

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Relación entre uso de tecnologías de información y
comunicación y desempeño laboral en banco comercial de
Chiclayo, 2022**

Tesis que presentan los Bachilleres:

Lisset de los Milagros Mío Sánchez

Abraham Smith Villalobos Delgado

Para obtener el título profesional de

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Asesor

Dra. Hilda Angélica Del Carpio Ramos

Lambayeque – Perú

2023

RELACIÓN ENTRE USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN BANCO COMERCIAL
DE CHICLAYO, 2022

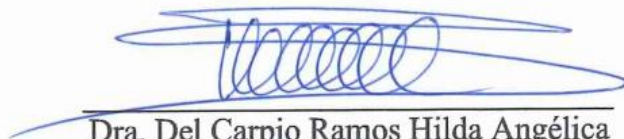
Decreto de sustentación N.º 0217-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/ JGN, de
fecha 06 de febrero del 2024.



Villalobos Delgado Abraham Smith



Mío Sánchez Lisset de los Milagros



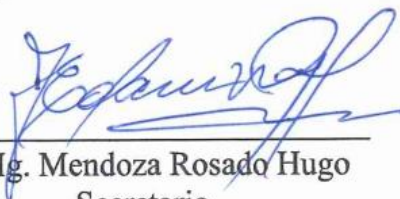
Dra. Del Carpio Ramos Hilda Angélica

Tesis presentada para obtener el título profesional de Licenciado (a) en Administración

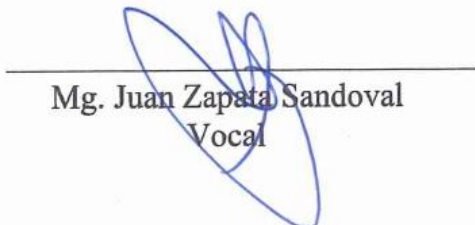
Aprobado por el jurado:



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos
Presidente



Mg. Mendoza Rosado Hugo
Secretario



Mg. Juan Zapata Sandoval
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11.00 am. del día 08 de FEB del 2024, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL** con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N° 0217-2024-VIRTUAL-UNPRG-UNPRG de fecha 06 de FEB del 2024, conformado por:

Mg. Juan Carlos Samame Castillo Presidente
Mg. Hugo Andrés Rosado Secretario
Mg. Juan Zapata Sandoval Vocal
Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos Asesor(a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesistas: Mic. Sánchez Lisset de los Milagros y Villalobos Delgado Abraham Smit, quién o quienes desean obtener su título profesional de: Licenciado en Administración, con la tesis titulada: RELACION ENTRE USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN BANCO COMERCIAL DE CHICLAYO 2022

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 0217-2024-VIRTUAL-UNPRG-UNPRG de fecha 06 de FEB del 2024, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma Presencial y satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis. Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizó que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas: Mic. Sánchez Lisset de los Milagros - Villalobos Delgado Abraham han obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Si uno o los dos tesistas hubieran tenido calificativo desaprobatório, se anotará: que _____ ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes _____


_____ por cuyo motivo se reprogramará la nueva sustentación en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobarse en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

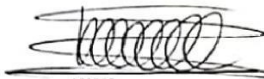
Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 12.30 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.


 PRESIDENTE


 SECRETARIO


 VOCAL


 ASESOR

DEDICATORIA

*Quiero dedicar esta tesis a toda mi familia,
en especial a dos personas maravillosas
quienes con su esfuerzo y dedicación me han permitido
cumplir cada meta y me enseñaron que Dios siempre
está conmigo para superar cualquier obstáculo,
haciendo de mí una mejor persona en el ámbito personal y profesional.*

Lisset De Los Milagros Mío Sánchez

*Mi tesis, es una dedicatoria a mi familia, pero especialmente
a mis padres, por su arduo esfuerzo, sacrificio, y apoyo
sin condiciones durante todos estos años de estudio universitario.
Lograr este hito en mi vida, es gracias a ellos.*

Abraham Smith Villalobos Delgado

AGRADECIMIENTO

*Agradecer a Dios por bendecirme cada día y
ayudarme siempre a seguir adelante
a pesar de las caídas.*

*A mis docentes por compartir y enseñarnos sus
conocimientos que han sido vital para el
desarrollo de esta tesis.*

*A la Dr. Del Carpio Ramos Hilda Angélica por
su asesoría, paciencia y constancia en este
trabajo de investigación.*

Lisset De Los Milagros Mío Sánchez

*Agradecer a Dios, ya que, sin su asistencia espiritual,
No habría podido salir adelante ante los errores, obstáculos y fracasos.
Siempre acudí a ti, y me levantaste.*

*A mis maestros, por sus consejos y
Conocimientos, gracias a los cuales pude
concluir esta tesis, y convertirme en un profesional.*

*A la Dra. Del Carpio Ramos Hilda Angélica
por su inestimable asesoría y apoyo a lo largo de
este trabajo de investigación.*

Abraham Smith Villalobos Delgado

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO	1
1.1. Contextualización del objeto de estudio	1
1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación	3
1.2.1. Formulación del problema.....	4
1.2.2. Hipótesis	5
1.2.3. Objetivos.....	5
1.2.4. Justificación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes del estudio.....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales	8
2.1.2 Antecedentes nacionales	9
2.1.3 Antecedentes locales	12
2.2 Base teórica	16
2.2.1 Tecnologías de la Información y Comunicación.....	16
2.2.2 Desempeño del Personal	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	21
3.1 Tipo de investigación	21
3.2 Diseño del estudio	21

3.3 Población y muestra	22
3.3.1 Población.....	22
3.3.2 Muestra.....	23
3.4 Técnicas e instrumental de registro.....	24
3.4.1 Técnicas de registro.....	24
3.4.2 Instrumental de registro.....	24
3.5 Técnicas de análisis de información.....	26
3.6 Procedimiento.....	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1 Resultados de cuestionario aplicado a los trabajadores.....	28
4.1.1 Distribución de frecuencias de dimensiones TIC.....	28
4.1.2 Distribución de frecuencias de dimensiones DL.....	29
4.1.3 Distribución de frecuencias del uso de las TIC y DL	32
4.1.4 Relación Uso de las TIC con Desempeño de la tarea.....	50
4.1.5 Relación Uso de las TIC con Desempeño contextual	52
4.1.6 Relación Uso de las TIC con Desempeño organizacional.....	53
4.1.7 Relación Uso de las TIC con DL según los trabajadores	53
4.2 Resultados de cuestionario aplicado a los jefes.....	55
4.2.1 Distribución de frecuencias de dimensiones TIC.....	55
4.2.2 Distribución de frecuencias de dimensiones DL.....	57
4.2.3 Distribución de frecuencias del uso de las TIC y DL	59
4.2.4 Relación Uso de las TIC con Desempeño de tarea	79
4.2.5 Relación Uso de las TIC con Desempeño contextual	80
4.2.6 Relación Uso de las TIC con Desempeño organizacional.....	81
4.2.7 Relación Uso de las TIC con DL de los trabajadores según jefes.....	82
4.3 Resultados promedio, según cuestionario aplicado a trabajadores y jefes.....	84
4.3.1 Promedio Distribución de frecuencias de dimensiones de variable TIC.....	85

4.3.2 Promedio Distribución de frecuencias de dimensiones del DL	86
4.3.3 Promedio Relación entre Uso de las TIC con Desempeño de tarea.....	88
4.3.4 Promedio Relación entre Uso de las TIC con Desempeño contextual.....	88
4.3.5 Promedio Relación entre Uso de las TIC con Desempeño organizacional	89
4.3.6 Promedio Relación Uso de las TIC con DL de los trabajadores	90
4.3.7 Diseño de Propuesta de fortalecimiento del uso de las TIC.....	91
4.4 Discusión.....	92
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS	105
Anexo 1. “Instrumento aplicado a los trabajadores”	105
Anexo 2. “Instrumento aplicado a los jefes de los trabajadores”	108
Anexo 3. “Cuadro de operacionalización de las variables”	111
Anexo 4. “Matriz de consistencia”	112
Anexo 5. “Validación de los Instrumentos”	113
Anexo 6. “Consentimiento informado del estudio”	118
Anexo 7. “Resultados del promedio”	120
Registro del instrumento aplicado a los trabajadores.....	120
Registro del instrumento aplicado a los jefes.....	121
Resultados de la sumatoria de las respuestas según los trabajadores	
Resultados de la sumatoria de las respuestas según los jefes.....	122
Promedio de los datos primos tanto de trabajadores como jefes.....	123
Anexo 8. Propuesta	124

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Cuadro comparativo de los antecedentes de la investigación.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2. Dimensiones de las TIC</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 3. Dimensiones del Desempeño laboral.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 4. Alfa de Cronbach de las variablesl.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5. Valores de las dimensiones TIC.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 6. Dimensión Instrumental.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 7. Dimensión Cognitiva</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 8. Escala de valoración para las dimensiones del Desempeño del Personal....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 9. Desempeño de la tarea</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 10. Desempeño contextual</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 11. Desempeño Organizacional.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 12. Acceso a los recursos de Internet</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 13. Uso de computadoras personales</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 14 . Consultas y operaciones bancarias</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 15. Uso del procesador de textos.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 16. Uso de programas de presentación (Power Point)</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 17. Uso de hojas de cálculo.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 18. Manejo de softwares bancarios</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 19. Manejo de softwares de sistema</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 20. Comprende el papel de las TIC</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 21. Conoce el concepto de software</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 22. Conoce el concepto de hardware.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 23. Comprensión e interpretación de información</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 24. Identifica problemas comunes en el área tecnológica.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 25. Uso de las Tic para generar nueva información</i>	<i>39</i>

<i>Tabla 26. Uso de las TIC para acceder, almacenar, organizar, compartir y comunicar información en múltiples formatos, sean textuales o multimedia</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 27. Generar relaciones personales y profesionales en el contexto virtual.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 28. Adquisición de nuevos conocimientos.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 29. Manejo eficaz del tiempo</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 30. Presentación de trabajo consistente, ordenado y preciso</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 31. Atención rápida a los clientes.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 32. Mantiene un orden de prioridades en las actividades</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 33. Cuota de ventas.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 34. Atención a cabalidad a los clientes</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 35. Quejas de clientes por mala atención.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 36. Manejo de programas informáticos.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 37. Establece prioridades y objetivos en la organización</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 38. Actúa para aprovechar las oportunidades.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 39. Cumplir con las metas establecidas en la organización.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 40. Muestra interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 41. Trabajo en equipo.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 42. Gestión del conocimiento a través de cursos de capacitación</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 43. La organización brinda los recursos para el cumplimiento de las funciones</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 44. Uso adecuado de los recursos de la organización</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 45. Aprovechar las fortalezas para alcanzar los objetivos.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 46. Uso eficiente del tiempo.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 47. Asistencia puntual al trabajo.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 48. Participa de los éxitos y fracasos de la organización</i>	<i>50</i>

<i>Tabla 49. Análisis del coeficiente de correlación de Spearman</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 50. Relación entre el uso de las TIC y el desempeño de la tarea</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 51. Relación entre el uso de las TIC y el desempeño contextual</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 52. Relación entre el uso de las TIC y el desempeño organizacional.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 53. Prueba de normalidad</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 54. Relación entre las variables.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 55. Valores de las dimensiones de la TIC.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 56. Dimensión Instrumental.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 57. Dimensión Cognitiva</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 58. Escala de valoración para las dimensiones del Desempeño del Personal .</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 59. Desempeño de la tarea</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 60. Desempeño contextual</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 61. Desempeño Organizacional.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 62. Acceso a los recursos de internet.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 63. Uso de computadoras personales</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 64. Consultas y operaciones bancarias</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 65. Uso del procesador de textos.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 66. Uso de programas de presentación (Power Point)</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 67. Uso de hojas de cálculo.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 68. Manejo de softwares bancarios</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 69. Manejo de softwares de sistema</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 70. Comprende el papel de las TIC</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 71. Conoce el concepto de software</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 72. Conoce el concepto de hardware.....</i>	<i>65</i>

<i>Tabla 73. Comprende, evalúa e interpreta información proveniente de diferentes fuentes</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 74. Identifica problemas comunes en el área tecnológica.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 75. Uso de las Tic para crear información nueva</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 76. Uso de las TIC para acceder, almacenar, organizar, compartir y comunicar información en múltiples formatos, sean textuales o multimedia</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 77. Genera relaciones personales y profesionales en el contexto virtual</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 78. Adquisición de nuevos conocimientos.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 79. Manejo eficaz del tiempo</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 80. Presentación de trabajo consistente, ordenado y preciso.</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 81. Atención rápida a los clientes.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 82. Mantener un orden de prioridades en el desarrollo de las actividades</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 83. Cuota de ventas.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 84. Atención a cabalidad a los clientes</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 85. Quejas de clientes por mala atención.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 86. Manejo de programas informáticos.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 87. Establece prioridades y objetivos en la organización</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 88. Actúa para aprovechar las oportunidades.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 89. Cumplir con las metas establecidas en la organización.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 90. Muestra interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 91. Trabajo en equipo.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 92. Gestión del conocimiento a través de cursos de capacitación</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 93. La organización brinda los recursos para el cumplimiento de las funciones</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 94. Uso adecuado de los recursos de la organización</i>	<i>77</i>

