**



Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López  
N° DNI 22404218

Código ORCID: 0000-0002-0215-1270

**SECRETARIA**



Mtra. Diana Huerto Orizano  
N° DNI 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

**VOCAL**



DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD PARA REPOSITORIO

Yo, WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, asesor(a) del PA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y designado(a) mediante resolución N° **1585-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** del estudiante(s) MARTEL ESPINOZA ELCIRA JOSSETY, de la investigación titulada:

“ TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN y COMUNICACIÓN y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES y COMUNICACIONES – HUÁNUCO 2023 ”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huánuco 21 de febrero de 2024

---

Linares Bearún William Giovanni  
DNI 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

# Informe Final

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="https://distancia.udh.edu.pe">distancia.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	<1%
9	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios, por darme la sabiduría y perseverancia para cumplir mis anhelos profesionales más deseados.

A mis padres y a mi abuelita por apoyarme ante cualquier situación; por el ser pilar fundamental de lo que soy y motivarme a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a la UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO por formarme como profesional y brindarme conocimientos para mi vida profesional, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso ya sea directo o indirectamente el día de hoy se verá reflejado en el aporte de conocimiento que genera esta investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	15
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	17
1.3 OBJETIVOS .....	17
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	17
1.4 JUSTIFICACION .....	18
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA.....	18
1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRACTICA.....	18
1.5 LIMITACIONES .....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO .....	19
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	19
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES .....	19
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES .....	20
2.2 BASES TEÓRICAS .....	21
2.2.1 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	21
2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	25
2.4 HIPOTESIS .....	26
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	26
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	26
2.5 VARIABLES.....	26
2.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE .....	26
2.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE .....	27
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	28
CAPITULO III.....	30
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	30
3.1 TIPO DE INVESTIGACION .....	30
3.1.1 ENFOQUE.....	30
3.1.2 ALCANCE O NIVEL .....	30
3.1.3 DISEÑO.....	31
3.2 POBLACION Y MUESTRA.....	31
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS .....	34
3.4 TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION .....	34
CAPITULO IV.....	35
RESULTADOS.....	35

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS .....	35
4.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS.....	53
CAPITULO V.....	57
DISCUSÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal Directivo de la DRTC .....	32
Tabla 2 Técnicas e Instrumentos .....	34
Tabla 3 ¿Cuál es su nivel de manejo en (Excel, Word, Power Point) .....	35
Tabla 4 ¿Cuál es su nivel de conocimiento en los siguientes aplicativos (SIAF, SIGA, OSCE, SGD u otros)? .....	36
Tabla 5 ¿Usted ha establecido comunicación por medios digitales para poder realizar sus actividades laborales? .....	37
Tabla 6 ¿Usted tiene una comunicación efectiva mediante los medios digitales (correo, WhatsApp)? .....	38
Tabla 7 ¿Las Tecnologías de la Información y comunicación le permite transmitir información entre las demás oficinas? .....	39
Tabla 8 ¿Cuenta con computadoras de última generación en la oficina que usted labora? .....	40
Tabla 9 ¿Es amplio e iluminado el ambiente de su oficina para el uso de los equipos tecnológicos? .....	41
Tabla 10 ¿La entidad brinda mantenimiento a los equipos informáticos en la oficina que usted labora? .....	42
Tabla 11 ¿Existe cooperación de sus colaboradores ante un determinado problema? .....	43
Tabla 12 ¿Los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en su área? .....	44
Tabla 13 ¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas dentro del ambiente laboral? .....	45
Tabla 14 ¿Existe imprevistos en la aceptación de ideas entre los colaboradores? .....	46
Tabla 15 ¿Existe cambios en el entorno de la organización ya sea entre el personal, procesos o tecnología? .....	47
Tabla 16 ¿Los colaboradores cumplen en el tiempo determinado las metas propuestas? .....	48

Tabla 17 ¿Existe un buen resultado de sus colaboradores con relación a las metas propuestas? .....	49
Tabla 18 ¿Existe esmero dentro de sus colaboradores con respecto a la labor que realiza? .....	50
Tabla 19 ¿Los colaboradores emplean las TIC para lograr mejores resultados en función a lo que ejecutan en su área? .....	51
Tabla 20 ¿Los colaboradores utilizan los recursos tecnológicos para aligerar los procesos y forjar mayor productividad?.....	52
Tabla 21 Correlaciones de la Hipotesis General.....	53
Tabla 22 Correlaciones de la Hipotesis Especifica 1 .....	54
Tabla 23 Correlaciones de la Hipótesis Especifica 2 .....	55
Tabla 24 Correlaciones de la Hipótesis Especifica 3 .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cuál es su nivel de manejo en (Excel, Word, Power Point).....	35
Figura 2 ¿Cuál es su nivel de conocimiento en los siguientes aplicativos (SIAF, SIGA, OSCE, SGD u otros)? .....	36
Figura 3 ¿Usted ha establecido comunicación por medios digitales para poder realizar sus actividades laborales? .....	37
Figura 4 ¿Usted tiene una comunicación efectiva mediante los medios digitales (correo, WhatsApp)?.....	38
Figura 5 ¿Las Tecnologías de la Información y comunicación le permite transmitir información entre las demás oficinas? .....	39
Figura 6 ¿Cuenta con computadoras de última generación en la oficina que usted labora? .....	40
Figura 7 ¿Es amplio e iluminado el ambiente de su oficina para el uso de los equipos tecnológicos? .....	41
Figura 8 ¿La entidad brinda mantenimiento a los equipos informáticos en la oficina que usted labora? .....	42
Figura 9 ¿Existe cooperación de sus colaboradores ante un determinado problema? .....	43
Figura 10 ¿Los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en su área?.....	44
Figura 11 ¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas dentro del ambiente laboral?.....	45
Figura 12 ¿Existe imprevistos en la aceptación de ideas entre los colaboradores? .....	46
Figura 13 ¿Existe cambios en el entorno de la organización ya sea entre el personal, procesos o tecnología? .....	47
Figura 14 ¿Los colaboradores cumplen en el tiempo determinado las metas propuestas? .....	48
Figura 15 ¿Existe un buen resultado de sus colaboradores con relación a las metas propuestas?.....	49
Figura 16 ¿Existe esmero dentro de sus colaboradores con respecto a la labor que realiza? .....	50

Figura 17 ¿Los colaboradores emplean las TIC para lograr mejores resultados en función a lo que ejecutan en su área?.....	51
Figura 18 ¿Los colaboradores utilizan los recursos tecnológicos para aligerar los procesos y forjar mayor productividad?.....	52

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de Determinar cómo se relaciona las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

La hipótesis general es: Las tecnologías de la información y las comunicaciones tienen relación significativa con el desempeño del trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023, y esta afirmación se relacionó con los resultados del trabajo de campo. Aplico métodos de investigación utilizando métodos de alcance cuantitativo o descriptivos: diseños correlacionales y no experimentales. donde V1 es las TICS, V2 es Desempeño Laboral. Conto con dos poblaciones, la población 1 estuvo compuesta por 100 empleados, la población 2 fue de 15 directivos y/o jefes con la muestra N° 1 se conformó por 48 trabajadores de ambos sexos para la variable independiente y la muestra 2 fue de 15 directivos y/o jefes para la variable dependiente, seleccionados a través de un muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico intencional para la variable dependiente, Para la recolección de datos se envió como herramienta un cuestionario a los colaboradores y directivos y/o gerentes de la DRTC - Huánuco. Con base en los resultados del trabajo de campo, se ha comprobado que existe una correlación entre la variable independiente tecnologías de la información y las comunicaciones y la variable dependiente desempeño laboral. De los datos obtenidos se aprecia que los colaboradores refieren que el 72.92% a veces usan los medios digitales para las actividades laborales. De lo que se puede concluir que hay un pequeño porcentaje que siempre usan los medios digitales ya sea el correo electrónico, WhatsApp para las actividades laborales en la Dirección Regional Transportes y Comunicaciones de Huánuco.

**Palabras claves:** Tecnologías de la Información, Desempeño Laboral, Experiencia Tecnológica, Equipamiento e Infraestructura.

## ABSTRACT

This research work was carried out with the objective of determining how information and communication technologies and the work performance of the Regional Directorate of Transportation and Communications - Huánuco 2023 are related.

The general hypothesis is: Information and communications technologies have a significant relationship with work performance in the Regional Directorate of Transportation and Communications - Huánuco 2023, and this statement was related to the results of the field work. I apply research methods using quantitative or descriptive scope methods: correlational and non-experimental designs. where V1 is ICT, V2 is Work Performance. I had two populations, population 1 was made up of 100 employees, population 2 was made up of 15 managers and/or bosses with sample No. 1 made up of 48 workers of both sexes for the independent variable and sample 2 was made up of 15 managers and /or bosses for the dependent variable, selected through probabilistic sampling and intentional non-probabilistic sampling for the dependent variable. For data collection, a questionnaire was sent as a tool to the collaborators and directors and/or managers of the DRTC - Huánuco . Based on the results of the field work, it has been proven that there is a correlation between the independent variable information and communications technologies and the dependent variable job performance. From the data obtained, it can be seen that employees report that 72.92% sometimes use digital media for work activities. From which it can be concluded that there is a small percentage that always use digital media, whether email or WhatsApp, for work activities in the Regional Directorate of Transport and Communications of Huánuco.

**Keywords:** Information Technologies, Work Performance, Technological Experience, Equipment and Infrastructure.

## INTRODUCCIÓN

La tesis titulada como “TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES – HUANUCO 2023” donde tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023, para así poder plantear las conclusiones recomendaciones. Así mismo se tuvo como problema general ver ¿De qué manera se relaciona las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023? Bajo este ámbito se respondió la hipótesis general que las Tecnologías de la información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

Este estudio está dividido en cinco capítulos y sigue los lineamientos del Reglamento General de Títulos y Títulos de la Universidad de Huánuco.

Capítulo I, Descripción del problema, formulación del problema, objetivos generales y objetivos específicos, determinación de la relación entre las variables, justificación, limitaciones y viabilidad del estudio.

Capitulo II, se crea el marco teórico para aclarar los antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con el tema investigado, incluido las bases teóricas, definiciones de conceptos, hipótesis y operacionalización de variables de investigación.

Capitulo III, “Metodología de la Investigación” cubre el tipo, enfoque, alcance o nivel y diseño del estudio, así como los métodos y herramientas para la población, el muestreo y la recopilación de datos.

Capitulo IV, se realizo el procesamiento de los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores y a los directivos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la misma manera la contrastación de la hipótesis general y específicas.

Capítulo V, encontramos la discusión de los resultados de acuerdo a la contrastación de la hipótesis y las referencias bibliográficas, así mismo encontramos las conclusiones, recomendaciones y anexos.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El uso de TIC en las entidades públicas se utiliza para facilitar el intercambio de información entre los colaboradores y con otras entidades del sector público, la finalidad de dicho trabajo es promover el uso de la TIC para tener un mejor desempeño laboral. El estudio de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene un impacto en el uso de la sociedad, las aplicaciones web, las redes sociales, la telefonía móvil y todo lo relacionado con el mundo de la tecnología. Las tecnologías de la información y las comunicaciones están relacionadas con tecnologías que permiten el acceso, procesamiento, métodos y piezas de información que se representan en diversos códigos (texto, imágenes, sonido, video), (Rodriguez & Jimenez, 2020)

Las TIC en las instituciones públicas permiten que los gobiernos sean más eficientes y eficaces y proporcionen servicios más convenientes y de mejor calidad. El artículo 29-A de la ley 27444 “Ley de Procedimiento Administrativo General” reconoce el uso de tecnologías, firmas digitales y documentos generados y procesados utilizando tecnologías y medios electrónicos en los procedimientos y actuaciones administrativas. También puede servir como guía de autogobierno para los ciudadanos, aumentar la comunicación dentro y fuera de la unidad y promover la inclusión y participación social. (Gallardo, 2020)

Uno de los obstáculos o desventajas de los tics en las entidades públicas es la capacitación del recurso humano ya que la implementación de las tecnologías de la comunicación representa un gran reto para la administración pública. La capacitación por si sola representa un gran reto, pues muchas veces es necesario realizar cambios profundos en la cultura enraizada en las instituciones. Una capacitación inadecuada puede traer como consecuencia la pérdida de oportunidades para cambiar el gobierno.

Según (Chiavenato I. , 2000) nos dice que el desempeño como las acciones o comportamientos de los empleados que son importantes para el logro de las objetivos de la identidad. Se dice que el buen desempeño en el trabajo es el activo más valioso que tiene una organización.

(Velasquez, 2017) Menciona que medir el desempeño laboral obtiene ventajas como establecer beneficios que vayan de acuerdo con sus funciones de cada colaborador, así mismo ofrece ventajas en los puestos laborales de acuerdo a la competencia laboral y así mismo nos ayuda a encontrar inconvenientes en la organización.

Según la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2017) el Perú ocupa el puesto 101 entre 175 países en la evaluación global de tecnologías de la información

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco está localizada en la provincia de Huánuco, distrito de Huánuco cuenta con trabajadores nombrados, contratados. En la actualidad se centra en conducir y orientar con eficiencia y responsabilidad las actividades de infraestructura vial, transportes, seguridad vial, comunicaciones y aeródromos de todas las provincias, distritos y anexos de nuestra región, protegiendo la calidad del medio ambiente y generando un desarrollo sostenible, haciendo uso de las herramientas que nos brinda las Tics, en relación con el desempeño laboral que cumple un papel muy importante y que nos ahorra mucho tiempo y al medio ambiente. El continuo desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha provocado numerosos cambios en diversos campos del conocimiento.

La problemática que se evidencio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Huánuco se cuenta con dificultad de tiempo en los tramites documentarios ya sean internos y/o externos y que es perjudicado el usuario.

Con la presente investigación se quiere conocer como la experiencia tecnológica, el equipamiento y la comunicación en medios digitales se ven relacionados con el desempeño laboral de los colaborados para si lograr mejores resultados con los usuarios internos y externos.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

- ✚ ¿De qué manera se relaciona las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ✚ PE1: ¿Cómo la experiencia tecnológica se relaciona con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?
- ✚ PE2: ¿Cómo la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?
- ✚ PE3: ¿Cómo el equipamiento e infraestructura se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- ✚ Determinar cómo se relaciona las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✚ OE1: Determinar cómo la experiencia tecnológica se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023
- ✚ OE2: Determinar cómo la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023
- ✚ OE3: Determinar cómo el equipamiento e infraestructura se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

## **1.4 JUSTIFICACION**

### **1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA**

La presente investigación permitió ampliar los conocimientos de las Tic's y dio a conocer cómo se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco. Por lo tanto, brindo acontecimientos e ideas para poder brindar recomendaciones, y emitir conclusiones que enriquecerá a los conocimientos que ya existen.

### **1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRACTICA**

A través de la presente investigación se planteó alternativas para resolver problemas que existe con la aplicación en el ámbito de la tecnología de información y comunicación para que pueda ayudar en el rendimiento laboral de la DRTC -Huánuco.

## **1.5 LIMITACIONES**

Una de las limitaciones fue que algunos colaboradores que laboran la entidad sintieron miedo, desconfianza y recelo antes las preguntas que se realizaron por ello mismo las encuestas fueron de manera anónima, en lo que es la encuesta a los directivos, jefes la limitación fue el tiempo para desarrollar la encuesta.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Alba Marmolejo (2019) En su tesis titulado *“Aplicación de las TICS en el desempeño laboral de los egresados del programa de Tecnología en Gestión Portuaria del Sena Nautico”* que fue presentada a la Universidad Simón Bolívar, para optar el Grado de Master en Administración y Dirección de Empresas, con una investigación cualitativa, concluyo:

- Que mediante entrevistas y observaciones se encontró que la mayoría de las habilidades de los estudiantes que aprendieron formación y métodos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones durante sus estudios lo aplicaron en su centro de labor.

#### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

Kishnanu Garcia (2020) en su tesis titulada *“Uso de Tic y el Desempeño Laboral en las Empresas de Comercio en Lima Metropolitana”* que fue presentada a la universidad San Ignacio de Loyola de Lima, tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración. Emplea el método aplicado y con un diseño correlacional, llega a las siguientes conclusiones:

- Los colaboradores que usaron la tecnología de la información (TIC) tuvieron un mejor desempeño laboral en comparación con las compañías que lo usaron con menos frecuencia.
- Es fundamental que desarrollen un sistema de procedimientos utilizando la tecnología como base, que debe incluir la remesa de correos electrónicos a proveedores y clientes, el trato con diversas organizaciones, la atención al consumidor antes y después de las compras y la venta de productos en línea. Mediante el uso de sistemas, la compañía podrá aumentar la seguridad, rapidez y eficacia de las transacciones y procesos que realiza, así como atraer

más clientes y ser más organizada en sus operaciones. Por otro lado, las organizaciones empresariales deberían prestar más atención al educar a sus colaboradores sobre cómo utilizar estas tecnologías para así poder lograr un mayor nivel de rendimiento al usarlas.

### **2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES**

Meza Ricaldi (2019) En su tesis titulada “*Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro*” que fue presentada a la Universidad de Huánuco, para optar el Título Profesional de Lic. en Administración de Empresas con un tipo de investigación aplicada con un diseño correlacional, llega a las siguientes conclusiones:

- Según el método de Rho Spearman, el coeficiente de correlación de la planificación y desempeño del personal de la Autoridad Administrativa del Agua del Mantaro – Huancayo es de 0.166, el cual se encuentra en el rango muy bajo de correlaciones positivas. Se probaron las hipótesis propuestas. El indicador más representativo es el 68,4%, lo que indicó que su área casi siempre coincide con la planificación realizada para la ejecución del presupuesto, como se observa en el Cuadro N°03, frente al 57,9% de los encuestados que indicó que casi siempre valoran sus contribuciones al logro de los objetivos
- Según la investigación, existe relación directa entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo. Según el método de Rho Spearman, el valor del coeficiente de correlación es 0,200, que se encuentra en el rango de correlación positiva débil. Por tanto, se apoya la hipótesis propuesta. Los más altos entre ellos son el 47,4% de los empleados que dijeron que a veces es útil delegar autoridad a 84 jefes de departamento, y el 47,4% de los empleados que dijeron que las descripciones de puestos y funciones son casi siempre claras, como se muestra en la Tabla 06 y en la tabla 07, mientras que el 42,1% afirmó que en ocasiones cree que es el único responsable del éxito en el trabajo.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

#### **DEFINICIÓN:**

Cruz (2019) Menciona que es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar la información y enviarla de un lugar a otro se conoce como "tecnologías de la información y la comunicación" o "TIC". Hay una amplia gama de soluciones que se ofrecen a incluir tecnologías para almacenar información y recuperarla más tarde, enviar y recibir información entre sitios web o procesar información para calcular resultados y/o crear informes”

#### **IMPORTANCIA:**

Naser & Concha (2017) nos dice que desde el punto de vista organizacional, los beneficios de las TIC se manifiestan en su contribución al control tanto interno como externo, potenciando la transparencia de la gestión pública en el proceso. Las TIC también ayudan a reducir los costes asociados al desempeño de las funciones de la administración pública y contribuyen a un mayor grado de descentralización, permitiendo una mayor implicación ciudadana.

#### **DIMENSIONES:**

**a. Experiencia Tecnológica:** Agency (2018) Esto significa comprender los programas seleccionados y utilizarlos periódicamente como herramientas para ampliar el alcance de ellos. Las principales herramientas técnicas utilizadas están relacionadas con el acceso remoto, la gestión de datos, la interoperabilidad, la infraestructura técnica y cuestiones transversales como la legislación sobre TIC y el desarrollo de recursos humanos para la implementación de los programas.

#### **INDICADORES:**

**a) Capacidad de uso de la ofimática:** Europea (2022) Nivel de conocimiento de los elementos informáticos que se enfocan en automatizar y optimizar las tareas y funciones diarias en la oficina

**b) Software:** Martínez (2023) Es un grupo de programas, aplicaciones, algoritmos, programaciones, elementos del tipo lógico que conforman el cerebro de todos los dispositivos electrónicos.

**b. Comunicación:** Zorin (2017) Es todo el proceso de interacción social a través de un sistema de símbolos y mensajes. Cualquier proceso que involucra la conducta humana como estímulo. Conocida como la capacidad de utilizar medios tecnológicos para transferir información. Además de poder acceder a la información, los empleados también deben poder comunicar y comunicar esta información en un entorno tecnológico. Es la capacidad de transferir información de manera efectiva en un entorno virtual para que se conozca la información de manera relevante en cada escenario. Se expresa de la siguiente manera:

- Saber transferir información a otros.
- El colaborador es capaz de emparejar los varios medios existentes.

#### **INDICADORES:**

**a) Medios digitales:** Palomino (2023) Es el espacio en los cual se genera la comunicación y el intercambio de información entre los usuarios.

**b) Comunicación efectiva en medios digitales:** Business (2023) Es aquella en la que se intercambian mensajes a través de un medio digital sin ninguna dificultad.

**c) Transmisión de información:** Es la transformación de datos que emite mediante un medio digital entre usuarios para lograr objetivos.

**c. Equipamiento e Infraestructura:** Panuera (2017) es el conjunto de componentes necesarios para el funcionamiento de las Tics y por eso se dice que la principal ventaja de las TIC es tener una infraestructura implementada con accesibilidad al uso de las computadoras, teléfonos fijos y móviles, uso y accesos a internet, comercio electrónico. Esto permite comprender en qué medida las empresas utilizan las TIC como herramienta de gestión.

### **INDICADORES:**

- a) Equipos Tecnológicos:** Karolina (2015) Son recursos que nos permiten satisfacer una necesidad o alcanzar un objetivo deseado. Pueden ser tangibles (Computadoras) o intangibles (sistemas, aplicaciones virtuales).
- b) Ambiente Laboral:** Vargas (2021) Menciona que el ambiente laboral tiene que ver con las percepciones de los empleados sobre lo que define la calidad de un lugar de trabajo.
- c) Mantenimiento de Equipos:** Santin (2019) Se trata una serie de tareas y procedimientos que incluyen la verificación de anomalías, limpieza y remplazo de piezas, materiales y sistemas desgastados, que ayudan a evitar fallas en las computadoras y garantizar que funcionen al máximo de su potencial.

### **2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL**

#### **DEFINICION:**

Chiavenato (2000) dice que el desempeño como las acciones o comportamientos de los empleados que son importantes para el logro de los objetivos de la identidad. Se dice que el buen desempeño en el trabajo es el activo más valioso que tiene una organización.

Rojas (2018) Menciona que el desempeño Laboral es la forma como cada empleado realiza sus tareas o labores. El desempeño, la supervisión, orientación y la dirección de las tareas son una fuente a la motivación que permite desarrollar la realidad y el éxito de la entidad ya que el empleado es un factor determinante.

Soto (2019) Nos dice que las habilidades, capacidades, aptitudes y talentos que producen el comportamiento caracterizan al desempeño laboral. Manteniendo a las organizaciones conectadas con la esencia del trabajo mismo.

#### **DIMENSIONES:**

- a. Habilidades y capacidades:** Endalia (2019) “Las circunstancias, cualidades o aptitudes particularmente intelectuales que permiten el desarrollo para hacer las cosas correctamente.”