<i>Tabla 95. Aprovechar las fortalezas para alcanzar los objetivos.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 96. Uso eficiente del tiempo.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 97. Asistencia puntual al trabajo.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 98. Participa de los éxitos y fracasos de la organización</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 99. Relación entre el uso de las TIC y el desempeño de tarea</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 100. Relación entre el uso de las TIC y el desempeño contextual</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 101. Relación entre el uso de las TIC y el desempeño organizacional.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 102. Prueba de normalidad</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 103. Relación entre las variables.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 104. Promedio de la dimensión instrumental</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 105. Promedio de la dimensión cognitiva.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 106. Promedio del desempeño de tarea.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 107. Promedio del desempeño contextual.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 108. Promedio del desempeño organizacional</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 109. Promedio de la relación entre el Uso de las TIC y el desempeño de tarea</i> <i>.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 110. Promedio de la relación entre el uso de las TIC y el desempeño contextual</i> <i>.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 111. Promedio de la relación entre el uso de las Tic y el desempeño</i> <i>organizacional.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 112. Promedio de la relación entre el uso de las Tic y el desempeño laboral ..</i>	<i>91</i>

RESUMEN

Esta investigación, realizada en el año 2022, tiene como objetivo establecer la relación entre el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y el desempeño laboral en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual fue validado teóricamente, por expertos y evaluado mediante el alfa de Cronbach para asegurar su consistencia interna. La muestra incluyó a 60 trabajadores y sus respectivos jefes de área en un banco comercial de Chiclayo. Los resultados variaron según la percepción del trabajador, del jefe y el promedio de ambos. El coeficiente Rho de Spearman para cada grupo fue, 0.291; 0.439; y 0.366, respectivamente, respaldados por valores de significancia de 0.024; 0.000, y 0.004. Esto indica que el uso de las TIC presenta una relación de baja a moderada con la efectividad de los empleados en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo. En conclusión, se determinó que la mera presencia de las TIC no es suficiente para vincularlas con el rendimiento de los trabajadores en un banco comercial, y que se requiere un mayor empoderamiento del uso efectivo de las TIC relacionado con el desempeño contextual.

Palabras claves: Tecnologías de la información y la comunicación, Desempeño laboral, Bancos comerciales, Dimensión cognitiva, dimensión instrumental, desempeño contextual, desempeño organizacional.

ABSTRACT

This research, conducted in the year 2022, aims to establish the relationship between the use of information and Communication Technologies (ICT) and job performance in a commercial bank in the city of Chiclayo. A quantitative, non-experimental, correlational, cross-sectional study was carried out. The instrument used was a questionnaire, which was theoretically validated by experts and evaluated using the Cronbach's alpha to ensure internal consistency. The sample included 60 workers and their respective area managers in a commercial bank in Chiclayo. Results varied according to the perception of the worker, the manager, and the average of both data set. The Spearman's Rho coefficient for each group was: 0.291; 0.439; and 0.366, respectively, supported by significance value of 0.024; 0.000; and 0.004. This indicated that the use of ICT has a direct, low to moderate relationship with the effectiveness of employees in a commercial bank in Chiclayo city. In conclusion, it was determined that the mere presence of ICT is not sufficient to link them to the performance of workers in a commercial bank. There's a need for greater empowerment to achieve effective use of ICT to contextual performance is required.

Keywords: Information and communication technologies, Job performance, Commercial banks, Cognitive dimension, Instrumental dimension, Contextual performance, Organizational performance.

INTRODUCCIÓN

La tecnología es un factor indispensable en el ámbito laboral, ya que permite aumentar la eficiencia, la competitividad y productividad de la organización, además facilita el trabajo, optimiza el tiempo, y mejora la comunicación entre los empleados y los clientes, es por ello que las empresas deben saber utilizarla para destacarse en el mercado y enfrentarse a la competencia.

La globalización y las nuevas tecnologías han revolucionado la manera de dirigir las empresas, más aún por la aparición de la pandemia del Covid19, por tal motivo se encuentran obligadas a utilizar con más frecuencia las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y así realizar diferentes tareas, como manipular información de forma exacta y veraz para soportar el progreso económico; comunicarse de forma más rápida y directa; planificar; decidir; y controlar la información en entornos colaborativos. Las TIC hacen concebir cambios radicales en las estructuras organizativas y la innovación de modernas tácticas de aprendizaje e investigación en las operaciones empresariales. Los cambios en las prácticas empresariales pueden alterar las características de las empresas y, si no se adaptan, les resultará difícil hacer frente a los nuevos retos tecnológicos que están a su alcance.

Las TIC ofrecen a los individuos acceso a la información, permiten el contacto social, facilitan el acceso a la educación y ofrecen nuevas coyunturas comerciales. La tecnología de la información es responsable de ampliar las libertades humanas y de aumentar la eficiencia de muchas actividades humanas (Aksentijevic et al., 2021).

Las TIC se están empleando cada vez más para mejorar y automatizar las diversas actividades empresariales, es por esto que las empresas han obtenido múltiples beneficios, como el mejoramiento de las operaciones, el aumento de clientela, la optimización de recursos

y la capacidad de comprender mejor las necesidades de los clientes, lo que les permite prestar un mejor servicio y comunicarse de manera más eficiente (Ayala y Gonzales, 2015).

Las empresas de los países en desarrollo que utilizan las TIC superan a las que no lo hacen y demuestran una comunicación más ágil. En el caso de las empresas de Perú consideran que la adquisición de TIC es esencial para sus operaciones diarias, lo que indica que están invirtiendo en tecnologías que mejorarán sus resultados económicos a corto y largo plazo, permitiéndoles seguir siendo competitivas y mantenerse en el mercado (Verástegui y Rojas, 2019), es por ello que es esencial entender cómo funcionan las TIC y el impacto que tiene en las empresas, como en la productividad del personal, de esta manera la organización pueda verse beneficiada, al posicionarse de manera competitiva en el globalizado mundo de los negocios.

Por ello, el uso de las TIC en el trabajo es cada vez más extenso e intensivo en todos los sectores, pero es especialmente en el sector bancario, que desde antes y más aún con el COVID 19, se ha convertido en algo crítico debido a las crecientes necesidades de los clientes por realizar sus operaciones sin asistir al centro de trabajo; lo que conlleva a disponer de herramientas digitales, ofreciéndoles ventajas que sólo la virtualidad mediada por las TIC puede proporcionar, y que son los factores diferenciadores más importantes entre los bancos, en base a los cuales los clientes juzgan el nivel de fiabilidad, servicio y satisfacción (Jiménez y Misas, 2019), asimismo, las instituciones bancarias permiten la interconexión y el uso de sus servicios desde cualquier lugar, de tal modo que, si se las opera con eficacia, brinda satisfacción a los clientes; del mismo modo, el desarrollo y aplicación de estas tecnologías hace posible brindar un mejor servicio, atender las inquietudes de los clientes y reflejar una mejor imagen.

No obstante, aún los clientes consideran que la comunicación con la banca por medios electrónicos es difícil de utilizar, insegura y de complicado acceso, por lo que prefieren acudir

a las sucursales bancarias, para recibir una atención personalizada y un manejo del dinero más cómodo o fiable (Mora, 2010). Esto obliga a las organizaciones a contar con trabajadores que muestren competencias tecnológicas, en apoyo a la productividad y eficacia.

Esta situación genera un problema que fue planteado por los autores de la presente Tesis, de la siguiente manera: ¿Cuál es el nivel de relación de las variables en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?, asimismo, se plantearon las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?, ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?, y ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?

El objetivo general de la investigación fue: Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño laboral de los trabajadores en un banco comercial en la ciudad de Chiclayo. Los objetivos específicos, fueron: 1- Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño de tarea del personal en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; 2- Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; y 3- Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño organizacional del personal en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

Las hipótesis que guiaron el trabajo de investigación fueron, Hipótesis General: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo. Hipótesis Específicas: 1- El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de tarea del personal en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; 2- El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco

comercial de la ciudad de Chiclayo; y 3- El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con empleo de diseño correlacional, transversal no experimental. Los datos fueron recogidos mediante una encuesta aplicada a muestra de 60 individuos. El instrumento utilizado fue validado por expertos, y estadísticamente, mediante el alfa de Cronbach, para determinar su confiabilidad.

La tesis contiene los siguientes capítulos: El capítulo I describe el objeto a estudiar para comprender la contextualización en el que se encuentra, sus características y manifestaciones con el propósito de identificar el problema de investigación. El capítulo II detalla el referente teórico, específicamente, los estudios que anteceden a la presente Tesis y la base teórica. El capítulo III, muestra la ruta metódica empleada para realizar la Tesis, mediante el tipo y diseño de intervención, que comprende la población, la muestra de estudio, y las técnicas e instrumentos empleados, así como su proceso de validez. El capítulo IV, presenta los resultados, interpretación de la información obtenida, y se discuten los hallazgos. Finalmente, se detallan cada una de las conclusiones arribadas, las recomendaciones en torno a la línea de investigación, las referencias bibliográficas consultadas y analizadas y, los anexos.

CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Contextualización del objeto de estudio

Las TIC permiten establecer redes a través de procedimientos adecuados descubriendo conocimientos que la misma organización los convierte en material de aprendizaje con el objetivo de ser útil para el desempeño de sus miembros (Herrera et. al, 2005).

Por ello, las TIC aplicadas en las organizaciones se ha transformado en un componente clave. En las empresas bancarias, por ejemplo, la aceptación y el uso adecuados de los avances tecnológicos, se han convertido en factores críticos para su supervivencia y crecimiento. En este contexto, los empleados están en el centro de todo, ya que sólo un equipo bien formado digitalmente puede ofrecer un servicio al cliente que satisfaga las expectativas de los consumidores más exigentes de hoy en día (Kumar et. al, 2019).

Los bancos, participan significativa en el medio porque se encargan de custodiar y hacer rendir el dinero de las personas, otorgar créditos y otros productos para obligaciones personales, comerciales e industriales que favorecen la dinámica económica de una localidad y el país (SBS, 2017). Por estos motivos, la calidad y la oportunidad de la atención de los servicios bancarios, son los que determinan el éxito de estas empresas.

A ello se debe, la transformación global de las operaciones bancarias de un sistema manual a un sistema digital basada en la tecnología, aspecto que permite que los bancos comerciales desempeñen un papel más importante en las economías emergentes que en las desarrolladas (Hossain, 2021).

Así, la página web de un banco comercial o caja de ahorro, será más eficiente si es capaz de que sus clientes puedan realizar operaciones comunes y avanzadas, como una consulta de saldo, transferencias, inversiones en fondos, compra y venta de valores en tiempo real,

acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento, realizar el pago de proveedores y trabajadores, pagar tributos, anticipo de documentos de cobranza, información fiscal, leasing, entre otras (Fanjul y Valdunciel, 2009).

Para Ontiveros et. al (2012), la organización de un banco está definida por tres niveles (de abajo hacia arriba); el nivel operativo incluye la distribución de los clientes, redes y competencia; la configuración de las plataformas de software, la lista de productos y servicios del banco, así como la gestión de los recursos financieros y humanos; el nivel de gestión que, abarca la administración de los flujos de dinero, el análisis del impacto de las variables (morosidad, tipo de cambio), gestión de ventas y gestión de negocio, y el nivel de decisión que, se ocupa de usar las capacidades de gestión para tomar decisiones con criterio.

En este contexto, las organizaciones, en general, y bancarias, en específico, tratan de manejar mercados y entornos competitivos cada vez más dinámicos, lo que ha aumentado el interés no sólo en las personas colaboradoras, sino también en los que se distinguen por su audacia, proactividad e iniciativa a la hora de ayudar a sus empresas a actuar con eficacia; por ello se cree que, el rendimiento superior, la ventaja competitiva y la prosperidad de cualquier organización, dependen cada vez más del desempeño. Esto, ha generado la tendencia de contratar empleados con espíritu de iniciativa, aspiraciones y ambiciones, que puedan conducir directamente a una mejora y desarrollo del lugar de trabajo (Salem y Mohd, 2022). De esta manera, incorporando buenas y eficaces prácticas de gestión del talento humano, se asegura la eficacia; y se logra realizar operaciones seguras, rápidas, innovadas y exitosas, a satisfacción del cliente (Jha et al., 2022).

Frente a esta realidad, en Perú, por la baja educación financiera de su población, y más aún con la pandemia por la COVID-19, el PBI declinó y la tasa de desempleo se incrementó. Esta situación generó un programa de reactivación económica para incentivar los créditos;

asimismo, causó un cambio radical en la forma en que las personas acceden y utilizan los sistemas financieros y canales virtuales, como banca móvil, pagos online, entre otros. En este nuevo escenario, la presencia y aplicación de las TIC eran inevitables para lograr operaciones rápidas, efectivas y de calidad (Cordova y Tantapoma, 2022).