#### **INDICADORES:**

- a) **Trabajo en equipo:** Mulang (2021) Es un grupo de personas con destrezas, capacidades similares que se unen por un objetivo común para lograrlo.
  - b) **Disciplina Laboral:** Chavenato (2007) Menciona que los colaboradores se conforman con reglas y normas establecidas por la organización, para que puedan alcanzar los objetivos propuestos.
  - c) **Aceptación de Ideas:** Chavenato (2007) Es la negociación de ideas con la intención de alcanzar el mejor resultado posible para la entidad, donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de presentar todas sus argumentaciones.
- b. Competitividad:** Rolda (2017) La competitividad suele basarse en la ventaja competitiva. Se trata de una habilidad, recurso, tecnología o atributo que hace que su propietario sea superior. Es un término relativo utilizado para comparar el desempeño de individuos u organizaciones.

**INDICADORES:**

- a) **Eficacia del Personal:** Peralta (2022) Menciona que es el valor asignado al logro global de los objetivos establecidos durante un tiempo determinado.
  - b) **Efectividad en logro de metas:** Editorial (2023) Cuando el colaborador cumple con el resultado esperado en la entidad, es el resultado que esperamos lograr a través de un determinado proceso.
- c. Cumplimiento de Tareas:** Bittel (2000) es el logro de metas, que se fundamenta en el proceso de planificación estratégica, centrándose en las funciones determinadas para el desarrollo de las actividades.

**INDICADORES:**

- a) **Calidad de Trabajo:** Fonseca (2018) La calidad del trabajo es un concepto multidimensional que se refiere a evaluar aspectos del empleo que pueden o no afectar el bienestar de los empleados. Por ejemplo: contrato de trabajo, salario y jornada laboral y desarrollo.

- b) **Eficiencia:** Calvo (2018) "La eficiencia es un criterio económico que mide la capacidad administrativa para lograr los máximos resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

## 2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Brecha digital:** Tructo, Espejo, & Sunkel (2017) La resiliencia al cambio tecnológico no siempre se caracteriza por la edad. En muchos casos esto se debe a la complejidad del sistema, al nivel de formación del operador o incluso a cómo se presenta inicialmente.
- **Bulo:** Vosoughi (2018) Es una mentira que se presenta deliberadamente para ser percibida como la verdad.
- **Gestión Pública:** Sanchez Galan (2020) Es un conjunto de actividades y procedimientos dedicados a administrar los recursos de un organismo o entidad pública
- **Herramientas tecnológicas:** se refiere a cualquier "hardware" o "software" que facilita a realizar bien una tarea, entiéndase por "realizar bien" que se obtengan los resultados esperados, con ahorro de tiempo y de ahorro en recursos personales y económicos.
- **Innovación:** Thompson (2019) Menciona que "es la generación, aceptación e implementación de nuevas ideas, procesos, productos o servicios".
- **Influencia:** Lazcano (2020) "Es la capacidad de condicionar el comportamiento de otra persona". Pero también puede utilizar ideas como la economía, de la moda, del medio ambiente o la planificación urbana. En el caso de este modelo, estará muy concentrado en los objetivos individuales o de la sociedad agregada.
- **Intelectual:** Persona dedicada a actividades relacionadas con la aplicación del entendimiento.
- **Management:** Daniel (2019) El management es la dirección o administración de todas las tareas asignadas en una organización.
- **Productividad:** Simposio (2018) La productividad es la capacidad de lograr metas y producir resultados de alta calidad con la menor cantidad de esfuerzo humano, físico y financiero posible, ya que esto beneficia a

todos, al permitir a las personas alcancen su máximo potencial y mejoren su nivel de vida.

- **Supervisión:** Maturin (2018) Esto demuestra que el objetivo principal de la supervisión técnica y profesional es el uso racional de los factores que permitan la implementación del proceso de trabajo. Incluyen personas, materias primas, equipos, herramientas y capital, así como otros elementos que afectan directa o indirectamente la producción de bienes, servicios y productos diseñados para satisfacer las necesidades de un buen mercado de consumo en constante crecimiento.

## **2.4 HIPOTESIS**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

- ✚ Las Tecnologías de la información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

### **2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- ✚ La experiencia tecnológica se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023
- ✚ La comunicación se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023
- ✚ El equipamiento e infraestructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE**

Desempeño Laboral

#### **DIMENSIONES**

- ✚ Habilidades
- ✚ Competitividad
- ✚ Cumplimiento de Tareas

## **2.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Tecnologías de la Información y Comunicación

### **DIMENSIONES**

-  Experiencia Tecnológica
-  Comunicación
-  Equipamiento e infraestructura

## 2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Tecnología de la Información y Comunicación</p> <p>Cruz (2019) es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar la información y enviarla de un lugar a otro se conoce como "tecnologías de la información y la comunicación" o "TIC". Y es una amplia gama de soluciones que se ofrecen a incluir tecnologías para almacenar información y recuperarla más tarde, enviar y recibir información entre sitios web o procesar información para calcular resultados y/o crear informes"</p>	EXPERIENCIA TECNOLOGICA	Capacidad de uso de la ofimática	¿Cuál es su nivel de manejo en (Excel, Word, Power Point)?
		Conocimiento del Software	¿Cuál es su nivel de conocimiento en los siguientes aplicativos (SIAF, SIGA, OSCE, SGD u otros)?
	COMUNICACION	Colaboración en medios digitales	¿Usted ha establecido comunicación por medios digitales para poder realizar sus actividades laborales?
		Comunicación efectiva en medios digitales	¿Usted tiene una comunicación efectiva mediante los medios digitales (correo, whatsapp)?
		Transmisión de información	¿Las Tecnologías de la Información y comunicación permite la transferencia de información entre otras oficinas?
	EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA	Equipos Tecnológicos	¿En la oficina en la que trabaja tiene computadoras avanzadas?
Ambiente Laboral		¿El ambiente de su oficina es amplio, luminoso y apto para el uso de equipos tecnológicos?	
Mantenimiento		¿La entidad proporciona mantenimiento de las computadoras?	
HABILIDADES Y			

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Chiavenato (2000) nos dice que el desempeño como las acciones o comportamientos de los empleados que son importantes para el logro de los objetivos de la identidad. Se dice que el buen desempeño en el trabajo es el activo más valioso que tiene una organización.</p>	CAPACIDADES	
	Trabajo en equipo	<p>¿Existe cooperación de sus colaboradores ante un determinado problema?</p> <p>¿Los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en su área?</p>
	Disciplina Laboral	<p>¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas dentro del ambiente laboral?</p>
	Aceptación de Ideas	<p>¿Existe imprevistos en la aceptación de ideas entre los colaboradores?</p>
	Eficacia del Personal	<p>¿Existe cambios en el entorno de la organización ya sea entre el personal, procesos o tecnología?</p>
	COMPETIVIDAD	<p>Efectividad en logro de metas</p> <p>¿Los colaboradores cumplen en el tiempo determinado las metas propuestas?</p> <p>¿Existe esmero dentro de sus colaboradores con respecto a la labor que realiza?</p>
CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Calidad de trabajo	<p>¿Existe esmero dentro de sus colaboradores con respecto a la labor que realiza?</p>
	Eficiencia	<p>¿Los colaboradores emplean las TIC para lograr mejores resultados en función a lo que ejecutan en su área?</p> <p>¿Los colaboradores utilizan los recursos tecnológicos para aligerar los procesos y forjar mayor productividad?</p>

## **CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION**

La presente investigación es de tipo aplicada.

La investigación aplicada se caracteriza porque busca aplicar o utilizar conocimientos previamente adquiridos, mientras simultáneamente adquiere nuevos conocimientos (Martinez M. , 2004)

Es crucial incorporar la teoría científica en la investigación práctica para lograr los mejores resultados. (Diaz, 2015)

#### **3.1.1 ENFOQUE**

La presente investigación utilizo un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó sistemas numéricos e instrumentos de medición, realizamos una encuesta (pregunta de investigación) entre los empleados del DRTC y realizamos mediciones estadísticas. Así es cómo podemos cuantificar la causa de algo.

Los métodos cuantitativos son continuos y probados. Cada paso precede al siguiente y no podemos saltarnos ni evitar pasos. El orden es rígido. Define la parte de la idea a desarrollar los objetivos y preguntas de investigación. Después se revisa la literatura y se desarrolla un marco o perspectiva teórica. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### **3.1.2 ALCANCE O NIVEL**

Está presente investigación fue de alcance o nivel descriptivo – correlacional.

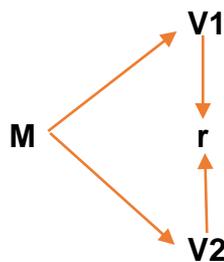
Descriptivo porque se precisó las características y atributos de un fenómeno que fueron objetivo de análisis. En otras palabras, se tuvo como objetivo medir y recopilar datos sobre los conceptos o variables en cuestión de manera imparcial o integral. Se dice correlacional al término utilizado para ver la relación entre dos o más variables como son la Tecnología de la Información y Comunicación y Desempeño

Laboral (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

### 3.1.3 DISEÑO

El diseño de dicha investigación fue transversal – correlacional ya que las variables que se utilizaron en la investigación tuvieron relación entre sí, y son transversales porque los datos se recolectaron en un determinado tiempo.

Transversal porque permite medir múltiples manifestaciones en un momento específico y correlacional porque describen relaciones entre dos o más variables a la luz de la relación causa - efecto. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodologia de la Investigacion, 2014)



**Donde:**

- M = Muestra de la Investigación
- V1 = Variable Independiente (Tics)
- V2= Variable Dependiente (Desempeño Laboral)
- R= La relación entre las dos variables

## 3.2 POBLACION Y MUESTRA

### 3.2.1 POBLACIÓN

Población es un término análogo para todo el conjunto de componentes que componen el área de enfoque analítico y sobre los que queremos inferir. (Lopez Roldan & Fachelli, 2015)

## POBLACION 1

- La población fue compuesta por 100 empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco, la información fue proporcionada por la Sub-Dirección de Recursos Humanos con base en la variable independiente Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## POBLACIÓN 2

- La población en referencia a la variable dependiente desempeño laboral fue de 15 directivos, jefes de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 1**

*Personal directivo de la DRTC*

<b>Área</b>	<b>Cantidad</b>
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones	1
Dirección de Planeamiento, Presupuesto, Racionalización e informática	1
Dirección de Asesoría jurídica	1
Dirección de Administración	6
Dirección de Caminos	2
Dirección de Circulación Terrestre	3
Dirección de Telecomunicaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Fuente: Sub-Dirección de Recursos Humanos

### 3.2.2 MUESTRA

Es un subconjunto de la población de interés o del universo para el cual se recopilaran datos y deberá ser representativo de esa población. (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

## MUESTRA 1

“Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra”. (Lopez R. , 2010)

- Se utilizó la siguiente fórmula para determinar la muestra de este estudio con referencia a la variable independiente Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (muestreo probabilístico)

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{100 \times (0.95)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (100 - 1) + (0.95)^2 \times 0.50 \times 0.50} = 47.69$$

DONDE:

N = tamaño de la población (100)

Z = nivel de confianza (95%)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.50)

Q = probabilidad de fracaso (0.50)

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)  
(5%)

## MUESTRA 2

“El muestreo no probabilístico intencional implica seleccionar unidades bases que no tienen intervalos de confianza para indicar el valor de la población, sino que se pueden hacer estimaciones puntuales.

- La muestra en referencia de la variable dependiente desempeño laboral fue un muestro no probabilístico intencional donde fueron 15 personas que son directores y/o jefes de área.