1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

En la actualidad, en el sector bancario, la aplicación de la tecnología es habitual, porque su operación y funcionamiento requieren este tipo de herramientas para agilizar y optimizar las funciones de su actividad operativa; por esta razón, los autores del presente proyecto, consideran que no es suficiente que las entidades cuenten con TIC y que los colaboradores tengan habilidades; se requiere que también tengan competencias tecnológicas; es decir, conocimiento, uso y manejo eficiente de ordenadores y software, que les permita ser más efectivos y elevar su desempeño.

La ciudad de Chiclayo, Lambayeque, Perú, es un importante polo de desarrollo del nororiente del país, donde el sector bancario juega un soporte financiero estratégico para las diferentes transacciones comerciales que allí se realizan. En esta ciudad, el sector financiero está conformado por 05 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 02 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, 02 Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa, y 11 bancos (BCR, 2022). Estos últimos son de carácter comercial, atienden un promedio de 30 personas diarias, en el horario promedio, de 09:00 am – 19:00 pm.

Con la globalización, también en Chiclayo, el empleo de las TIC se torna indispensable para el manejo continuo y rápido de los servicios financieros mediante la banca móvil y el internet; es decir que, las TIC se han convertido en un factor de competitividad en los bancos comerciales de esta ciudad que cuenta, según los productos que demanda, con tres tipos de clientes: Clientes corporativos, que son clientes comerciales con entidad legal, a ellos se les

ofrece, fondos de inversiones y préstamos comerciales ; Pymes, a quienes, se les ofrece créditos Mype para acelerar el crecimiento de su negocio con una tasa de interés fija o variable; y, Clientes minoristas, a los que se les puede ofrecer tarjetas de crédito, tarjetas de regalo, préstamos, entre otros.

Se puede entender entonces que, es el uso de las TIC en las tareas y no la sola presencia de éstas, lo que ayuda a que los clientes realicen sus diferentes transacciones de una forma rápida y confiable. Asimismo, los jefes deben estar atentos a todas las operaciones, sobre todo las que generan desempeño contextual del área de trabajo a partir del empleo de la tecnología, y cómo inciden en el desempeño global de la organización. Aspectos poco contemplados en la literatura científica.

Por esta razón, se hace necesario, medir y dilucidar si la sola presencia de las TIC y su conocimiento básico, o si es la destreza en su uso, lo que tiene alguna relación con el desempeño del personal de los bancos comerciales, de cara a lograr la mayor satisfacción al cliente.

1.2.1. Formulación del problema

A partir de la contextualizado del objeto del estudio y las manifestaciones en la realidad de estudio, se formularon interrogantes, general y específicas.

Problema principal

¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño laboral de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?

Problemas específicos

a. ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?

b. ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?

c. ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?

1.2.2. Hipótesis

A partir del planteamiento de los problemas, se formularon hipótesis general y específicas.

Hipótesis general

El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

Hipótesis específicas

a. El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

b. El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

c. El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

1.2.3. Objetivos

A partir del planteamiento de los problemas y formulación de las hipótesis, se establecieron objetivos, general y específicos.

Objetivo general

Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño laboral de los trabajadores en un banco comercial en la ciudad de Chiclayo.

Objetivos específicos

- a. Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.
- b. Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.
- c. Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.
- d. Diseñar una propuesta de fortalecimiento del uso de las TIC en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

1.2.4. Justificación

El presente trabajo de investigación cuenta con justificación teórica, metodológica, práctica y social.

Justificación teórica

Esta investigación se sostiene en la teoría debido a que comparó la teoría de varios autores, y propone nuevos conceptos, propio de los investigadores, en relación con la variable TIC y desempeño del personal (Bernal, 2010).

Justificación metodológica

Esta Tesis presenta una base metodológica porque se diseñó una herramienta para medir las variables del estudio, la cual fue validada teóricamente, y por dos expertos, asimismo se validó estadísticamente por prueba piloto, a través del Alfa de Conbrach, con el fin de comprobar, si de la percepción de los trabajadores y de sus jefes, existe relación entre las TIC y el rendimiento de los colaboradores en un banco comercial de Chiclayo (Bernal, 2010). Así también porque otorga un procedimiento de aplicación de los cuestionarios, desde la percepción individual y en modo promedio de ambos.

Justificación práctica

La presente Tesis también cuenta con justificación práctica porque, mediante el diseño de correlación, se identificaron algunas limitaciones como es el hecho de no usar adecuadamente los recursos tecnológicos de la entidad bancaria; a partir de ello, se propuso diseñar una propuesta de fortalecimiento del uso de las TIC. En este sentido, la esta Tesis presenta utilidad a los trabajadores para que ejecuten sus tareas de la mejor manera, ya sea en manejo de los equipos tecnológicos y programas informáticos de la entidad, contribuyendo a la gestión eficiente de su trabajo (Bernal, 2010).

Justificación social

Esta Tesis cuenta con justificación social porque favorece a los trabajadores del banco comercial ya que se sentirán desarrollados en el desempeño de sus tareas; luego, a través de la mejor atención que se genera, la sociedad también es beneficiada porque aumenta la satisfacción del cliente (Fernández, 2020); finalmente, beneficia al empresario porque le brinda la oportunidad de ejercer responsabilidad social al preocuparse por satisfacción de la sociedad a través del desempeño de los trabajadores, a partir del uso efectivo de las TIC.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Saldaña (2011), en México, recurrió al diseño exploratorio-descriptivo para examinar 61 personas a través de una muestra de 43 trabajadores. Se administró un cuestionario a 38 trabajadores, se entrevistó en profundidad a cinco empleados y se utilizó la Escala de Adopción de Tecnología para recabar información. La primera parte de las tres secciones del cuestionario, son 9 reactivos para registrar información específica y general de la población de estudio; la segunda parte abarca 74 reactivos; de los cuales, 55 se refieren al empleo de la computadora y 9 al uso del correo electrónico, los 10 reactivos restantes se plantean bajo un diferencial semántico; y la tercera parte se utiliza para la escala de Adopción de la Tecnología. Se concluyó que todos los trabajadores de esta compañía, de forma indistinta, consideran que el uso de las TIC repercute con alto impacto positivo en el desempeño de cada uno de los trabajadores.

Chamba et al. (2021), en Ecuador, aplicó un estudio de tipo descriptivo – correlacional. Para la recopilación de datos, se administró un cuestionario que incluía un total de 20 preguntas, entre ellas la información básica y cinco aspectos, como la infraestructura de las TIC, el rendimiento laboral, la formación, la gestión y la motivación. No indica cómo fue validado el cuestionario. Este fue administrado a 150 pequeñas y medianas empresas, y sus respuestas fueron evaluadas utilizando el modelo Servqual para identificar las características que inhiben la mejora del desempeño del personal. A pesar de que los resultados indican que los estándares han sido satisfechos, hay algunos aspectos que pueden mejorarse, como fortalecimiento de capacidades en la utilización de las TIC y el manejo de los clientes. Se determinó que el uso de las TIC en las Pymes incrementa la productividad y mejora el desempeño del personal, lo que conduce a la consecución de los objetivos de la organización.

Jiménez y Misas (2019), en Colombia, plantearon como objetivo determinar la influencia de las TIC en el beneficio económico de los bancos comerciales, particularmente Bancolombia y Davivienda. La investigación fue cualitativa. La investigación analizó tres variables: crecimiento, rentabilidad, aplicación de herramientas TIC para los usuarios. Se utilizaron indicadores como la rentabilidad (ROA, ROE) y el crecimiento para obtener conclusiones categóricas de la investigación. Después de examinar los bancos utilizados para la investigación, se determinó que las TIC tienen un impacto directo en el rendimiento de estos bancos, debido a su capacidad de ofrecer facilidades comerciales y servir como medio de pago, pero se encontraron limitaciones en cuanto a la estructura de la información, ya que los informes presentados por ambos bancos no son homogéneos para los períodos estudiados, lo que dificulta la agrupación de la información relacionada con las aplicaciones y las tecnologías de la información.

En los tres estudios presentados se evidenció que existe una relación positiva entre ambas variables. Además utilizaron como instrumento el cuestionario, la entrevista a profundidad, y la recopilación de documentos para la recolección de datos; sin embargo, estos estudios solo se centraron en investigar la tarea de los trabajadores con preguntas directas que podrían ser subjetivas; además, el instrumento que se aplicó no fue validado, ni teórica, ni por juicio de expertos, ni estadísticamente, como se recomienda en estudios cuantitativos de correlación (Del Carpio et al., 2021).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chong (2017), en Tarapoto, realizó una investigación de tipo descriptivo y correlacional, asimismo utilizó una muestra que incluyó a 22 trabajadores del Banco Interbank de la sucursal de Tarapoto que utilizaban el ordenador. Para la recopilación de los datos se emplearon dos cuestionarios validados por expertos y Alfa de Cronbach, cada uno con 20 ítems

en total. En la variable TIC, se elaboraron cinco preguntas por cada parámetro: Banca electrónica, CRM y CROSS-Selling, seguridad en cajeros automáticos y teléfono móvil, y en la variable Desempeño laboral, se elaboraron cinco preguntas por cada dimensión: Eficacia, eficiencia, calidad del servicio, trabajo en equipo. Mediante la correlación de Pearson, se determinó que los datos sobre el uso de las TIC y el desempeño laboral, al tener una correlación positiva, existe una asociación considerable entre ambas variables en la filial del Banco Interbank en Tarapoto en 2017.

Deudor y Huaripata (2011), en Tarma, llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo y correlativo, compuesta por una población 40 empleados. Se empleó la observación, las encuestas y la investigación de archivos para recopilar datos, y un cuestionario en escala Likert sirvió de instrumento: 20 preguntas correspondían a la variable, el uso de las TIC, siendo sus parámetros; la información compacta, información rápida, información cómoda, información actual e información segura y 20 a la variable desempeño laboral, con sus respectivo aspecto; calidad de trabajo, productividad, conocimiento del puesto, relaciones con los compañeros y relaciones con los, siendo un total de 40 preguntas. Dos expertos realizaron la validación, que arrojó unos resultados del 81,5% para la variable uso de las TIC y del 82,5% para la variable rendimiento laboral. Para determinar la fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, y los resultados fueron de 0,776 y de 0,783 respectivamente. Por tanto, ambos cuestionarios son adecuados para medir sus respectivas variables. Según el Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,702, indica una fuerte asociación positiva entre el uso de las TIC y el rendimiento laboral en el contexto del estudio.

Diez (2016), en San Martín, en su investigación de tipo correlacional, utiliza una muestra que incluyó a 64 administrativos y 5 jefes. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios en escala Likert, uno para recoger información y construir la variable TIC,

con un total de 18 ítems y sus correspondientes dimensiones: Comunicación efectiva, colaboración, ética y autocuidado, TIC y sociedad, operación de las TIC, uso de las TIC y el otro para la variable desempeño laboral, con un total de 18 preguntas y sus respectivas dimensiones: Creatividad, competitividad, disciplina laboral, trabajo en equipo, calidad del trabajo y cumplimiento de tareas. Las preguntas fueron validadas por las firmas de tres expertos en Gestión Pública, que las revisaron para asegurarse de que cumplían los requisitos del estudio. Se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del cuestionario, y los resultados fueron de 0,7933 para la variable TIC y de 0,8205 para la variable de rendimiento laboral. Por lo tanto, ambos cuestionarios son adecuados para medir sus respectivas variables. Según el coeficiente de correlación Chi-cuadrado cuyo valor es 3,0 con un valor sig de 0,223, por lo que, se determinó que no existe relación significativa entre el ambas variables en el contexto del estudio.

Guzmán y Navarro (2020), en Cusco, en su investigación de tipo correlacional, utiliza una muestra que estuvo conformada por 35 trabajadores. El instrumento utilizado fue un cuestionario administrado a los empleados, con un cuestionario separado para cada variable: uno para recoger información útil para el cálculo de la variable de uso de las TIC, y sus parámetros; dimensión instrumental, dimensión estratégica y otro para adquirir información útil para la variable Desempeño Laboral; y sus parámetros, eficacia, eficiencia laboral. Se consultó a dos expertos sobre la validez de contenido del instrumento, y los resultados de confiabilidad para la variable uso de las TIC arrojaron una puntuación de 0,903% y para la variable Desempeño Laboral una puntuación de 0,927%; por ello, una puntuación cercana a uno indica que el instrumento es altamente fiable. Además, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,801 entre ambas variables indicó que la asociación entre estas variables es fuerte, positiva y estadísticamente significativa.

En los estudios presentados se evidenció que el uso de las TIC tiene relación con el desempeño del personal, a excepción del aplicado en el Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín, en el que no hay relación entre ambas variables; asimismo de las dimensiones mencionadas, no se ha tratado las dimensiones, desempeño contextual y desempeño organizacional. Además emplearon como instrumento el cuestionario para la recolección de datos desde los trabajadores, los cuales pueden ofrecer respuestas subjetivas. Los estudios no mencionan cómo trataron esa subjetividad.