### 3.3 TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

#### Técnica

Se utilizaron métodos de encuesta, que es una de las estrategias de recolección de datos más conocidas y utilizadas; donde nos ayudó a recopilar información de diferentes personas y nos permitió comprender sus opiniones, comportamiento, creencias y juicios subjetivos.

#### Instrumentos

El criterio que se aplicó a la muestra de la población fue:

- A) Cuestionario para la medición del nivel de las Tecnologías de la Información y comunicación, fue de 8 preguntas que se hicieron a los colaboradores.
- B) Cuestionario para la medición del desempeño laboral, consto de 10 preguntas.

**Tabla 2**

*Tecnicas e instrumentos*

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Tecnologías de la Información	Encuesta	Cuestionario	48 colaboradores de la DRTC - Huánuco.
Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario	15 Directivos, y/o jefes de áreas

### 3.4 TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

- ✓ **Software SPSS:** Se utilizo para procesar las encuestas que fueron aplicadas a la muestra de la investigación.
- ✓ **Software EXCEL:** Se utilizo para los diseños y presentación de los gráficos, cronograma de actividades.
- ✓ **Software Word:** Se utilizo para procesar la información y generar el informe final
- ✓ **Software Ms Power Point:** Se utilizo para la muestra del informe final de la tesis durante la sustentación.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 3**

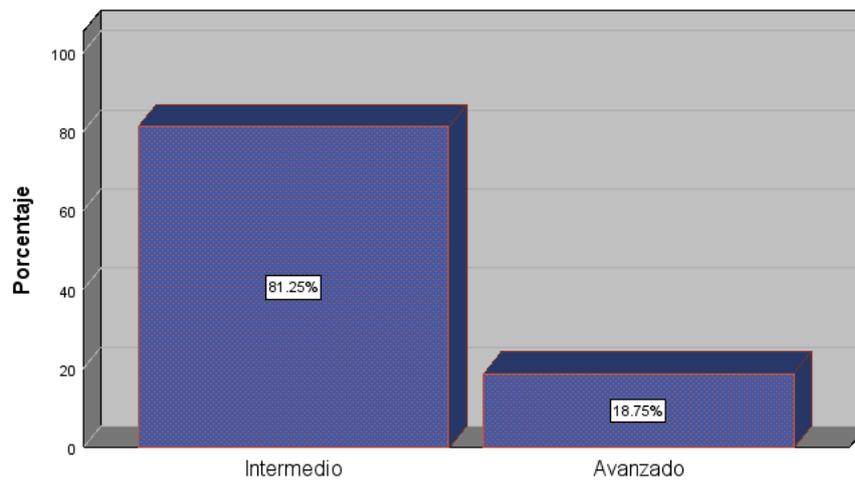
*¿Cuál es su nivel de manejo en (Excel, Word, Power Point)?*

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Intermedio	39	81.3	81.3	81.3
Avanzado	9	18.8	18.8	100.0
<b>Total</b>	48	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 1**

*¿Cuál es su nivel de manejo en (Excel, Word, Power Point)?*



Fuente: Tabla 3

#### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 3 y en la figura 1 que el 81.25% de los trabajadores dicen que su nivel de manejo de Excel, Word, Power Point es intermedio, y el 18.75% dice que su nivel es avanzado. En conclusión, más de la mitad de los colaboradores cuentan con un nivel intermedio en manejo de los aplicativos ofimáticos.

**Tabla 4**

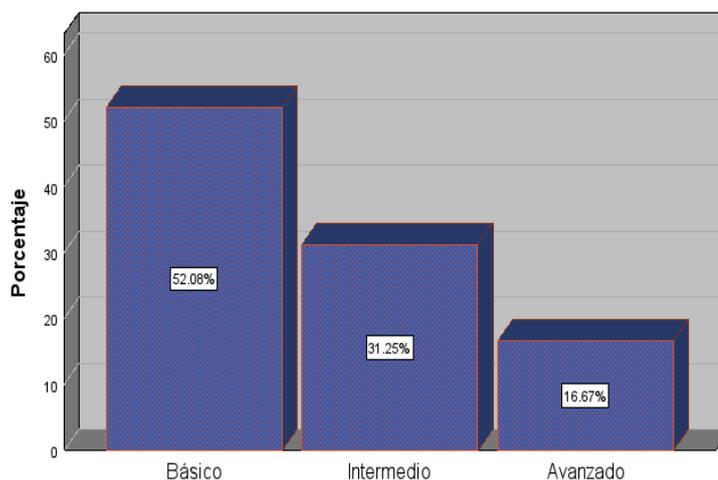
¿Cuál es su nivel de conocimiento en los siguientes aplicativos (SIAF, SIGA, OSCE, SGD u otros)?

Escala Valorativ	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Básico	25	52.1	52.1	52.1
Intermedio	15	31.3	31.3	83.3
Avanzado	8	16.7	16.7	100.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 2**

¿Cuál es su nivel de conocimiento en los siguientes aplicativos (SIAF, SIGA, OSCE, SGD u otros)?



Fuente: Tabla 4

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 4 y figura 2 que el 52.08% de los trabajadores dicen que su nivel de conocimiento con SIAF, SIGA, OSCE, SGD son básicos, el 31.25% intermedio, y el 16.67 tiene un nivel avanzado. Se puede concluir que ni la cuarta parte de los colaboradores tiene un buen manejo con el SIAF, SIGA, OSCE y SGD.

**Tabla 5**

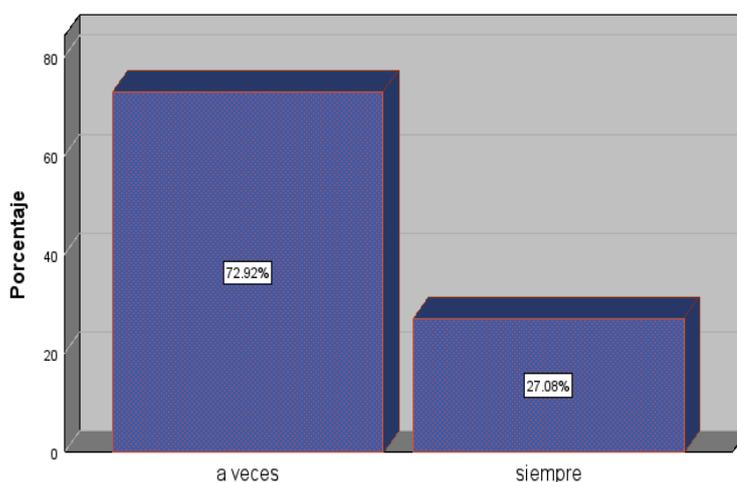
*¿Usted ha establecido comunicación por medios digitales para poder realizar sus actividades laborales?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A Veces	35	72.9	72.9	72.9
Siempre	13	27.1	27.1	100.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 3**

*¿Usted ha establecido comunicación por medios digitales para poder realizar sus actividades laborales?*



Fuente: Tabla 5

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 5 y figura 3 que el 72.92% de los colaboradores dicen que solo A veces han establecido comunicación con medios digitales para realizar sus actividades laborales y que el 27.08% dice que siempre lo han hecho. Se puede concluir que más de la mitad de los colaboradores solo a veces establecen comunicación con medios digitales en la DRTC – Huánuco.

**Tabla 6**

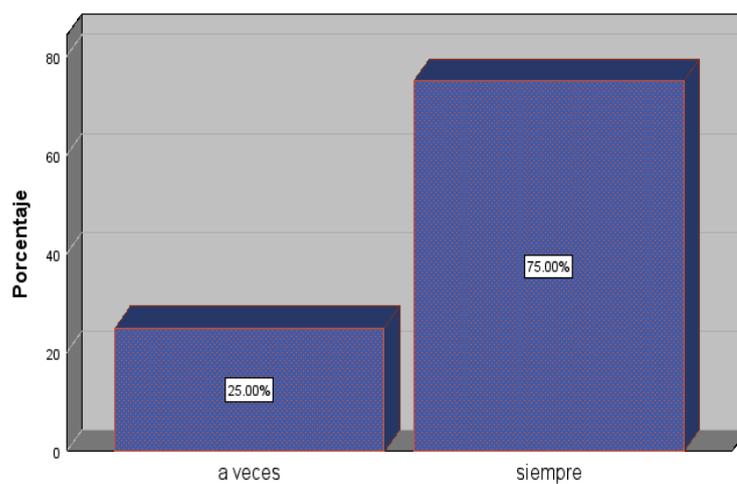
*¿Usted tiene una comunicación efectiva mediante los medios digitales (correo, WhatsApp)?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A Veces	12	25.0	25.0	25.0
Siempre	36	75.0	75.0	100.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 4**

*¿Usted tiene una comunicación efectiva mediante los medios digitales (correo, WhatsApp)?*



Fuente: Tabla 6

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 6 y en la figura 4 que el 25 % de los trabajadores dicen que solo A veces tiene una comunicación efectiva mediante los medios digitales (correo, WhatsApp) y que 75% siempre lo tienen. Se concluye que más de la mitad de los colaboradores siempre tienen buena comunicación en los medios digitales.

**Tabla 7**

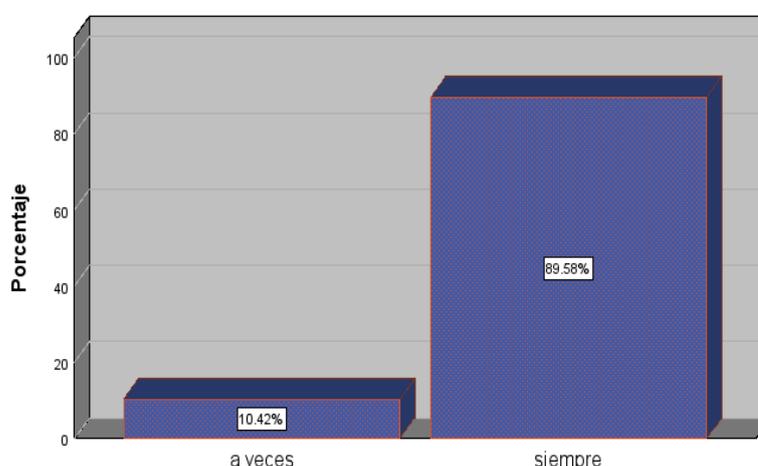
*¿Las Tecnologías de la Información y comunicación le permite transmitir información entre las demás oficinas?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A Veces	5	10.4	10.4	10.4
Siempre	43	89.6	89.6	100.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 5**

*¿Las Tecnologías de la Información y comunicación le permite transmitir información entre las demás oficinas?*



Fuente: Tabla 7

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 7 y en la figura 5 que el 10.42% de los trabajadores dicen que solo A veces las TICs permite transmitir información entre las demás oficinas y que el 89.58% siempre les permite transmitir información entre las oficinas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene. Se concluye que la mayoría de los trabajadores no tienen problemas en transmitirse información.

**Tabla 8**

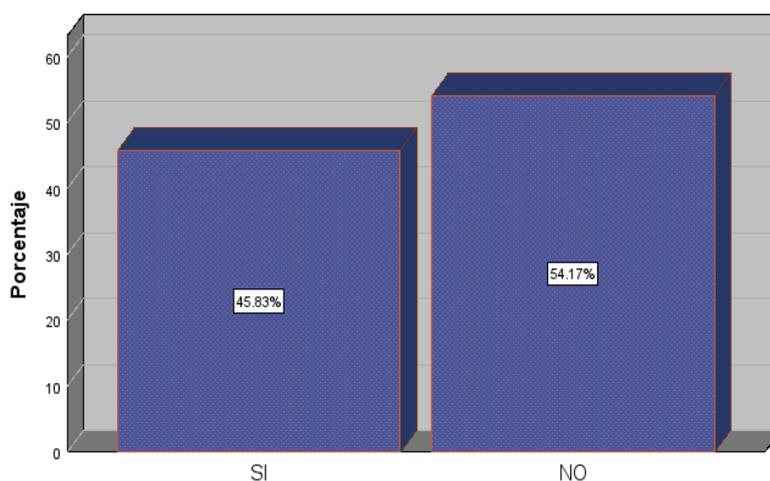
*¿Cuenta con computadoras de última generación en la oficina que usted labora?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SI	22	45.8	45.8	45.8
NO	26	54.2	54.2	100.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 6**

*¿Cuenta con computadoras de última generación en la oficina que usted labora?*



Fuente: Tabla 8

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 8 y en la figura 6 que el 45.83% de los trabajadores dicen que Si cuentan con computadoras de última generación y el 54.17% dice lo contrario. Se concluye que un poquito más de la mitad de los colaboradores no cuentan con computadoras de última generación en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

**Tabla 9**

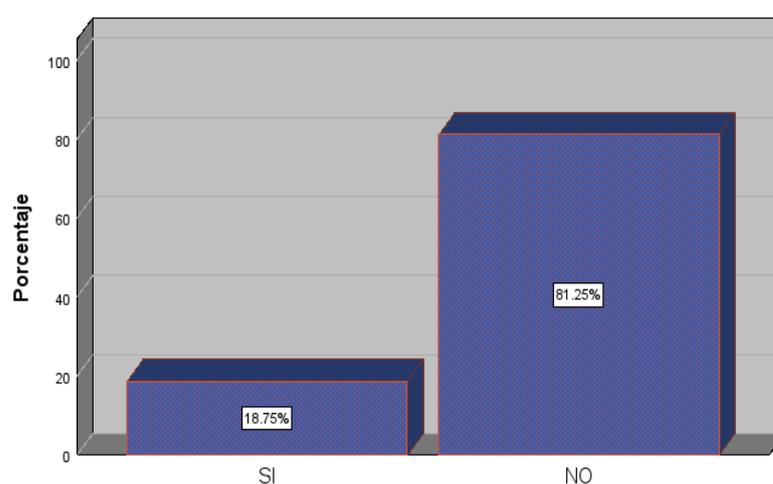
*¿Es amplio e iluminado el ambiente de su oficina para el uso de los equipos tecnológicos?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SI	9	18.8	18.8	18.8
NO	39	81.3	81.3	100.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 7**

*¿Es amplio e iluminado el ambiente de su oficina para el uso de los equipos tecnológicos?*



Fuente: Tabla 9

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 9 y en la figura 7 que el 18.75% de los trabajadores dicen que Si es amplio e iluminado el ambiente de su oficina para el uso de los equipos tecnológicos y que el 81.25% mencionan lo contrario. S e puede concluir que la mayoría de los trabajadores no cuentan con un ambiente amplio e iluminado para realizar sus labores.

**Tabla 10**

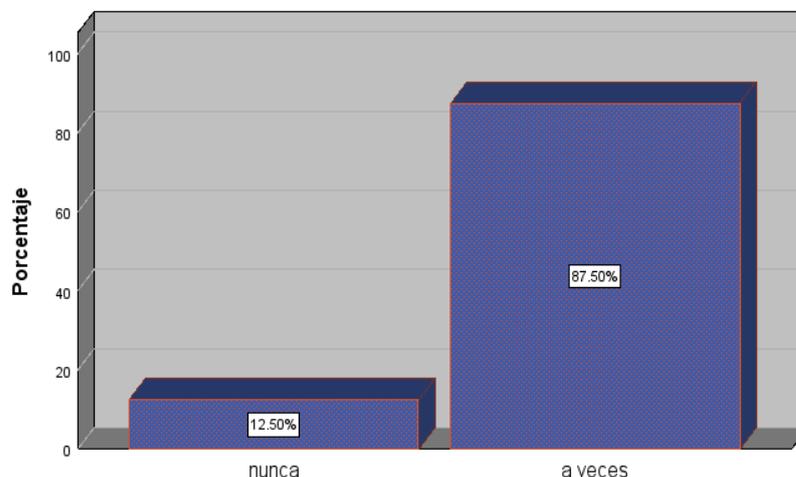
*¿La entidad brinda mantenimiento a los equipos informáticos en la oficina que usted labora?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Nunca	6	12.5	12.5	12.5
A veces	42	87.5	87.5	100.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 8**

*¿La entidad brinda mantenimiento a los equipos informáticos en la oficina que usted labora?*



Fuente: Tabla 10

### **Análisis e Interpretación**

Se observa que en la tabla 10 y en la figura 8 que el 12.50% de los trabajadores dicen que Nunca la entidad brinda mantenimiento de los equipos informáticos y el 87.50 % dice que solo A veces brinda el mantenimiento. Se puede concluir que la mayoría de los trabajadores solo a veces reciben mantenimiento de los equipos informáticos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 11**

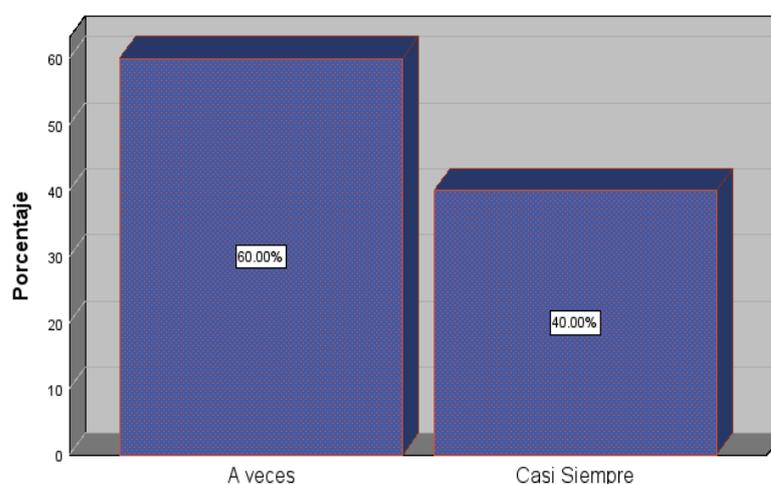
*¿Existe cooperación de sus colaboradores ante un determinado problema?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A veces	9	60.0	60.0	60.0
Casi Siempre	6	40.0	40.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 9**

*¿Existe cooperación de sus colaboradores ante un determinado problema?*



Fuente: Tabla 11

### **Análisis e Interpretación**

Se puede verificar que en la tabla 11 y en la figura 9 que el 60% de los directivos dicen que a veces hay cooperación de sus colaboradores ante un determinado problema y 40% casi siempre. Se puede concluir que en la mayoría de los colaboradores cooperan ante un problema.

**Tabla 12**

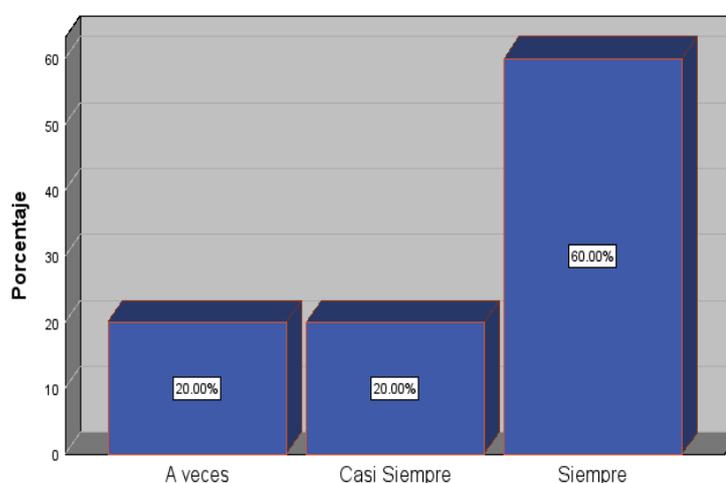
*¿Los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en su área?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A veces	3	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	3	20.0	20.0	40.0
Siempre	9	60.0	60.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 10**

*¿Los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en su área?*



Fuente: Tabla 12

### **Análisis e Interpretación**

Se puede verificar que en la tabla 12 y en la figura 10 que el 20% de los directivos dicen que a veces los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en su área, el 20% casi siempre y 60% siempre. Se puede concluir que en la mayoría de los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 13**

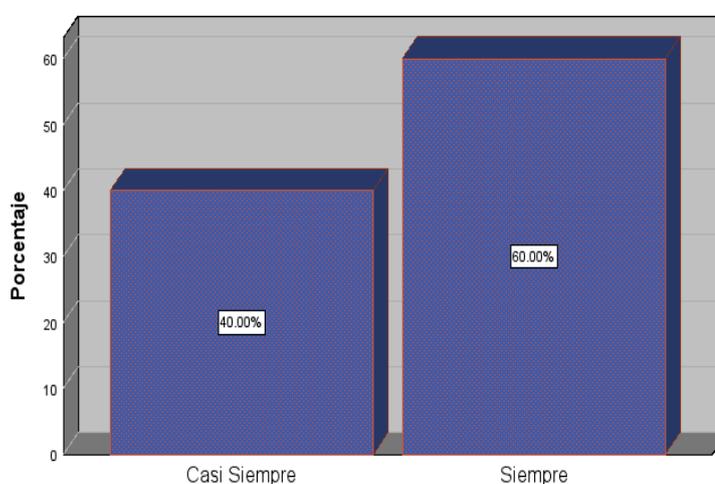
*¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas dentro del ambiente laboral?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Casi Siempre	6	40.0	40.0	40.0
Siempre	9	60.0	60.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 11**

*¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas dentro del ambiente laboral?*



Fuente: Tabla 13

### **Análisis e Interpretación**

Se puede verificar que en la tabla 13 y en la figura 11 que el 40% de los directivos dicen que casi siempre los colaboradores cumplen con las normas establecidas: y 60% dicen que siempre cumplen. Se puede concluir que en menos de la mitad casi siempre cumplen con las normas establecidas en el ambiente laboral en la DRTC – Huánuco.

**Tabla 14**

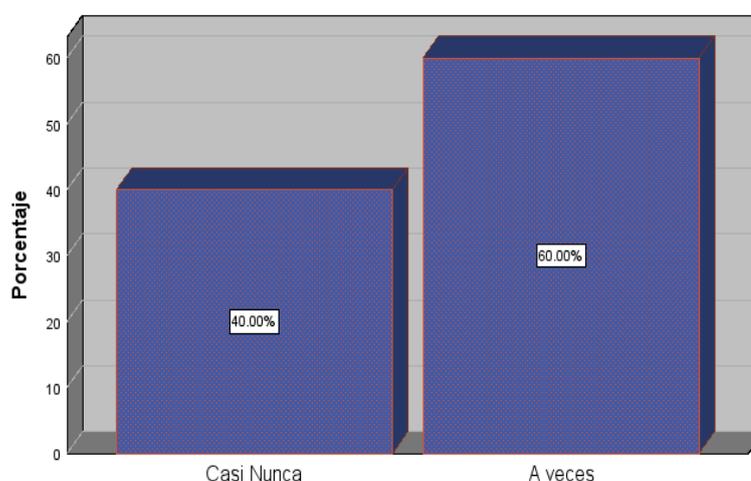
*¿Existe imprevistos en la aceptación de ideas entre los colaboradores?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Casi Nunca	6	40.0	40.0	40.0
A veces	9	60.0	60.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 12**

*¿Existe imprevistos en la aceptación de ideas entre los colaboradores?*



Fuente: Tabla 14

### **Análisis e Interpretación**

Se observa que en la tabla 14 y en la figura 12 que el 40% de los directivos dicen que casi nunca existen imprevistos en la aceptación de ideas y 60% dice que solo a veces. Entonces podemos concluir que menos de la mitad de los colaboradores casi nunca tiene imprevistos para la aceptación de ideas en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 15**