2.1.3 Antecedentes locales

Calle (2019), en Pimentel, en su investigación, la muestra estuvo conformada por treinta empleados administrativos. Como instrumento se empleó un cuestionario con 15 ítems de escala Likert, teniendo en cuenta los parámetros, información, comunicación, para la variable incidencia de la aplicación de las TIC; y los atributos, capacidad personal, responsabilidad, capacidad de equipo, capacitación, para la variable desempeño laboral. Los cuestionarios se validaron a través de textos informativos y la consistencia interna se midió con el alfa de Cronbach. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para comprobar la interdependencia entre las variables del estudio; en la que se obtuvo una correlación Rho Spearman de 0,809 y un nivel de significancia Sig de 0,001; en base a la dimensión comunicación de las TIC; y una correlación Rho Spearman de 0.815; en base a la dimensión Información de las TIC; en consecuencia, se determinó que la aplicación de las TIC se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores del CONCYTEC.

Mechán (2020), en Chiclayo, su investigación fue de tipo descriptivo correlacional y se realizó sobre una muestra de 53 fiscales penales. La variable 1 fue el Uso de las TIC en sus dimensiones de competencias TIC e infraestructura tecnológica, mientras que la variable 2 fue el desempeño laboral en sus dimensiones de planificación, responsabilidad, iniciativa,

puntualidad, calidad del trabajo, confiabilidad y satisfacción laboral. Se administró un cuestionario mediante el método de encuesta, para la recopilación de datos; validado por expertos y Alfa de Cronbach; que arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,920, por lo que existe una fuerte relación entre ambas variables.

En los estudios presentados se evidencia que existe una relación entre ambas variables; pero, desde la percepción o solo de los trabajadores o solo de los jefes; tampoco han relacionado dimensiones importantes con lo cognitivo, instrumental, desempeño contextual y desempeño organizacional. Además utilizaron como instrumento el cuestionario, pero en ninguna se realizó la validez del cuestionario siguiendo la rutina que propone Del Carpio et al. (2021).

A partir de ese análisis realizado de los antecedentes, ameritó realizar una investigación en donde, se consideró la validez del instrumento siguiendo el ritual de validez teórica, luego por expertos y finalmente mediante la estadística, con la finalidad de lograr datos lo más acercados a la realidad. Además, donde se midieron las dos variables en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo, teniendo en cuenta el desempeño centrado en la tarea que plantean los antecedentes y también, considerando lo cognitivo, instrumental, el desempeño contextual y el desempeño organizacional, para comprometer el manejo que el personal tiene de las TICs; desde la percepción no solo de los trabajadores sino también de los jefes de los mismos, lo que permitió, reducir la subjetividad de las respuestas de los trabajadores; lo que tampoco se aprecia en los antecedentes. En la Tabla 01, se muestra un cuadro comparativo de la estructura de las variables realizada por los diferentes antecedentes de la investigación, analizados.

Tabla 1*Cuadro comparativo de los antecedentes de la investigación*

	ESTRUCTURA DE LAS VARIABLES DE LOS ANTECEDENTES DE LA TESIS								
	INTERNACIONALES			NACIONALES				LOCALES	
AUTORES VARIABLES	Saldaña (2011)	Jiménez y Misas (2019)	Chamba et. al (2021)	Chong (2017)	Diez (2016)	Guzmán y Navarro (2020)	Deudor y Huaripata (2011)	Calle (2019)	Mechán (2020)
TIC	- Uso de la computadora - Uso del correo electrónico	Aplicaciones y Herramientas TIC	- Infraestructura de las TIC	-La banca electrónica -Sponsored content -Atm seguridad (cajero automático) -Teléfono móvil	-Tic y sociedad -Operación de las Tic -Uso de las Tic	-Instrumental -Estratégica	-Información compacta -Información rápida -Información cómoda -Información actual -Información segura	-Información -Comunicación	-Competencias TIC -Infraestructura tecnológica
Desempeño laboral		-Crecimiento -Rentabilidad	-Capacitación - Gestión - Motivación	-Eficacia -Eficiencia -Calidad de servicio -Trabajo en equipo	-Comunicación efectiva -Colaboración -Ética y autocuidado	-Eficacia -Eficiencia	-Calidad de trabajo -Productividad -Conocimiento del puesto -Relaciones con los compañeros -Relaciones con el público	-Capacidad personal - Responsabilidad -Capacidad de equipo -Capacitación	-Planificación -Responsabilidad -Iniciativa -Oportunidad -Calidad de trabajo -Confiabilidad y discreción -Relaciones interpersonales -Cumplimiento de normas

	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN								
	A NIVEL INTERNACIONAL			A NIVEL NACIONAL				A NIVEL LOCAL	
AUTORES	Saldaña (2011)	Jiménez y Misas (2019)	Chamba et. al (2021)	Chong (2017)	Diez (2016)	Guzmán y Navarro (2020)	Deudor y Huaripata (2011)	Calle (2019)	Mechán (2020)
Instrumento	-Cuestionario -Entrevista a profundidad	-Recopilación de documentos	-Cuestionario	-Cuestionario	-Cuestionario	-Cuestionario	-Observación -Cuestionario	-Cuestionario	-Cuestionario
Validez	No validado	No validado	No validado	Validado por expertos y alfa de Cronbach	Validado por Expertos y alfa de Cronbach	Validado por expertos y alfa de Cronbach	Validado por experto y alfa de Cronbach	Validado por alfa de Cronbach	Validado por expertos y alfa de Cronbach
Muestra	Trabajadores	Bancos comerciales	Mypes	Trabajadores	Trabajadores y jefes	Trabajadores	Trabajadores	Trabajadores	Trabajadores
Conclusión	El uso de las TIC tiene un alto impacto positivo en su desempeño.	Las TIC tienen un impacto directo en el rendimiento de estos bancos, debido a su capacidad de ofrecer facilidades comerciales y servir como medio de pago	El uso de las TIC en las Pymes incrementa la productividad y mejora el desempeño laboral de los trabajadores	Existe una asociación considerable entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los empleados	El uso de las TIC no tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores	El uso de las TIC influye de manera positiva favorable y fuerte en el desempeño laboral de los trabajadores	No existe relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral	Se determinó que la aplicación de las TIC se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores	Existe una fuerte relación entre las variables uso de las TIC y desempeño laboral

Nota. Elaboración propia

2.2 Base teórica

2.2.1 Tecnologías de la Información y Comunicación

2.2.1.1 Significado de la TIC

Las TIC son instrumentos que desarrollan nuevas formas de comunicación, mediante el uso de la tecnología de la información, que simplifican el acceso, la transferencia de datos, el almacenaje, la recuperación y el procesamiento de la información (Garayar, 2021); permiten operar y administrar los recursos de cara a mejorar la productividad, así como en la simplificación de las comunicaciones, la facilitación de la colaboración, el control de las existencias, el análisis financiero y el impulso de los productos en el mercado (Cano, 2018).

2.2.1.2 Características de las TIC

Acosta y Riveros (2012), menciona que las características de las TIC son interconexión porque permite operar, integrar y ampliar los recursos como la incorporación de imagen, sonido y texto; interactividad porque la comunicación se puede intercambiar en cualquier momento; instantaneidad porque la información viaja de un lugar remoto a otro para comunicarse con otras personas y acceder a información y entidades distantes; digitalización porque convierte la información en números y la ejecución de operaciones matemáticas; nuevos códigos y lenguajes expresivos porque exige la formación y capacitación en el uso de las TIC para participar en experiencias sociales y culturales; y capacidad de almacenamiento porque almacena grandes volúmenes de datos, archivos multimedia, imágenes y sonidos.

2.2.1.3 Uso de las TIC

Ca'Zorzi (2011) manifiesta que existen dos escenarios: la infraestructura o uso general y el uso especializado de la tecnología por parte de las organizaciones en la forma en que se

utilizan estas tecnologías. En el primer escenario, la tecnología da soporte a una serie de servicios, como la comunicación audiovisual (teléfono fijo y móvil), la comunicación textual (correo electrónico, SMS), el acceso a los datos a través de la digitalización de documentos corporativos lo que permite acceder a información de forma rápida y eficaz. En el segundo escenario, las empresas se benefician de soluciones que dan soporte a las múltiples actividades internas de su organización, así como a los procedimientos externos asociados a la cadena de valor. En nuestra investigación se desarrolló el segundo escenario.

Es decir, las TIC se utilizan cada vez más para mejorar y automatizar procesos y funciones empresariales, lo que está generando optimización de procesos, la atención a más clientes, la reducción de costos, tiempos y tener mejor comprensión de las necesidades de los clientes (Ayala y Gonzales, 2015), lo que permite a las empresas, según los autores de la tesis, tener mayor eficiencia y eficacia, incrementando su productividad.

2.2.1.4 La adopción de las TIC

Según Aguilar et al. (2017, como se citó en Aguilar y Hernández, 2018), el proceso de incorporación de las TIC en el escenario empresarial comienza por los enfoques fundamentales, como la transición de llevar la información en papel a digitalizarla; a partir de allí sigue escalando hasta el último nivel, el comercio electrónico, en el que se abren las puertas a nuevos mercados, con lo que se expande y crece el negocio. Las limitaciones más frecuentes son los costos inaccesibles de ciertos instrumentos y la ausencia de competencias del personal.

Para Cobo (2009), el uso de las TIC debe apoyarse en un conjunto de habilidades y destrezas complementarias, conocidas como competencias digitales, que van mucho más allá del uso de dispositivos técnicos específicos; las categorías de alfabetización son cinco: E-Conciencia, para que el usuario comprenda la función que desempeñan las TIC en la sociedad digital; Alfabetismo tecnológico, para lograr el uso eficaz de los medios electrónicos en el

trabajo, tales como, capacidad de desenvolverse con el hardware y software, así como con las herramientas de productividad, comunicación y gestión; Alfabetismo informacional, para entender, interpretar y sintetizar información procedente de diversas fuentes; implica, leer, comprender, pensar críticamente, conectar e integrar hechos y conocimientos; y Alfabetismo digital, para desarrollar nueva información haciendo uso de las TIC para organizar, simplificar, integrar, mostrar y transmitir información en diversos formatos textuales y de multimedia.

2.2.1.5 Dimensiones de las TIC

Fainholc (2005) menciona que la utilización de las TIC consta de las siguientes dimensiones: a) Instrumental, ya que busca el dominio de los aspectos técnicos de cada tecnología. b) Cognitiva, ya que implica la adquisición de ciertos conocimientos, técnicas y habilidades que permiten encontrar, elegir, analizar, comprender y recrear el material recibido a través de las TIC (tabla 2):

Tabla 2

Dimensiones de las TIC

Dimensiones	Aspectos que comprende	Instrumento de medición
Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de la Internet - Manejo de equipos tecnológicos - Manejo de software 	Cuestionario
Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> - e-conciencia - Alfabetismo informacional - Alfabetismo digital 	

Nota. En esta tabla se muestra las dimensiones de las TIC según Fainholc (2005)

2.2.2 Desempeño del Personal

2.2.2.1 Significado de desempeño

Según Krieger y Fincowsky (2011), el desempeño se considera como la conducta de las personas en el desarrollo las tareas que realizan en el trabajo, es decir, lo que hacen y cómo ven los demás su contribución al cumplimiento de cada objetivo corporativo.

2.2.2.2 Significado de desempeño de personal

Desempeño de personal es un instrumento que ayuda a la formulación de planes y a la mejora de la eficacia de los colaboradores (Bautista et al., 2020). Para los autores de la tesis, el desempeño se refleja en la efectividad y eficacia de los trabajadores cuando realizan sus funciones laborales, lo que impacta en el nivel de productividad de la empresa.

2.2.2.3 Evaluación del desempeño laboral

Según Krieger y Fincowsky (2011) es necesario implementar un proceso de evaluación para determinar si cada miembro de una organización está realizando su trabajo lo mejor posible y si eso es suficiente para enfocarse en lograr los objetivos previstos de la organización. La evaluación implica definir las características del puesto que va a ser revisado, ya que tanto la persona que realiza la evaluación como el evaluado necesitan tener claros los principios que se utilizarán para guiar la evaluación.

2.2.2.4. Técnicas de evaluación del desempeño del personal

Según Chiavenato (2007) los principales técnicas de evaluación son Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas, Método de elección forzosa, Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo, Técnica de evaluación del desempeño basada en incidentes críticos, y Método de frases descriptivas.

2.2.2.5 Criterios para la valoración del desempeño laboral

Para Mondy (2010), las cualidades que más se analizan al evaluar el rendimiento son las características de personalidad, las acciones, las competencias, el cumplimiento de objetivos y el potencial de mejora: rasgos de personalidad, competencias, logro de las metas, y potencial de mejoramiento.