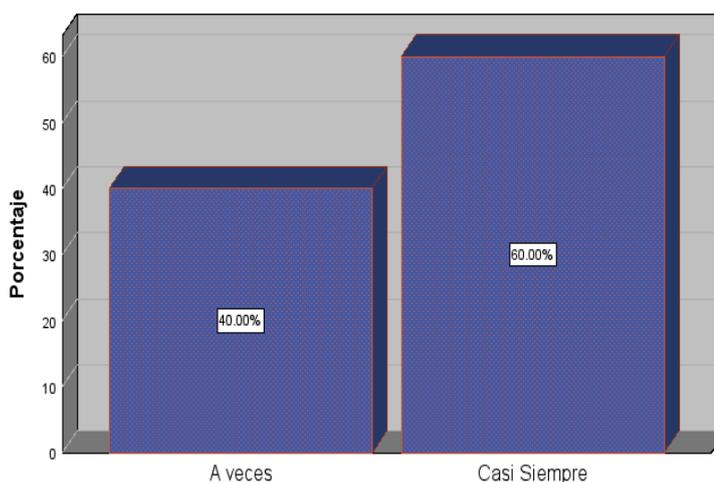
*¿Existe cambios en el entorno de la organización ya sea entre el personal, procesos o tecnología?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A veces	6	40.0	40.0	40.0
Casi Siempre	9	60.0	60.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 13**

*¿Existe cambios en el entorno de la organización ya sea entre el personal, procesos o tecnología?*



Fuente: Tabla 15

### **Análisis e Interpretación**

En la tabla 15 y en la figura 13 que el 40% de los directivos dicen que a veces hay cambios en el entorno de la organización ya sea entre el personal, procesos o tecnología, y 60% mencionan que casi siempre hay cambios. Entonces podemos concluir que la mayoría de los directivos nos menciona que casi siempre hay cambios ya sea en el personal, procesos o tecnologías en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 16**

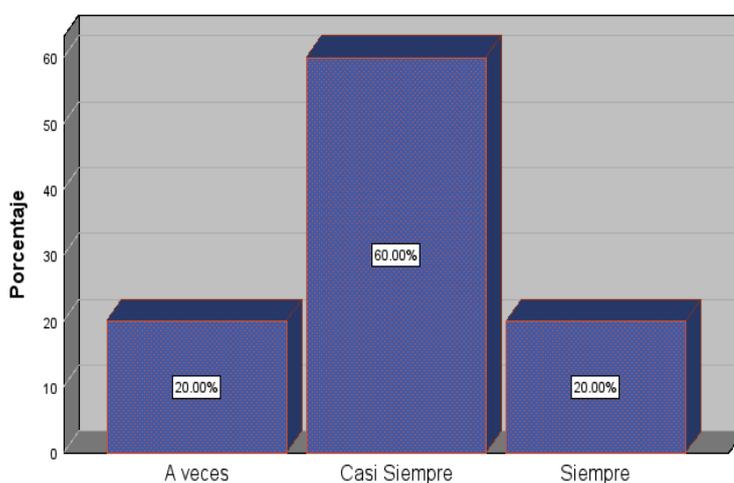
*¿Los colaboradores cumplen en el tiempo determinado las metas propuestas?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A veces	3	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	9	60.0	60.0	80.0
Siempre	3	20.0	20.0	100.0
<b>Total</b>	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 14**

*¿Los colaboradores cumplen en el tiempo determinado las metas propuestas?*



Fuente: Tabla 16

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 16 y figura 14 que el 20% a veces, 60% casi siempre, y 20% siempre los colaboradores cumplen en el tiempo determinado las metas propuestas. Se puede concluir que menos de la cuarta parte de los colaboradores solo a veces cumplen las metas.

**Tabla 17**

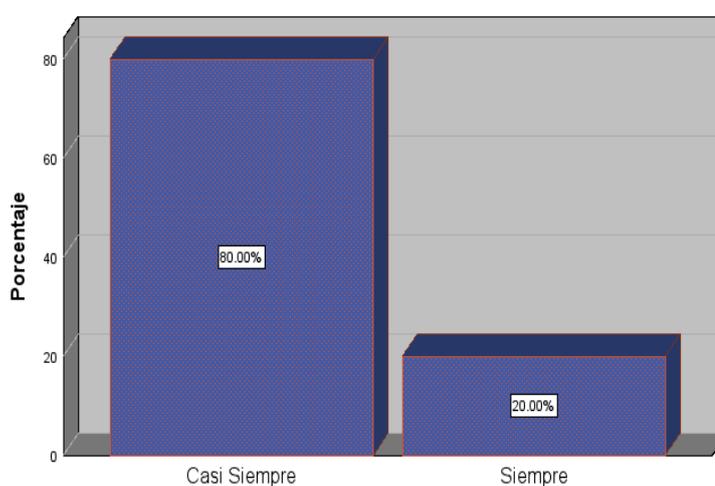
*¿Existe un buen resultado de sus colaboradores con relación a las metas propuestas?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Casi Siempre	12	80.0	80.0	80.0
Siempre	3	20.0	20.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 15**

*¿Existe un buen resultado de sus colaboradores con relación a las metas propuestas?*



Fuente: Tabla 17

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 17 y en la figura 15 que el 80% casi siempre, y 20% siempre hay un buen resultado de los colaboradores con relación a las metas propuestas. Donde se puede concluir que la mayoría de los colaboradores casi siempre cumplen con los objetivos propuestos que tiene la entidad.

**Tabla 18**

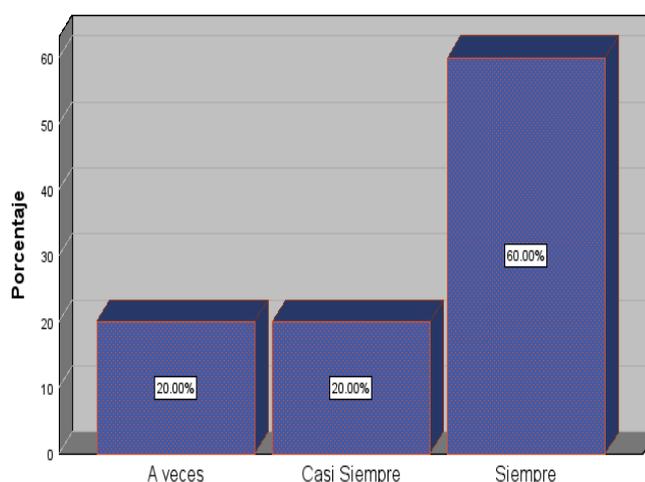
*¿Existe esmero dentro de sus colaboradores con respecto a la labor que realiza?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A veces	3	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	3	20.0	20.0	40.0
Siempre	9	60.0	60.0	100.0
<b>Total</b>	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 16**

*¿Existe esmero dentro de sus colaboradores con respecto a la labor que realiza?*



Fuente: Tabla 18

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 18 y en la figura 16 que el 20% a veces, 20% casi siempre, y 60% siempre hay esmero de los colaboradores con respecto a las labores que realizan. Se puede concluir que más de la mitad siempre los colaboradores tienen esmero en lo que hacen para cumplir con las metas en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 19**

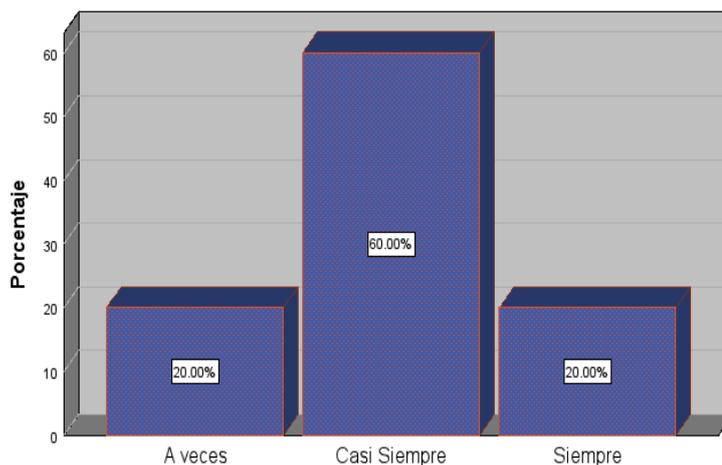
*¿Los colaboradores emplean las TIC para lograr mejores resultados en función a lo que ejecutan en su área?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A veces	3	20.0	20.0	20.0
Casi Siempre	9	60.0	60.0	80.0
Siempre	3	20.0	20.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>31.3</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 17**

*¿Los colaboradores emplean las TIC para lograr mejores resultados en función a lo que ejecutan en su área?*



Fuente: Tabla 19

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 19 y en la figura 17 que el 20% a veces, 60% casi siempre, y 20% siempre los colaboradores emplean las TIC para lograr mejores resultados en función a lo que ejecutan en su área. Se puede concluir que más de la mitad casi siempre emplean las TICs en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 20**

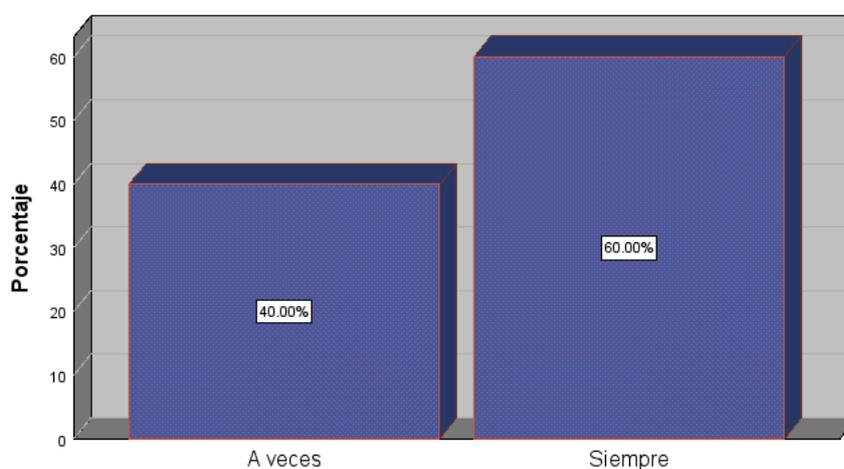
*¿Los colaboradores utilizan los recursos tecnológicos para aligerar los procesos y forjar mayor productividad?*

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
A veces	6	40.0	40.0	40.0
Siempre	9	60.0	60.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuestas Aplicadas

**Figura 18**

*¿Los colaboradores utilizan los recursos tecnológicos para aligerar los procesos y forjar mayor productividad?*



Fuente: Tabla 20

### **Análisis e Interpretación**

Se visualiza en la tabla 20 y en la figura 1 que el 40% a veces, 60% siempre los colaboradores utilizan los recursos tecnológicos para aligerar los procesos y forjar mayor productividad. Se puede concluir que más de la mitad siempre usan los recursos para agilizar los procesos.

## 4.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS

### 4.2.1 HIPOTESIS GENERAL

**Hi:** Las Tecnologías de la información y comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

**Ho:** Las Tecnologías de la información y comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

**Tabla 21**

*Correlaciones de la Hipótesis General*

			VI	VD
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1.000	.239
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	63	63
	VD	Coeficiente de correlación	.239	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	63	63

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

Fuente: Encuesta realizada, 2023

### **Interpretación**

Según la tabla 21 correlación de la hipótesis general, podemos ver que se tiene como valor de significancia (0.000) por lo que podemos decir que las tecnologías de la información y comunicación se relaciona con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Asimismo, se ve reflejada en la correlación de Rho de Spearman es de 0.239, dando una correlación positiva baja.