2.2.2.6 Dimensiones del desempeño laboral

Según Salgado y Cabal (2011), el desempeño en el trabajo tiene tres parámetros clave:

a) El desempeño de la tarea, mide las competencias del trabajo (habilidades, conocimientos y capacidades); b) El desempeño contextual, mide la capacidad de un individuo para realizar su trabajo, ya que abarca no sólo las habilidades, sino también las actitudes; y c) El desempeño de la organización, que es la capacidad de adquirir y procesar recursos humanos, materiales y financieros para lograr los objetivos de la organización (Tabla 3).

Tabla 3

Dimensiones del Desempeño laboral

Dimensiones	Aspectos que comprende	Instrumento de medición
Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de aprendizaje - Capacidad de organización y planificación - Capacidad de resolución de problemas - Conocimientos técnicos - Productividad 	Cuestionario
Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a objetivos y resultados - Iniciativa - Compromiso con la organización - Cooperación y colaboración - Compartir y transmitir conocimiento 	
Desempeño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Uso adecuado de los recursos laborales - Uso eficiente del tiempo - Asistencia al trabajo 	

Nota. En esta tabla se muestra las dimensiones del Desempeño laboral según Salgado y Cabal (2011)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

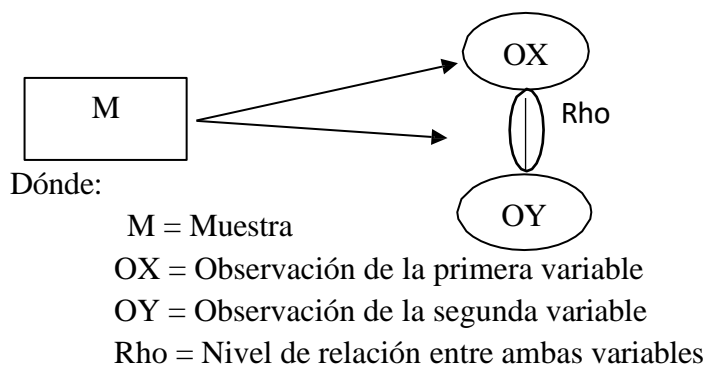
Este capítulo describe el marco metodológico de la investigación, incluyendo el diseño, la población y la muestra, las técnicas utilizadas para la recolección de datos, el proceso de validez, y los métodos de recolección de datos.

3.1 Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, ya que se basó en la recopilación de datos y el análisis estadístico para probar hipótesis y desarrollar patrones de comportamiento. Esta metodología proporcionó una herramienta objetiva para evaluar teorías y formular conclusiones basadas en las estadísticas (Hernández, 2014).

3.2 Diseño del estudio

La investigación fue transversal y no experimental porque los datos se recogieron en un único momento y se observaron los datos sin buscar influencia de causa efecto entre las variables (Hernández, 2014). El estudio fue correlacional, con el objetivo de demostrar o examinar como las variables están relacionadas entre sí (Bernal, 2010); asimismo, el diseño correlacional puede ser directa o positiva, para indicar que, si aumenta una variable aumenta la otra y viceversa, y puede ser negativa o inversa, si al aumentar una variable, la otra decrece y viceversa (Mondragón, 2014). El diseño de esta investigación se refleja en la siguiente gráfica:



Diseño de la Prueba de Hipótesis (H1: de los investigadores), por contrastación (H0: nula)

Hipótesis general

HG0: El uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

HG1: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo

Hipótesis específicas

HEa0: El uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

HEa1: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

HEb0: El uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

HEb1: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

HEc0: El uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

HEc1: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población.

El grupo objetivo de esta investigación estuvo conformada por todo el personal (71 trabajadores y 6 jefes administrativos) que hacen uso de las TIC en un banco comercial de Chiclayo. Tanto al personal como a los jefes se les aplicó el mismo cuestionario, con el fin de conocer su percepción respecto al desempeño de los trabajadores.

3.3.2 Muestra.

La muestra es un subconjunto de la población objetivo; debe ser claramente definida y delimitada para asegurar su representatividad y permitir análisis estadísticos significativos (Hernández, 2014). La muestra se obtuvo con la siguiente ecuación:

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

Donde:

n= Tamaño de muestra objetivo

N= Cantidad total de individuos en el estudio

Z= Valor de parámetro estadístico condicional al nivel de confianza

e= Variación de la estimación

p= Riesgo de que suceda el evento en cuestión

q= Riesgo de que no suceda el evento en cuestión

Sustituyendo con los datos de nuestra investigación y tomando en cuenta el 95% de nivel de confianza y el 5% de error. $Z = 1.96$.

El tamaño de la muestra, es:

$$n = \frac{71 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (71 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{71 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * 70 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{68.1884}{1.1354}$$

$$n = 60 \text{ trabajadores}$$

3.4 Técnicas e instrumental de registro

3.4.1 Técnicas de registro.

En este estudio, se empleó la técnica de encuesta. Para López y Fachelli (2015), es una herramienta que recoge información de un grupo de individuos mediante preguntas diseñadas para obtener mediciones de manera sistemática.

3.4.2 Instrumental de registro.

3.4.2.1 Cuestionario

El cuestionario de encuesta fue el instrumento empleado para obtener datos en esta investigación (Hernández, 2014). El cuestionario fue diseñado por los autores de la tesis tomando en cuenta los parámetros e indicadores de cada variable. La escala de Likert fue empleada con una valoración del 1 al 5, donde el 1 representa el desacuerdo total, el 2 la oposición, el 3 la neutralidad, el 4 el de acuerdo y 5 el acuerdo total.

Se elaboraron 37 reactivos: 16 para la variable TIC, con sus dimensiones: La dimensión instrumental (se cuantificó mediante indicadores como, el manejo de la internet, manejo de equipos tecnológicos, manejo del software); y la dimensión cognitiva (e-conciencia, alfabetismo informacional, alfabetismo digital); y 21 para la segunda variable, con su dimensión Desempeño de la tarea (indicadores: capacidad de aprendizaje, capacidad de organización-planificación, productividad, conocimientos técnicos); así mismo para la dimensión desempeño contextual (orientación a objetivos y resultados, iniciativa, compromiso con la organización, cooperación-colaboración, compartir-transmitir conocimiento); y para la dimensión desempeño organizacional, (uso adecuado de los recursos labores, uso eficiente del tiempo, y la asistencia al trabajo); tal y como se muestra en el anexo 1 y 2.

El cuestionario se diseñó para ser aplicado en dos enfoques: 1, para determinar el nivel de relación entre ambas variables de estudio; 2, para que los jefes puedan evaluar el rendimiento del personal respecto al uso de las TIC en el trabajo. Es por ello que, se estructuró dos cuestionarios, con las mismas preguntas, pero con distinta dirección.

Esta Tesis protege la propiedad intelectual de los autores de las obras consultadas, atribuyéndolos debidamente e identificando las fuentes bibliográficas de las que se extrajeron los datos referenciados; asimismo, con el hecho de publicar los resultados en el repositorio institucional, así como tener el consentimiento de los participantes (Ver Anexo 6); y manteniendo anónimos el banco comercial, a solicitud de la organización.

3.4.2.2 Validación del cuestionario

El cuestionario, fue validado, primero, teóricamente a partir de un análisis minucioso de la literatura sobre cada variable. Las dimensiones para la variable TIC son dos (Fainholc, 2005): Cognitiva e instrumental, con sus respectivos indicadores. Por otro lado, Salgado y Cabal (2011) mencionan tres dimensiones para la primera variable: El desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño organizacional, con sus correspondientes indicadores, teniendo como escala de medición, la escala de Likert, siendo las respuestas medidas en escalas del 1 al 5. Segundo, fue sometido a la evaluación de un grupo de expertos para armonizar la formulación de las preguntas con la praxis profesional (Anexo 5). Luego, recibiendo la recomendación de uno de los jurados, se incluyeron tres reactivos para estudiar a profundidad el indicador “Productividad”; así como evaluar la percepción de los jefes de los trabajadores involucrados en la investigación. Posteriormente fue sometido al proceso de validez cuantitativo para demostrar su confiabilidad (Del Carpio et al., 2021).

3.4.2.3 Confiabilidad del cuestionario

Para garantizar la fiabilidad del instrumento de investigación, se implementó una prueba piloto en un grupo de 30 trabajadores, los cuales representan una parte de la muestra. Los datos obtenidos luego de haber aplicado el cuestionario, se observan en la tabla 4.

Tabla 4

Alfa de Cronbach de las variables

	Alfa de Cronbach	N° elementos
TIC	0,769	16
Desempeño Laboral	0,919	21

Nota. Data obtenida de IBM SPSS Statistics 26

En la Tabla 4 se observa que, un valor elevado del Alfa de Cronbach indica que el cuestionario es fiable, ya que se aproxima a su valor máximo de 1. Tras la aplicación del instrumento, el valor del Alfa de Cronbach fue de 0.769 y 0.919 respectivamente para cada variable, por ello se llegó a la conclusión que el instrumento fue altamente confiable de buena consistencia interna y quedó validado desde el enfoque cuantitativo.

3.5 Técnicas de análisis de información

El análisis de la información se procesó en una matriz de datos mediante un software de análisis de datos (Hernández, 2014). La matriz de datos se registró en la hoja de SPSS en filas y columnas, de modo que pudieran ser analizados y organizados de forma eficiente (Bausela, 2005). Para analizar la relación entre ambas variables, se diseñó una encuesta utilizando una escala de Likert, con una valoración del 1 al 5, y se capturaron las respuestas de los participantes en una base de datos de Excel. Esta base de datos fue posteriormente procesada para obtener resultados estadísticos. Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

3.6 Procedimiento

Primero se recolectaron los datos por medio del cuestionario validado, que fue aplicado a trabajadores y jefes del banco comercial seleccionado. Los datos se organizaron y presentaron en tablas y baremos a través de programas como Excel y SPSS. Se obtuvo el resumen por cada dimensión y variable.

Luego, se empleó la estadística descriptiva, para identificar las características la dispersión de la población de respuestas para cada variable, utilizando distribución de frecuencias, que muestra la frecuencia de las respuestas en intervalos, proporcionando una visualización de cómo la población respondió (Hernández, 2014).

En seguida, se llevó a cabo la prueba de normalidad con el fin de determinar si ambas variables tienen un análisis paramétrico o no paramétrico. Los resultados arrojaron que, ambas variables tienen análisis no paramétrico, por ello empleó el coeficiente de correlación Rho Spearman para la contratación de hipótesis.

Posteriormente, los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores fueron comparados con los hallazgos del cuestionario administrada a los jefes; ya que desde la perspectiva de los trabajadores no era objetiva, con el fin de que el sesgo sea menor. Por ello, para que la investigación sea más ecuánime, se optó por recoger los datos primos tanto de jefes como de trabajadores, y promediarlos. El registro de los resultados obtenidos de ambos cuestionarios, se registraron en el Excel; seguidamente se obtuvo el promedio de ello; en primera instancia para la primera variable y luego para la segunda variable, de igual modo para cada dimensión, tal y como se muestra en el anexo 7; y a partir de estos nuevos resultados probar la hipótesis a través del coeficiente de correlación Rho Spearman; a través del SPSS.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este apartado expone, a través de la estadística inferencial, el análisis e interpretación de los resultados, tanto del cuestionario aplicado a los trabajadores como del aplicado a los jefes; así como, la discusión de los resultados, hasta mostrar el nivel de correlación entre las variables TIC y Desempeño Laboral (DL) de un banco comercial de la ciudad de Chiclayo en el año 2022.

4.1 Resultados de cuestionario aplicado a los trabajadores

En este apartado se presentan la distribución de frecuencias y el nivel de correlación, por dimensión de las variables TIC y DL, desde la percepción de los trabajadores.

4.1.1 Distribución de frecuencias de dimensiones TIC

La presentación de los valores de las frecuencias de las dimensiones TIC según los trabajadores, se muestran en la escala de la Tabla 5.

Tabla 5

Valores de las dimensiones TIC

Intervalos	Valores
(16 – 37)	Bajo
(38 – 59)	Medio
(60 – 80)	Alto

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 6 se muestra que, un poco más de la mitad de los trabajadores respecto a la dimensión instrumental se ubica en un nivel alto, debido a que manejan el internet, los equipos tecnológicos, y los softwares; y, un poco menos de la mitad (se ubica en un nivel medio). Es interesante observar que una porción mínima de la muestra se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 6*Dimensión Instrumental*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
BAJO	1	2	2	2
MEDIO	26	43	43	45
ALTO	33	55	55	100
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 7 los datos indican que gran parte de los trabajadores ocupan un nivel alto, y consideran que tienen conocimiento, técnicas y habilidades por lo que les permite analizar, comprender y recrear la información recibida de las TIC.

Tabla 7*Dimensión Cognitiva*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	12	20	20	20
ALTO	48	80	80	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

4.1.2 Distribución de frecuencias de dimensiones DL

La presentación de los valores de las frecuencias de las dimensiones DL según los trabajadores, se presentan en la escala de la Tabla 8.

Tabla 8

Escala de valoración para las dimensiones del Desempeño del Personal

Rangos	Evaluaciones
(21 – 49)	Bajo
(50 – 77)	Medio
(78 – 105)	Alto

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

La tabla 9 indica que, todos los trabajadores consideran que tienen capacidad de aprendizaje, de organización-planificación, y que son productivos en su trabajo. La mayoría se ubica en un nivel alto.