#### 4.2.2 HIPOTESIS ESPECIFICA 1

**Hi:** La experiencia tecnológica se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

**Ho:** La experiencia tecnológica no se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

**Tabla 22**

*Correlaciones de la Hipótesis Específica 1*

			D1	VD
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1.000	.450
		Sig. (bilateral)	.	.033
		N	63	63
	VD	Coeficiente de correlación	.450	1.000
		Sig. (bilateral)	.033	.
		N	63	63

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

Fuente: Encuesta realizada, 2023

#### **Interpretación**

De acuerdo con la correlación de la hipótesis específica 1, en la tabla 22 podemos ver que el valor de significancia es (0.033) por lo que podemos decir que la experiencia tecnológica esta relaciona con el desempeño laboral en la DRTC – Huánuco. Y podemos ver esto reflejada en la correlación de Rho de Spearman de 0.450, que muestra una correlación positiva moderada.

### 4.2.3 HIPOTESIS ESPECIFICA 2

**Hi:** La comunicación se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

**Ho:** La comunicación no se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023

**Tabla 23**

*Correlaciones de la Hipótesis Especifica 2*

			D2	VD
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1.000	.299
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	63	63
	VD	Coeficiente de correlación	.299	1.000
		Sig. (bilateral)	.092	.
		N	63	63

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

Fuente: Encuesta realizada, 2023

### **Interpretación**

Según la tabla 23 correlación de la hipótesis especifica 2, podemos ver que se tiene como valor de significancia (0.000) es menor que 0.05 por lo que podemos decir que la comunicación se relaciona con el desempeño laboral en la DRTC – Huánuco. Asimismo, podemos ver reflejada en la correlación de Rho de Spearman, que tiene como valor de 0.299, dando una correlación positiva baja.



## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Discusión con la hipótesis general**

- Las tecnologías de la información y las comunicaciones son fundamentales para el desempeño laboral de los servidores de la DRTC-Huánuco 2023, se puede afirmar verificando los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis general. En la Tabla 21 donde se puede observar que tiene un efecto positivo. La correlación entre la variable independiente y la variable dependiente utilizando el método de prueba estadística de Rho Spearman arrojó un valor de P de 0,000, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Asimismo, los resultados presentan un coeficiente de correlación de 0.239. Este resultado afianza lo que dice Kishnanu Garcia (2020) en su tesis titulada "Uso de Tic y el Desempeño Laboral en las Empresas de Comercio en Lima Metropolitana" Las empresas que utilizan tecnologías de la información y la comunicación con mayor frecuencia experimentan un rendimiento de los empleados ligeramente mayor que las empresas que utilizan menos tecnologías de la información y la comunicación.

#### **Discusión de la primera hipótesis específica**

- Según Agency (2018), la experiencia tecnológica se refiere a la frecuencia de conocimiento de programas seleccionados y su uso como medio para aumentar el desempeño laboral. Esta mención se confirma en el análisis de la Tabla N° 22 Correlaciones de la Hipótesis Especifica 1, que encuentra un valor "p" de 0,033, correspondiente a una significación bilateral mayor que 0,05. Podemos decir que hay una relación positiva con la Dimensión N°1 (Experiencia tecnológica) y el desempeño laboral en el DRTC con un valor de correlación de 0.450.

### **Discusión de la segunda hipótesis específica**

- Basado al resultado obtenido en la Tabla N°23, el valor de “p” se fija en 0,000, lo que corresponde a una significancia bilateral menor 0,05. Así mismo se puede decir que existe una correlación positiva baja entre la comunicación y el desempeño laboral en la DRTC – Huánuco 2023 ya que tiene un valor relacional de 0,299. Ya que Zorin, (2017) dice que la comunicación es cualquier proceso de interacción social utilizando un sistema de símbolos y mensajes. Incluye cualquier proceso en el que la conducta humana sirva como estímulo. A esto se le llama capacidad de comunicar a través de medios tecnológicos y así obtener información, y que los colaboradores puedan comunicar y transferir la información en un su entorno.

### **Discusión de la tercera hipótesis específica**

- En la tabla N°24, se concluye que el valor de “p” es 0,002 lo que corresponde a una significancia bilateral menor a 0,05. Donde se puede afirmar que hay una correlación positiva alta entre el equipamiento e infraestructura y el desempeño laboral en la DRTC, Huánuco 2023, de valor relacional de 0.790. Esto afirma lo que dice Panuera (2017) La principal ventaja de las TIC es tener una infraestructura implementada con accesibilidad al uso de las computadoras, teléfonos fijos y móviles, uso y accesos a internet, comercio electrónico. Esto permite comprender en qué medida las empresas utilizan las TIC como herramienta de gestión.

## CONCLUSIONES

En el mundo de actual, ya sea un individuo, una empresa o una organización, el acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) es un requisito importante para participar en una sociedad cada vez más dependiente de la tecnología. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación se convertirán en el principal motor de la sociedad. En consecuencia, quienes desarrollen la infraestructura y tengan acceso a ella, tanto individual como colectivamente, serán privilegiados y tendrán mayores capacidades de toma de decisiones e influirán en la estructura de la sociedad. Se concluye de la siguiente manera:

### Objetivo General

Se concluye que las TICs se relaciona significativamente con en el desempeño laboral con una relación positiva. Esto quiere decir que se tiene impacto de ambas variables.

En consecuencia, se determinó que el nivel de conocimiento sobre tics se relaciona positivamente con el desempeño laboral en DRTC, Huánuco 2023. Esta afirmación se realiza porque se describen deliberadamente la variable independiente (tecnologías de la información y comunicación) y la variable dependiente (desempeño laboral).

### Objetivos Específicos

➤ Con respecto al primer objetivo específico se concluye que la experiencia tecnológica y el desempeño laboral, cuenta con una correlación positiva. Entonces se puede argumentar que según la experiencia que los colaboradores en cuanto al manejo de las tics puede ser más o menos auto eficiente en cuanto al desarrollo de sus funciones usando los sistemas de información que determina la entidad.

Concluimos que la experiencia tecnología se relaciona significativamente en el desempeño laboral, se hizo tal afirmación porque fue respondida por el 31.03% de los encuestados respondieron que manejan un nivel intermedio en el manejo de las aplicaciones del SIGA, SIAF, SGD.

➤ Respecto al segundo objetivo específico, concluimos que, según lo determinado por los resultados, un valor p de 0,000 corresponde a una

significancia bilateral inferior a 0,05. Por lo tanto en la DRTC-Huánuco se afirma que hay una baja correlación positiva entre la comunicación y el desempeño laboral, con un valor de correlación de 0,299.

De tal manera se concluye que la comunicación tiene una relación significativa en el desempeño laboral, ya que el 75% de los encuestados afirman que siempre existe una comunicación efectiva entre los colaboradores mediante los medios digitales como el correo electrónico, WhatsApp.

- Respecto al tercer objetivo específico, podemos concluir que en la DRTC – Huánuco, existe una alta correlación positiva entre el equipamiento e infraestructura y el desempeño laboral, ya que el valor de p es 0,002 correspondiente a una significancia bilateral menor a 0,05 y su valor de correlación es de 0,790.

Por lo tanto, concluimos que el equipamiento e infraestructura tiene una gran influencia con el desempeño laboral, ya que en la tabla N°10 los colaboradores el 87.50% menciona que solo a veces se brinda el mantenimiento de los equipos informáticos en la entidad.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director regional hacer capacitaciones sobre los aplicativos que maneja la entidad como el SIGA, SIAF, OSCE, SGD para que ningún personal que se encuentre sea indispensable y se pueda lograr los objetivos institucionales. Debido a los resultados obtenidos en la figura N°2 de la encuesta aplicada a los colaboradores de la DRTC. Se refleja un porcentaje de 52.08% de los encuestados afirman que tienen un nivel básico en dichos aplicativos.
- Se recomienda a los colaboradores hacer más uso de los medios digitales para las diferentes actividades que se presenta en la DRTC Huánuco, para que de este modo se pueda ahorrar costes, tiempo, ya que en la tabla N°5 nos muestra que existe un 72.92% de encuestados que solo a veces usan los medios digitales para actividades las actividades laborales.
- Se recomienda al Director Regional coordinar sobre los ambientes donde se encuentran los colaboradores laborando ya que la mayoría menciona que no cuentan con un ambiente amplio e iluminado en su oficina para el uso de las TICs y lograr las metas propuestas y así ellos puedan adecuadamente usar los equipos de cómputo, ya que en el figura N°6 nos muestra que el 81.3% de los encuestados que hace referencia no cuentan con un buen ambiente en tema de equipamiento e infraestructura.
- Se recomienda al responsable de informática de la DRTC hacer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos. Ya que en la figura N°08 el 12.50% de los trabajadores dicen que Nunca la entidad brinda mantenimiento de los equipos informáticos y el 87.50 % dice que solo A veces brinda el mantenimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agency, G. (2018). *Experiencias de uso de tecnologías de información y comunicación en programas de protección social en América Latina y el Caribe*. Cepal.
- Alba Marmolejo, L. A. (2016). *Aplicación de las TIC en el desempeño laboral de los egresados del programa de Tecnología en Gestión Portuaria del Sena Náutico - Regional - Bolívar*. Colombia: Universidad Simon Bolivar.
- Alles. (2007). *Comportamiento Organizacional* .
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional; En bsca del desarrollo de ventajas competitivas*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mologravejo.
- Bittel, L. (2000). *Administracion del Personal*. Mexico: Pearson Educacion.
- Blake, O. (2001). *La Capacitacion*. Macchi.
- Brandolini, A., & Gonzales Frogoli, M. (2009). *Comunicacion Interna*. Buenos Aires: DIRCOM.
- Business, M. D. (2023). *CEI Escuela de Diseño y Marketing*. Obtenido de <https://cei.es/que-es-la-comunicacion-digital/>
- Calvo Rojas, J. (Junio de 2018). Enfoques Teoricos de la eficiencia, eficacia y calidad en el primer nivel de atencion primaria de salud en Costa Rica. Cuba: Revista Cubana de Finanzas y Precios.
- Chavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos:El capital humano de las organizaciones*. McGrawHill.
- Chiavenato, I. (s.f.).
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del Éxito en las Organizaciones*, International .

- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGrawHill.
- Cruz Chio, A. (21 de Octubre de 2019). *TICS*. Obtenido de <https://aprendeticsfaceam.blogspot.com/2019/10/distintas-definiciones-de-tics-segun.html>
- D'alessio Ippinza, F. (2002). *Administracion y direccion de la produccion*. Mexico: Pearson Education.
- Daniel, B. (2019). *dbcalidad*. Obtenido de <https://dbcalidad.blogspot.com/2019/07/las-funciones-del-management.html>
- Diaz, C. (2015). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.
- Editorial, E. (15 de Octubre de 2023). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/meta/>
- Endalia. (21 de Junio de 2019). Obtenido de <https://www.endalia.com/news/2019/06/diferencias-competencias-capacidades-habilidades/>
- Espinel Farias, A. D., & Gil Angel, M. (2018). *Inversión en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y desempeño de las empresas industriales: una visión departamental para Colombia*. Bogota: Universidad Catolica dde Colombia.
- Europea, U. (22 de Abril de 2022). *Universidad Europea*. Obtenido de <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-ofimatica/>
- Fonseca Chaparro, J. C. (2018). *Revisión de Conceptos Asociados a la Calidad de Trabajo*. Bogota: Pontificia Universidad .
- Freud, J. (1995). *Sociologia del conflicto*. Ministerio de defensa.
- Galicia, A. (2001). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Trillas,S.A.
- Gallardo, C. (06 de Noviembre de 2020). *Escuela de Posgrado*. Obtenido de <https://escueladeposgrado.edu.pe/el-gobierno-electronico-la-tic-al-servicio-de-la-gestion-publica/>

- Gil Rodriguez, M. S., & Roldan Jimenez, H. N. (2020). *Uso de las TICS's y desempeño de la plana docente de las instituciones publicas del Distrito de la Esperanza*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Gomez, O. d. (2017). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=182211>
- Gorrin, A. (28 de Agosto de 2011). *Economatic*. Obtenido de <http://www.economatic.com/concepto-de-tic/>
- Graells. (2000). *technologym*. Obtenido de <https://technologymao92.weebly.com/concepto-de-las-tics.html>
- Hermosilla Aguirre, O. L., & Salvador Celis, M. B. (2019). *"Contratacion de Personal y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis- Lauricocha-Huanuco"*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodologia de la Investigacion Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas*. Mexico: McGrawHill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGrawHill.
- Karolina, A. (17 de Febrero de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/nknnijq5lfy5/equipos-y-medios-tecnologicos/>
- KISHNANU GARCIA, S. F. (2020). *USO DE TIC Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESAS DE COMERCIO EN LIMA METROPOLITANA*. LIMA: UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA.
- Lazcano, E. (2020). *Eduardo Lazcano*. Obtenido de <https://www.eduardolazcano.com/una-teoria-sobre-la-influencia-en-las-personas/>
- Locke, E. (1968). *Hacia una teoria de motivacion e incentivos de tareas*.