Tabla 9

Desempeño de la tarea

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	5	8	8	8
ALTO	55	92	92	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

La tabla 10 muestra que, ellos consideran que tienen compromiso con la organización, iniciativa, están orientados a los objetivos y resultados, y que la mayoría se ubica en un nivel alto.

Tabla 10*Desempeño contextual*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	10	17	17	17
ALTO	50	83	83	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 11 los datos muestran que, todos los trabajadores consideran que usan adecuadamente los recursos laborales, a su vez usan eficientemente el tiempo, y asistente al trabajo; y que es la gran mayoría la que se ubica en un nivel alto.

Tabla 11*Desempeño Organizacional*

	Incidencia	Proporción	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	3	5	5	5
ALTO	57	95	95	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

4.1.3 Distribución de frecuencias del uso de las TIC y DL

En el siguiente párrafo se expondrán las frecuencias de las dimensiones TIC y DL, según indicadores definidos en el cuestionario, desde la percepción de los trabajadores, asignando a cada dato su frecuencia y porcentaje correspondiente.

Uso de las TIC

- *Manejo de la Internet.*

En la tabla 12 los datos muestran que, más de la mitad de los trabajadores acceden a los recursos de internet para agilizar el desarrollo de sus actividades, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no acceden a los recursos de internet.

Tabla 12

Acceso a los recursos de Internet

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	7	12	12	12
En oposición	4	6	6	18
Posición neutral	14	23	23	41
De acuerdo	13	22	22	63
Acuerdo total	22	37	37	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- *Manejo de equipos tecnológicos*

En la tabla 13 los datos muestran que, la mitad de los trabajadores utilizan computadoras personales para ejercer sus funciones, algunos se mantienen en una posición neutral, y un poco menos de la mitad no utilizaron computadoras personales.

Tabla 13*Uso de computadoras personales*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	9	15	15	15
En oposición	12	20	20	35
Posición neutral	9	15	15	50
De acuerdo	13	22	22	72
Acuerdo total	17	28	28	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 14 los datos muestran que, la mayor parte de los trabajadores realizan consultas y operaciones bancarias en el teléfono móvil, siendo en su minoría aquellos trabajadores que ni una vez realizaron este tipo de operaciones.

Tabla 14*Consultas y operaciones bancarias*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	6	10	10	10
En oposición	2	3	3	13
Posición neutral	9	15	15	28
De acuerdo	15	25	25	53
Acuerdo total	28	47	47	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Manejo del software***

En la tabla 15 los datos muestran que, más de la mitad de los trabajadores utilizan el procesador de textos para crear y modificar documentos; siendo en su minoría aquellos trabajadores que ni una vez utilizaron el procesador de textos.

Tabla 15*Uso del procesador de textos*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	8	13	13	13
En oposición	8	13	13	26
Posición neutral	13	22	22	48
De acuerdo	14	24	24	72
Acuerdo total	17	28	28	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 16 los datos muestran que, la mitad de los trabajadores utilizan programas de presentación para exponer información de manera efectiva, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje considerable de aquellos trabajadores que no utilizaron programas de presentación.

Tabla 16*Uso de programas de presentación (Power Point)*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	10	17	17	17
En oposición	13	22	22	38
Posición neutral	7	11	12	50
De acuerdo	16	27	27	77
Acuerdo total	14	23	23	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 17 los datos muestran que, un alto porcentaje de los trabajadores utilizan hojas de cálculo para recolectar datos y presentarlos mediante estadísticas numéricas y visuales para fomentar la visualización e interpretación de resultados, y en su minoría se mantienen en una posición neutral.

Tabla 17

Uso de hojas de cálculo

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	7	11	11	11
De acuerdo	16	27	27	38
Acuerdo total	37	62	62	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 18 los datos muestran que, un alto porcentaje de los trabajadores manejan softwares bancarios aplicados por la organización, siendo en su minoría aquellos trabajadores que ni una vez han utilizado softwares bancarios.

Tabla 18

Manejo de softwares bancarios

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	2	3	3	3
En oposición	2	3	3	6
Posición neutral	1	2	2	8
De acuerdo	19	32	32	40
Acuerdo total	36	60	60	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

La Tabla 19 muestra que, un alto porcentaje de trabajadores usan softwares de sistema para tener actualizada la información contable de la empresa; otros se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no emplean softwares de sistema.

Tabla 19

Manejo de softwares de sistema

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	6	10	10	10
En oposición	10	17	17	27
Posición neutral	5	8	8	35
De acuerdo	16	27	27	62
Acuerdo total	23	38	38	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***E-conciencia***

La Tabla 20 evidencia que, un alto porcentaje de los colaboradores comprenden el papel que juegan las TIC en la sociedad, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no comprenden el rol de las TIC en la sociedad.

Tabla 20

Comprende el papel de las TIC

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	4	6	6	6
Posición neutral	7	12	12	18
De acuerdo	15	25	25	43
Acuerdo total	34	57	57	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 21 los datos evidencian que, un alto porcentaje de los trabajadores conocen el concepto de software; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 21

Conoce el concepto de software

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	10	16	16	16
De acuerdo	19	32	32	48
Acuerdo total	31	52	52	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 22 los datos evidencian que, un alto porcentaje de los trabajadores conocen el concepto de hardware, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no comprenden este concepto.

Tabla 22

Conoce el concepto de hardware

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	5	8	8	8
Posición neutral	9	15	15	23
De acuerdo	24	40	40	63
Acuerdo total	22	37	37	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- *Alfabetismo informacional*

En la tabla 23 los datos evidencian que, un alto porcentaje de los trabajadores comprenden, evalúan e interpretan información proveniente de diferentes fuentes; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 23

Comprensión e interpretación de información

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	8	13	13	13
De acuerdo	22	37	37	50
Acuerdo total	30	50	50	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 24 los datos muestran que, un alto porcentaje de los trabajadores identifican toda clase de riesgo o problemas comunes en el área tecnológica, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no identifican problemas en el área tecnológica.

Tabla 24

Identifica problemas comunes en el área tecnológica

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	4	7	7	7
Posición neutral	12	20	20	27
De acuerdo	21	35	35	62
Acuerdo total	23	38	38	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- *Alfabetismo digital*

La Tabla 25 muestra que, un alto porcentaje de los trabajadores genera nueva información a través del uso de las TIC, algunos se mantienen en una posición neutral, y un pequeño porcentaje que, ni una vez han generado nueva información.

Tabla 25

Uso de las Tic para generar nueva información

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	2	3	3	3
En oposición	3	5	5	8
Posición neutral	10	17	17	25
De acuerdo	16	27	27	52
Acuerdo total	29	48	48	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 26 los datos muestran que, un alto porcentaje de los trabajadores utilizan las TIC para almacenar, ordenar, compartir y comunicar información en formato texto y multimedia, y existe un porcentaje mínimo que no han utilizado las TIC para organizar, compartir y comunicar información.

Tabla 26

Uso de las TIC para, almacenar, ordenar, compartir y comunicar información en formato texto y multimedia

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	4	7	7	7
Posición neutral	5	8	8	15
De acuerdo	22	37	37	52
Acuerdo total	29	48	48	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 27 los datos indican que, todos los trabajadores utilizan las TIC para generar relaciones profesionales y personales en el contexto virtual.

Tabla 27

Generar relaciones personales y profesionales en el contexto virtual

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	26	43	43	43
Acuerdo total	34	57	57	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Según los resultados obtenidos en las dimensiones e indicadores de la variable TIC, un alto porcentaje de los trabajadores están en un nivel alto, pues están en la capacidad de manejar adecuadamente los equipos tecnológicos que les otorga la organización, utilizan los softwares bancarios y programas informáticos de forma eficiente, así como utilizan las TIC para seguir generando y compartiendo información de forma adecuada; de tal forma que los trabajadores puedan desempeñarse eficientemente en su área de trabajo.

Desempeño Laboral

- Capacidad de aprendizaje

En la tabla 28 los datos muestran que, un gran porcentaje de los trabajadores mantienen una predisposición a adquirir nuevos conocimientos que resulten de utilidad en el entorno laboral; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 28*Adquisición de nuevos conocimientos*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	5	8	8	8
De acuerdo	21	35	35	43
Acuerdo total	34	57	57	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Capacidad de organización y planificación***

En la tabla 29 los datos evidencian que, todos los trabajadores distribuyen de manera eficaz el tiempo de cada una de sus tareas a realizar.

Tabla 29*Manejo eficaz del tiempo*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	25	42	42	42
Acuerdo total	35	58	58	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 30 los datos evidencian que, un alto porcentaje de los trabajadores presentan su trabajo de forma consistente, ordenada y precisa; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 30*Presentación de trabajo consistente, ordenado y preciso*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	8	13	13	13
De acuerdo	25	42	42	55
Acuerdo total	27	45	45	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Capacidad de resolución de problemas***

En la tabla 31 los datos indican que, todos los trabajadores brindan una atención rápida a los clientes ante cualquier problema que se les suscite.

Tabla 31*Atención rápida a los clientes*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	26	43	43	43
Acuerdo total	34	57	57	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Productividad***

En la tabla 32 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores mantienen un orden de prioridades para el desarrollo de sus actividades pendientes, y existe un porcentaje mínimo que se mantiene en una posición neutral.

Tabla 32*Mantener un orden de prioridades en las actividades*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	7	12	12	12
De acuerdo	21	35	35	47
Acuerdo total	32	53	53	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

La tabla 33 indica que, una gran proporción de los trabajadores cumplen con la cuota de ventas; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 33*Cuota de ventas*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	8	13	13	13
De acuerdo	17	29	29	42
Acuerdo total	35	58	58	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

La tabla 34 indica que, todos los trabajadores atienden a cabalidad a los clientes.

Tabla 34*Atención a cabalidad a los clientes*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	23	38	38	38
Acuerdo total	37	62	62	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 35 los datos evidencian que, más de la mitad de los trabajadores no reciben quejas de los clientes por inadecuada atención, y existe un porcentaje considerable que sí reciben quejas por parte de los clientes.

Tabla 35

Quejas de clientes por mala atención

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	20	33	33	33
En oposición	12	20	20	53
De acuerdo	12	20	20	73
Acuerdo total	16	27	27	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- **Conocimientos técnicos**

En la tabla 36 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores manejan programas informáticos para el desarrollo de sus actividades, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 36

Manejo de programas informáticos

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	6	10	10	10
De acuerdo	17	28	28	38
Acuerdo total	37	62	62	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Orientación a objetivos y resultados***

En la tabla 37 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores establecen prioridades y objetivos en la organización, y existe un porcentaje mínimo que no establecen prioridades y objetivos.

Tabla 37

Establece prioridades y objetivos en la organización

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	5	8	8	8
En oposición	6	10	10	18
De acuerdo	19	32	32	50
Acuerdo total	30	50	50	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 38 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores actúan para aprovechar las oportunidades, cuando éstas se presentan; y existe un porcentaje mínimo que no actúan para aprovechar las oportunidades.

Tabla 38

Actúa para aprovechar las oportunidades

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	1	2	2	2
En oposición	8	13	13	15
Posición neutral	1	2	2	17
De acuerdo	20	33	33	50
Acuerdo total	30	50	50	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Compromiso con la organización***

En la tabla 39 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores cumplen con las metas establecidas en la organización, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 39

Cumplir con las metas establecidas en la organización

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	5	8	8	8
De acuerdo	20	34	34	42
Acuerdo total	35	58	58	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 40 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores muestran interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 40

Muestra interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	7	12	12	12
De acuerdo	21	35	35	47
Acuerdo total	32	53	53	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Cooperación y colaboración***

En la tabla 41 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores trabajan en equipo con sus compañeros para alcanzar un objetivo, y existe un porcentaje mínimo que no trabajan en equipo.

Tabla 41

Trabajo en equipo

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	8	13,3	13,3	13,3
De acuerdo	26	43,3	43,3	56,7
Acuerdo total	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Compartir y transmitir conocimiento***

En la tabla 42 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que, la organización fomenta la gestión del aprendizaje a través de cursos de formación, para mejorar su desempeño; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 42

Gestión del conocimiento a través de cursos de capacitación

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	6	10	10	10
De acuerdo	22	37	37	47
Acuerdo total	32	53	53	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- *Uso adecuado de los recursos laborales*

En la tabla 43 los datos indican que, a una gran proporción de los trabajadores están, la organización les brinda los recursos necesarios para ejercer sus funciones, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 43

La organización brinda los recursos para el cumplimiento de las funciones

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	1	2	2	2
De acuerdo	25	41	41	43
Acuerdo total	34	57	57	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 44 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos de la empresa para alcanzar las metas propuestas, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 44

Uso adecuado de los recursos de la organización

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	4	7	7	7
De acuerdo	21	35	35	42
Acuerdo total	35	58	58	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 45 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores aprovechan sus fortalezas para lograr los objetivos de la organización, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen una posición neutral.

Tabla 45

Aprovechar las fortalezas para alcanzar los objetivos

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	5	8	8	8
De acuerdo	19	32	32	40
Acuerdo total	36	60	60	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Uso eficiente del tiempo***

En la tabla 46 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores utilizan de manera eficiente el tiempo para realizar sus tareas con mayor rapidez, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 46

Uso eficiente del tiempo

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	4	7	7	7
De acuerdo	22	36	36	43
Acuerdo total	34	57	57	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Asistencia al trabajo***

En la tabla 47 los datos indican que, todos los trabajadores asisten a laborar puntualmente para realizar sus actividades en el tiempo establecido.

Tabla 47*Asistencia puntual al trabajo*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	26	43	43	43
Acuerdo total	34	57	57	100
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 48 los datos evidencian que, todos los trabajadores se sienten partícipe de los éxitos y fracasos de la organización.

Tabla 48*Me siento partícipe de los éxitos y fracasos de la organización*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	27	45	45	45
Acuerdo total	33	55	55	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

4.1.4 Relación Uso de las TIC con Desempeño de la tarea

En esta sección se presenta la relación entre el uso de las TIC con el desempeño de tarea, según los trabajadores, teniendo en cuenta la valoración del coeficiente de correlación de Spearman. Si los valores se acercan a +1, hay una fuerte asociación entre las clasificaciones; es decir, cuanto más alto es una categoría, más alto será la otra, y si los valores se aproximan a -1 indican que existe una fuerte asociación negativa; es decir a medida que aumenta un rango el otro decrece, tal y como se muestra en la tabla 49.

Tabla 49*Análisis del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Fuerte y negativa
-0.9 a -0.99	Muy alta y negativa
-0.7 a -0.89	Alta y negativa
-0.4 a -0.69	Moderada y negativa
-0.2 a -0.39	Baja y negativa
-0.01 a -0.19	Muy baja y negativa
0	Nula
0.01 a 0.19	Muy baja y positiva
0.2 a 0.39	Baja y positiva
0.4 a 0.69	Moderada y positiva
0.7 a 0.89	Alta y positiva
0.9 a 0.99	Muy alta y positiva
1	Perfecta

*Nota. Tomadas del estudio de Martínez y Campos (2015)***Tabla 50***Relación entre el uso de las TIC y el desempeño de la tarea*

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO DE TAREA
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,429
		N	,001
	DESEMPEÑO DE TAREA	Coefficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	,429
		N	,001

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 50, indicó un valor de **Rho Spearman de 0.429**, lo que indica una correlación positiva moderada entre el uso de las TIC y el desempeño de tarea, por otro lado, **el valor Sig. (bilateral) fue $0.001 < 0.05$** , demostrando que, desde la

perspectiva de los trabajadores, **el uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de tarea** en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; entonces se acepta la HEa1 de los investigadores, y se rechaza la HEa0 nula.

4.1.5 Relación Uso de las TIC con Desempeño contextual

En esta sección se describen los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores, luego de haber sido procesada estadísticamente, usando el coeficiente de correlación de Spearman, donde el nivel de significancia (Sig) contribuye a determinar si existe o no relación entre la variable TIC con el desempeño contextual (tabla 51).

Tabla 51

Relación entre el uso de las TIC y el desempeño contextual

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,170**
		Sig. (bilateral)	.	,195
		N	60	60
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Coeficiente de correlación	,170**	1,000
		Sig. (bilateral)	,195	.
		N	60	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 51, mostró un valor **Rho Spearman de 0.170**, lo que indica una correlación positiva muy baja entre el uso de las TIC y el desempeño contextual, por otro lado, **el valor Sig. (bilateral) fue 0.195 > 0.05**, demostrando que, desde la perspectiva de los trabajadores, **el uso de las TIC no tiene relación con el desempeño contextual** en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; por ello se acepta la HEb0 nula, y se rechaza la HEb1 de los investigadores.

4.1.6 Relación Uso de las TIC con Desempeño organizacional

En esta sección se describen los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores, luego de haber sido procesada estadísticamente, usando el coeficiente de correlación de Spearman, donde el nivel de significancia (Sig) contribuye a determinar si existe o no relación entre la variable TIC con el desempeño organizacional (tabla 52).

Tabla 52

Relación entre el uso de las TIC y el desempeño organizacional

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,126**
	Sig. (bilateral)	.	,338
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	,126**	1,000
	Sig. (bilateral)	,338	.
	N	60	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 52, mostró un valor **Rho Spearman de 0.126**, lo que indica una correlación positiva muy baja entre el uso de las TIC y el desempeño organizacional, por otro lado, el **valor Sig. (bilateral) fue 0.338 > 0.05**, demostrando que, desde la perspectiva de los trabajadores el uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; por ello se acepta la H₀ nula, y se rechaza la H₁ de los investigadores.

4.1.7 Relación Uso de las TIC con DL según los trabajadores

En esta sección se describen los resultados de ambas variables, teniendo en cuenta la prueba de normalidad para determinar si existe o no una distribución normal, y a su vez indicar el coeficiente de correlación a usar. La prueba de normalidad se observa en la tabla 53.

Ho: Existe distribución normal

Ha: No existe distribución normal

Tabla 53

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	Gl	Sig.
TIC	,394	60	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,398	60	,000

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Criterio de decisión: Dada la estadística de significación (Sig) inferior a 0.05, podemos concluir que la distribución de los datos no es normal.

Como indica la tabla 53, el tamaño de la muestra es de 50 a más participantes, por lo que, en base a los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, se evidenció que los datos no seguían una distribución normal, ya que el el valor Sig fue menor de 0.05 para ambos constructos, asimismo se utilizó el análisis no paramétrico Rho Spearman para evaluar los resultados de la investigación para determinar si se alcanzaron los objetivos planteados en su concepción.

Contrastación de hipótesis

En esta sección se describen los resultados del coeficiente de correlación de Spearman (Rho); con el fin de determinar si existe o no relación entre ambas variables, lo que me va a permitir aceptar o rechazar la hipótesis nula (tabla 54).

HG0: El uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

HG1: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 54*Relación entre las variables*

			TIC	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,291*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	60	60
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,291*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	60	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 54, mostró un valor **Rho Spearman de 0.291**, expresando que desde la perspectiva de los trabajadores hay una correlación positiva baja entre el uso de las TIC y el desempeño laboral, además, **el valor Sig. (bilateral) fue $0.024 < 0.05$** , por ello se descarta la HG0 nula y se acepta la HG1 de los investigadores indicando que **el uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores** en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

4.2 Resultados de cuestionario aplicado a los jefes

4.2.1 Distribución de frecuencias de dimensiones TIC

En esta sección se presentan los valores de las frecuencias de las dimensiones TIC, según los jefes, en la escala de la Tabla 55.

Tabla 55*Valores de las dimensiones de la TIC*

Rangos	Evaluaciones
(16 – 37)	Bajo
(38 – 59)	Medio
(60 – 80)	Alto

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 56 los datos muestran que, los jefes consideran que, la mitad de los trabajadores ocupan un nivel medio del dominio instrumental debido a que manejan el internet, los equipos tecnológicos, y los softwares; asimismo, un poco menos de la mitad (se ubica en un nivel alto). Es interesante observar que existe un mínimo porcentaje que se ubica en el nivel bajo.

Tabla 56*Dimensión Instrumental*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
BAJO	1	2	2	2
MEDIO	30	50	50	52
ALTO	29	48	48	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 57 los datos muestran que, los jefes consideran que, todos los trabajadores tienen conocimiento, técnicas y habilidades que les permite analizar, comprender y recrear la información recibida de las TIC; y que es la gran mayoría la que se ubica en el nivel alto.

Tabla 57*Dimensión Cognitiva*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	16	27	27	27
ALTO	44	73	73	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

4.2.2 Distribución de frecuencias de dimensiones DL

En esta sección se presentan los valores de las frecuencias de las dimensiones DL, según los jefes, en la escala de la Tabla 58.

Tabla 58*Escala de valoración para las dimensiones del Desempeño del Personal*

Intervalos	Valoraciones
(21 – 49)	Bajo
(50 – 77)	Medio
(78 – 105)	Alto

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 59 los datos indican que, los jefes consideran que, todos los trabajadores tienen la capacidad de aprendizaje, capacidad de organización-planificación, capacidad de resolución de problemas y productividad; y que es la gran mayoría la que se ubica en el nivel medio.

Tabla 59*Desempeño de la tarea*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	35	58	58	58
ALTO	25	42	42	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 60 los datos indican que, los jefes consideran que, todos los trabajadores se comprometen con la organización, están orientados a objetivos y resultados, y tienen iniciativa; y que es la gran mayoría la que se ubica en el nivel alto.

Tabla 60*Desempeño contextual*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	12	20	20	20
ALTO	48	80	80	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 61 los datos indican que, los jefes consideran que, todos los trabajadores usan adecuadamente los recursos laborales, gestionan eficientemente su tiempo, y asisten al trabajo; y que es la gran mayoría la que se ubica en el nivel alto.

Tabla 61

Desempeño Organizacional

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
MEDIO	5	8	8	8
ALTO	55	92	92	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

4.2.3 Distribución de frecuencias del uso de las TIC y DL

A continuación, se presenta las frecuencias de las dimensiones TIC y DL, según indicadores definidos en el cuestionario, desde la percepción de los jefes, asignando a cada dato su frecuencia y porcentaje correspondiente.

Uso de las TIC

- Manejo de la Internet

En la tabla 62 los datos indican que, según los jefes, más de la mitad de los trabajadores acceden a los recursos de internet para agilizar el desarrollo de sus actividades, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no acceden a los recursos de internet.

Tabla 62*Acceso a los recursos de internet*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	5	8	8	8
En oposición	8	13	13	21
Posición neutral	13	22	22	43
De acuerdo	13	22	22	65
Acuerdo total	21	35	35	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Manejo de equipos tecnológicos***

En la tabla 63 los datos indican que, según los jefes, más de la mitad de los trabajadores usan computadoras personales para ejercer sus funciones, y existe un porcentaje considerable que no usan computadoras personales.

Tabla 63*Uso de computadoras personales*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	7	12	12	12
En oposición	11	18	18	30
Posición neutral	5	8	8	38
De acuerdo	14	24	24	62
Acuerdo total	23	38	38	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 64 los datos indican que, según de los jefes, un alto porcentaje de los trabajadores realizan consultas y operaciones bancarias en el teléfono móvil, y existe un porcentaje mínimo que no realizaron este tipo de operaciones.

Tabla 64*Consultas y operaciones bancarias*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	5	8	8	8
En oposición	1	2	2	10
Posición neutral	8	13	13	23
De acuerdo	21	35	35	58
Acuerdo total	25	42	42	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Manejo del software***

En la tabla 65 los datos indican que, según los jefes, más de la mitad de los trabajadores usan el procesador de textos para crear y modificar documentos, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje considerable que no usan el procesador de textos.

Tabla 65*Uso del procesador de textos*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	3	5	5	5
En oposición	12	20	20	25
Posición neutral	14	23	23	48
De acuerdo	16	27	27	75
Acuerdo total	15	25	25	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 66 los datos indican que, según los jefes, menos de la mitad de los trabajadores utilizan programas de presentación para dar a conocer información de manera efectiva, y existe un porcentaje considerable que no utilizan programas de presentación.

Tabla 66

Uso de programas de presentación (Power Point)

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	11	18	18	18
En oposición	17	29	29	47
Posición neutral	9	15	15	62
De acuerdo	12	20	20	82
Acuerdo total	11	18	18	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 67 los datos indican que, según los jefes, los trabajadores usan hojas de cálculo para recolectar datos y presentarlos mediante estadísticas numéricas y visuales para fomentar la visualización e interpretación de los resultados; y existe un porcentaje mínimo que no utilizan las hojas de cálculo.

Tabla 67*Uso de hojas de cálculo*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	2	3	3	3
Posición neutral	6	10	10	13
De acuerdo	21	35	35	48
Acuerdo total	31	52	52	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 68 los datos indican que, según los jefes, un alto porcentaje de los trabajadores manejan softwares bancarios empleados por la organización, y existe un porcentaje mínimo que no manejan softwares bancarios.

Tabla 68*Manejo de softwares bancarios*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	2	3	3	3
En oposición	2	3	3	6
Posición neutral	1	2	2	8
De acuerdo	27	45	45	53
Acuerdo total	28	47	47	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 69 los datos indican que, según los jefes más de la mitad de los trabajadores manejan softwares de sistema para tener actualizada toda la información contable de la empresa, y existe un porcentaje considerable que no manejan softwares de sistema.

Tabla 69*Manejo de softwares de sistema*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	7	12	12	12
En oposición	12	20	20	32
Posición neutral	7	12	12	44
De acuerdo	16	26	26	70
Acuerdo total	18	30	30	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***E-conciencia***

En la tabla 70 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores comprenden el papel que juegan las TIC en la sociedad, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no comprenden el papel de las TIC en la sociedad.