- Lopez Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodologia de Investigacion Social Cuantitativa*. Barcelona: Univesitat Autonoma de Barcelona.
- Lopez, P. (1995). *Sociologia Industrial*. Madrid: Alianza.
- Lopez, R. (2010). *Interpretacion de datos estadisticos*. Nicaragua: Universidad de Managua.
- Maehr, M., & Nicholls, J. (1980). *Cutltura y logro motivacional*. New York: N. Warren.
- Mariano Espinoza, R. A. (2019). *Uso de Tecnologia de Informacion y Comunicacion y su relacion con el rendimiento academico de los estudiantes de enfermeria de la Universidad de Huanuco*. 2019: Universidad de Huanuco.
- Martinez Gomez, O. (2017). *Inserccion de las tecnologias de la informacion y comunicacion en las Pymes Colombia*. Colombia: Universidad Antonio de Nebrija.
- Martinez Ortega, R. M. (2009). Coeficiente de Correlacion de Los Rangos de Spearman . *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, 20.
- Martinez, A. (14 de Junio de 2023). *Concepto Definición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/software/>
- Martinez, M. (2004). *Los grupos Focales de Discusion Como Metodo de Investigacion*. Mexico.
- Matias, R. (11 de mayo de 2019). *web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Maturin Estado, M. (2018). *La Supervicion y Organizacion*.
- McClave, J., Benson, J., & Sincich, T. (2008). *Estadistica para negocios y economicos*. New York: Prentice Hall.
- Melgarejo Apeña, A. (2017). *Perfil de monitoreo y evaluacion de las tecnologias de informacion y comunicacion (TIC) en la Munucipalidad*

*Distrital de Marcará de la Provincia de Carhuaz . Vhimbote:*  
Universidad Católica de los Angeles .

Meza Ricaldi, M. (2019). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro .*  
Huanuco: Universidad de Huanuco.

Motowidlo. (2003). *Rendimiento Laboral.*

Mulang, H. (2021). *The Effect of Competences, work motivation, learning Environment on Human Resource Performance. Golden Ratio of Human Resource Management.* Obtenido de  
<https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.52>

Naser, A., & Concha, G. (2011). *Instituto latinoamericano.* Obtenido de  
<https://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp>

Naser, A., & Concha, G. (2017). *Cepal.* Obtenido de [www.cepal.org](http://www.cepal.org)

NU.CEPAL.ILPES - German Society for International Cooperation. (2014).  
*Rol de la TIC en la gestión pública.* CEPAL.

Oliver Peralta, E. (2022). *Eficiencia de marketing.* Genwords.

Parella, S., & Martins, F. (2008). *Metodología de la investigación Cuantitativa.*  
Caracas: FEDUPEL.

Palomino, K. (2023). *Medios digitales: ¿Que son y cuales son los tipos?*  
United States: Southern New Hampshire University.

Panuera, M. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas. Instituto Nacional de Estadística e Informática,*  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/). Obtenido de  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf)

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* Mexico:  
Pearson Education.

- Rodriguez, G., & Jimenez, R. (2020). *El uso de TIC en las instituciones públicas se utiliza para facilitar el intercambio de información entre ellos y con otras entidades del sector público*. Trujillo: Unidad Cesar Vallejo.
- Rojas Zelaya, K. (2018). . *El desempeño laboral y su influencia en la gestion administrativa de la subperfectura distrital de independencia Lima*.  
Obtenido de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas\\_ZKE.pdf?sequence=1&isAll](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas_ZKE.pdf?sequence=1&isAll)
- Rolda, P. N. (2 de Noviembre de 2017). *Economipedia*. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Sanchez Galan, J. (01 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Santin Cuesta, O. J. (2019). *Ingeniería en Tecnologías de la Información*.  
Lima: Universidad técnica Nacional.
- Simposio. (s.f.). *Memorias del Simposio de Bienestar Social Laboral. Talento Humano y Gestión pública*. Bogota.
- Soto Sello, G. R. (2019). *La motivacion y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A*. Obtenido de  
[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018\\_ADYDE\\_18-](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018_ADYDE_18-)
- Suarez Gutierrez, M. (2021). El Impacto de las Tics en la sociedad.  
*Divulgación del INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SUPERIORES ECONÓMICOS Y SOCIALES de la UNIVERSIDAD VERACRUZANA*.
- Suarez Martinez, A. (2007). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/p/lntsnf-ge1-b/psicologia-industrial/>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico: Limusa.
- Thompson. (s.f.). *La Vida Salvaje*. Tusquets.

- Thompson, A., & Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. Mexico: McGrawHill.
- Tructo, D., Espejo, A., & Sunkel, G. (2017). *La integración de las tecnologías en las escuelas de América Latina*. Cepal.
- Vargas, M. (01 de Julio de 2021). *Great Place to Work*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Velasquez, A. (2017). *Desempeño Laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. Obtenido de Question Pro: [https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#ventajas\\_de\\_medir\\_el\\_desempe%C3%B1o\\_de\\_empleados](https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#ventajas_de_medir_el_desempe%C3%B1o_de_empleados)
- Vosoughi, S. (2018). *The Spread of true and falsenews online*.
- Wright, T., & Bonnet, D. (2007). *La satisfacción laboral y el bienestar psicológico como predictores no aditivos de la rotación en el lugar de trabajo*.
- Zorin, Z. (2017). *web escolar*. Obtenido de <https://www.webscolar.com/definiciones-de-comunicacion-segun-diferentes-autores>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Martel Espinoza, E. (2024). *Tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco-2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;"><b>“TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - 2023”</b></p>	<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Las tecnologías de la información y comunicación se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>TIPO</u></b></p> <p style="text-align: center;">Aplicado</p> <p style="text-align: center;"><b><u>ENFOQUE</u></b></p> <p style="text-align: center;">Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><b><u>NIVEL</u></b></p> <p style="text-align: center;">Descriptivo – correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b><u>DISEÑO</u></b></p> <p style="text-align: center;">Transversal - Correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b><u>POBLACION</u></b></p> <p>La población está constituida por los 100 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco información brindada por la oficina de Recursos Humanos y con 15 directivos y/o jefes de área.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>MUESTRA</u></b></p> <p style="text-align: center;">48 colaboradores y 15</p>
	<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo la experiencia tecnológica se relaciona con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?</li> <li>• ¿Cómo la comunicación se relaciona con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo la experiencia tecnológica se relaciona con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</li> <li>• Determinar cómo la comunicación se relaciona con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b></p> <p>La experiencia tecnológica se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p> <p>La comunicación se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de la Dirección</p>	

Comunicaciones Huánuco 2023?	–	Comunicaciones Huánuco 2023	–	Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023	directivos y/o jefes de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023
• ¿Cómo el equipamiento y la infraestructura se relaciona con el desempeño laboral de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023?		• Determinar cómo el equipamiento y la infraestructura se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023		El equipamiento y la infraestructura se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023	
					<b><u>TECNICA</u></b> Encuesta <b><u>INSTRUMENTO</u></b> Cuestionario

## ANEXO 2

# CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
E.A.P DE ADMNISTRACION

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Tecnologías De La Información Y Comunicación y Desempeño Laboral en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones – 2023”

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene por finalidad conocer la realidad de manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el desempeño que usted realiza. Sus respuestas serán de forma confidencial.

Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x).

### I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo: \_\_\_\_\_
3. Tiempo de Servicio (años): \_\_\_\_\_
4. Condición Laboral:
  - a. Nombrado
  - b. CAS
  - c. Servicio por Terceros
  - d. Otro: \_\_\_\_\_

### II. CUESTIONARIO DE USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs)

1. ¿Cuál es su nivel de manejo en (Excel, Word, Power Point)?
  - a. Básico
  - b. Intermedio
  - c. Avanzado
2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento en los siguientes aplicativos (SIAF, SIGA, OSCE, SGD u otros)?
  - a. Básico
  - b. Intermedio
  - c. Avanzado

- 3. ¿Usted ha establecido comunicación por medios digitales para poder realizar sus actividades laborales?**  
a. Nunca                      b. A veces                      c. Siempre
- 4. ¿Usted tiene una comunicación efectiva mediante los medios digitales (correo, whatsapp)?**  
a. Nunca                      b. A veces                      c. Siempre
- 5. ¿Las Tecnologías de la Información y comunicación le permite transmitir información entre las demás oficinas?**  
a. Nunca                      b. A veces                      c. Siempre
- 6. ¿Cuenta con computadoras de ultima generación en la oficina que usted labora?**  
a. SI                                      b. No
- 7. ¿Es amplio e iluminado el ambiente de su oficina para el uso de los equipos tecnológicos?**  
a. SI                                      b. No
- 8. ¿La entidad brinda mantenimiento a los equipos informáticos en la oficina que usted labora?**  
a. Nunca                      b. A veces                      c. Siempre

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS Y/O JEFES DE AREA



UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
E.A.P DE ADMINISTRACION

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** “Tecnologías De La Información Y Comunicación y Desempeño Laboral en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones – 2023”

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario tiene fines académicos, su apoyo será fundamental para la investigación y las propuestas que se realizaran es totalmente anónima. Por lo que se le pediría responder marcando con una (x) la respuesta que sea conveniente en las siguientes preguntas:

<b>N</b>	<b>Nunca</b>
<b>CN</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>V</b>	<b>A veces</b>
<b>CS</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>S</b>	<b>Siempre</b>

<b>II.</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>				
<b>1.</b>	¿Existe cooperación de sus colaboradores ante un determinado problema?				
<b>2.</b>	¿Los colaboradores trabajan colaborativamente y en equipo en su área?				
<b>3.</b>	¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas dentro del ambiente laboral?				
<b>4.</b>	¿Existe imprevistos en la aceptación de ideas entre los colaboradores?				
<b>5.</b>	¿Existe cambios en el entorno de la organización ya sea entre el personal, procesos o tecnología?				
<b>6.</b>	¿Los colaboradores cumplen en el tiempo determinado las metas propuestas?				

<b>7.</b>	¿Existe un buen resultado de sus colaboradores con relación a las metas propuestas?				
<b>8.</b>	¿Existe esmero dentro de sus colaboradores con respecto a la labor que realiza?				
<b>9.</b>	¿Los colaboradores emplean las TIC para lograr mejores resultados en función a lo que ejecutan en su área?				
<b>10.</b>	¿Los colaboradores utilizan los recursos tecnológicos para aligerar los procesos y forjar mayor productividad?				