Tabla 70*Comprende el papel de las TIC*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	2	3	3	3
En oposición	2	3	3	6
Posición neutral	7	13	13	19
De acuerdo	23	38	38	57
Acuerdo total	26	43	43	100
Total	60	100	100,0	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 71 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores conocen el concepto de software, y existe un porcentaje mínimo que no conocen dicho concepto.

Tabla 71

Conoce el concepto de software

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	1	2	2	2
Posición neutral	9	15	15	17
De acuerdo	20	33	33	50
Acuerdo total	30	50	50	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 72 los datos muestran que, más de la mitad de los trabajadores conocen el concepto de hardware, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no conocen dicho concepto.

Tabla 72

Conoce el concepto de hardware

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	6	10	10	10
En oposición	3	5	5	15
Posición neutral	13	21	21	36
De acuerdo	22	37	37	73
Acuerdo total	16	27	27	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- *Alfabetismo informacional*

En la tabla 73 los datos indican que, una gran proporción de los trabajadores comprenden, evalúan e interpretan información proveniente de diferentes fuentes, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no comprende e interpreta información.

Tabla 73

Comprende, evalúa e interpreta información proveniente de diferentes fuentes

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	1	1,7	1,7	1,7
Posición neutral	8	13,3	13,6	15,3
De acuerdo	26	43,3	44,1	59,3
Acuerdo total	24	40,0	40,7	100,0
Total	59	98,3	100,0	
Sistema	1	1,7		
Total	60	100,0		

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 74 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores identifican toda clase de riesgo o problemas comunes en el área tecnológica, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no identifican problemas en el área tecnológica.

Tabla 74*Identifica problemas comunes en el área tecnológica*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	6	10	10	10
Posición neutral	14	23	23	33
De acuerdo	21	35	35	68
Acuerdo total	19	32	32	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- Alfabetismo digital

En la tabla 75 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores generan nueva información a través del uso de las TIC, y existe un porcentaje mínimo que no generan nueva información.

Tabla 75*Uso de las Tic para crear información nueva*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	6	10	10	10
Posición neutral	12	20	20	30
De acuerdo	20	33	33	63
Acuerdo total	22	37	37	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 76 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores utilizan las TIC para almacenar, ordenar, compartir y comunicar información en formato texto y multimedia; y existe un porcentaje mínimo que no organizan, comparten y comunican información en estos formatos.

Tabla 76

Uso de las TIC para, almacenar, ordenar, compartir y comunicar información en formato texto y multimedia

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	3	5	5	5
Posición neutral	7	11	11	16
De acuerdo	28	47	47	63
Acuerdo total	22	37	37	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 77 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores generan relaciones personales y profesionales en el contexto virtual, y existe un porcentaje mínimo que no generan este tipo de relaciones.

Tabla 77

Genera relaciones personales y profesionales en el contexto virtual

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	3	5	5	5
De acuerdo	20	33	33	38
Acuerdo total	37	62	62	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Desempeño Laboral

- *Capacidad de aprendizaje*

En la tabla 78 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores están abiertos a aprender nuevas habilidades y conocimientos que puedan ser de utilidad en el trabajo, y existe un porcentaje mínimo que no lo hace.

Tabla 78

Adquisición de nuevos conocimientos

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	1	2	2	2
Posición neutral	6	10	10	12
De acuerdo	24	40	40	52
Acuerdo total	29	48	48	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Capacidad de organización y planificación

En la tabla 79 los datos muestran que, según los jefes, todos los trabajadores distribuyen de manera eficaz el tiempo de cada una de sus tareas a realizar.

Tabla 79

Manejo eficaz del tiempo

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	30	50	50	50
Acuerdo total	30	50	50	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 80 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores presentan su trabajo de manera ordenada, precisa y consistente; y existe un mínimo porcentaje que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 80

Presentación de trabajo consistente, ordenado y preciso.

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	10	17	17	17
De acuerdo	26	43	43	60
Acuerdo total	24	40	40	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Capacidad de resolución de problemas

En la tabla 81 los datos muestran que, según los jefes, todos los trabajadores brindan una atención rápida a los clientes ante cualquier problema que se les suscite.

Tabla 81

Atención rápida a los clientes

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	29	48	48	48
Acuerdo total	31	52	52	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- *Productividad*

En la tabla 82 los datos indican que, según los jefes una gran proporción de los trabajadores mantienen un orden de prioridades para el desarrollo de sus actividades pendientes, y existe un porcentaje mínimo que no mantienen un orden de prioridades.

Tabla 82

Mantiene un orden de prioridades en el cumplimiento de las tareas

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	2	3	3	3
Posición neutral	9	15	15	18
De acuerdo	24	40	40	58
Acuerdo total	25	42	42	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 83 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores cumplen con la cuota de ventas; algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no cumplen con la cuota de ventas.

Tabla 83

Cuota de ventas

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	3	5	5	5
Posición neutral	9	15	15	20
De acuerdo	21	35	35	55
Acuerdo total	27	45	45	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 84 los datos muestran que, según los jefes, todos los trabajadores atienden a cabalidad a los clientes.

Tabla 84*Atención a cabalidad a los clientes*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
De acuerdo	27	45	45	45
Acuerdo total	33	55	55	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 85 los datos muestran que, según los jefes, más de la mitad de los trabajadores no reciben quejas de los clientes por inadecuada atención, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje considerable de que sí reciben quejas de los clientes.

Tabla 85*Quejas de clientes por mala atención*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	19	32	32	32
En oposición	15	25	25	57
Posición neutral	3	5	5	62
De acuerdo	11	18	18	80
Acuerdo total	12	20	20	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- **Conocimientos técnicos**

En la tabla 86 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores manejan programas informáticos para el desarrollo de sus actividades; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 86*Manejo de programas informáticos*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	4	7	7	7
De acuerdo	29	48	48	55
Acuerdo total	27	45	45	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Orientación a objetivos y resultados***

En la tabla 87 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores establecen objetivos y prioridades en la organización, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no establecen objetivos y prioridades.

Tabla 87*Establece prioridades y objetivos en la organización*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En desacuerdo total	4	6	6	6
En oposición	7	12	12	18
Posición neutral	7	12	12	30
De acuerdo	22	37	37	67
Acuerdo total	20	33	33	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Iniciativa***

En la tabla 88 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores actúan para aprovechar las oportunidades cuando éstas se presentan, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no actúan para aprovechar las oportunidades.

Tabla 88

Actúa para aprovechar las oportunidades

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	7	12	12	12
Posición neutral	2	3	3	15
De acuerdo	28	47	47	62
Acuerdo total	23	38	38	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Compromiso con la organización***

En la tabla 89 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores cumplen con las metas establecidas en la organización, y en su minoría se mantienen en una posición neutral.

Tabla 89

Cumple con las metas establecidas en la organización

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	3	5	5	5
De acuerdo	34	57	57	62
Acuerdo total	23	38	38	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 90 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores muestran interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas, algunos se mantienen en una posición neutral, y existe un porcentaje mínimo que no muestran interés ante estas innovaciones.

Tabla 90

Muestra interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	3	5	5	5
Posición neutral	11	18	18	23
De acuerdo	22	37	37	60
Acuerdo total	24	40	40	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- Cooperación y colaboración

En la tabla 91 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores trabajan en equipo con sus compañeros para alcanzar un objetivo, y existe un porcentaje mínimo que no trabajan en equipo.

Tabla 91

Trabajo en equipo

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	6	10	10	10
De acuerdo	30	50	50	60
Acuerdo total	24	40	40	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Compartir y transmitir conocimiento***

En la tabla 92 los datos muestran que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que, la organización fomenta la gestión del conocimiento a través de cursos de capacitación para mejorar su desempeño, y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 92

Gestión del conocimiento a través de cursos de capacitación

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	6	10	10	10
De acuerdo	21	35	35	45
Acuerdo total	33	55	55	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- ***Uso adecuado de los recursos laborales***

En la tabla 93 los datos indican que, según los jefes, a una gran proporción de los trabajadores, la organización les brinda los recursos necesarios para cumplir con sus funciones; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 93

La organización brinda los recursos para el cumplimiento de las funciones

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	1	2	2	2
De acuerdo	21	35	35	37
Acuerdo total	38	63	63	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 94 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos de la organización para lograr las metas trazadas; y existe un porcentaje mínimo que se mantienen en una posición neutral.

Tabla 94

Uso adecuado de los recursos de la organización

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
Posición neutral	4	7	7	7
De acuerdo	30	50	50	57
Acuerdo total	26	43	43	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 95 los datos indican que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores aprovechan sus fortalezas para lograr los objetivos de la organización, algunos se mantienen; y existe un porcentaje mínimo que no aprovechan sus fortalezas para alcanzar los objetivos.

Tabla 95

Aprovechar las fortalezas para alcanzar los objetivos

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	1	2	2	2
Posición neutral	7	11	11	13
De acuerdo	25	42	42	55
Acuerdo total	27	45	45	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Uso eficiente del tiempo

La tabla 96 indica que, según los jefes, un gran porcentaje de los trabajadores utiliza de manera eficiente el tiempo para realizar sus tareas, algunos se mantienen en una posición neutral; y un porcentaje mínimo que no utilizan eficientemente su tiempo.

Tabla 96

Uso eficiente del tiempo

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	1	2	2	2
Posición neutral	4	6	6	8
De acuerdo	25	42	42	50
Acuerdo total	30	50	50	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

- Asistencia al trabajo

En la tabla 97 los datos evidencian que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores asisten a laborar puntualmente para realizar sus actividades en el tiempo establecido, algunos se mantienen en una posición neutral; y existe un porcentaje mínimo que no asisten a laborar puntualmente.

Tabla 97

Asistencia puntual al trabajo

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	1	2	2	2
Posición neutral	1	2	2	4
De acuerdo	27	45	45	49
Acuerdo total	31	51	51	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 98 los datos muestran que, según los jefes, una gran proporción de los trabajadores se sienten partícipe de los éxitos y fracasos de la organización; y existe un porcentaje mínimo que no se sienten partícipe de los éxitos y fracasos.

Tabla 98

Participa de los éxitos y fracasos de la organización

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
En oposición	1	2	2	2
Posición neutral	4	6	6	8
De acuerdo	28	47	47	55
Acuerdo total	27	45	45	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En los resultados obtenidos desde la objetividad de los jefes, en las dimensiones e indicadores de la variable TIC se pueda observar que sus trabajadores están en un nivel medio en el uso de los equipos tecnológicos y softwares bancarios, pero consideran que todos tienen la capacidad de aprender analizar y comprender la información generada por las TIC, además de las dimensiones e indicadores de la variable Desempeño Laboral, los jefes consideran que sus trabajadores están en un nivel medio para organizar y planificar sus tareas, pero todos tienen la iniciativa y la capacidad para seguir aprendiendo y cumplir con los objetivos tanto de la organización como sus propios objetivos.

4.2.4 Relación Uso de las TIC con Desempeño de tarea

En esta sección se describen los resultados del cuestionario desde la perspectiva de los jefes, luego de haber sido procesada estadísticamente, usando el coeficiente de correlación de Spearman, donde el nivel de significancia (Sig) contribuye a determinar si existe o no relación entre la variable TIC con el desempeño de tarea, tal y como se muestra en la tabla 99.

Tabla 99

Relación entre el uso de las TIC y el desempeño de tarea

			USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coefficiente de correlación	1,000	,459
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	DESEMPEÑO DE TAREA	Coefficiente de correlación	,459	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 99, evidenció un valor **Rho Spearman de 0.459**, lo que indica una correlación positiva moderada entre el uso de las TIC y el desempeño de tarea, además, el **valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$** , demostrando que, desde la percepción de los jefes, el uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; por ello se acepta la HEa1 de los investigadores, y se rechaza la HEa0 nula.

4.2.5 Relación Uso de las TIC con Desempeño contextual

En esta sección se describen los resultados del cuestionario desde la perspectiva de los jefes, luego de haber sido procesada estadísticamente, usando el coeficiente de correlación de Spearman, donde el nivel de significancia (Sig) contribuye a determinar si existe o no relación entre la variable TIC con el desempeño contextual (tabla 100).

Tabla 100*Relación entre el uso de las TIC y el desempeño contextual*

			USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO CONTEXTUAL
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coefficiente de correlación	1,000	,336**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	60	60
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Coefficiente de correlación	,336**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	60	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 100, evidenció un valor **Rho Spearman de 0.336**, lo que indica una correlación positiva baja entre el uso de las TIC y el desempeño contextual, además, el **valor Sig. (bilateral) fue 0.009 < 0.05**, demostrando que, desde la percepción de los jefes, el uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; por ello se acepta la H_{Eb1} de los investigadores, y se rechaza la H_{Eb0} nula.

4.2.6 Relación Uso de las TIC con Desempeño organizacional

En esta sección se presenta los resultados del cuestionario, desde la perspectiva de los jefes, luego de haber sido procesada estadísticamente, usando el coeficiente de correlación de Spearman, donde el nivel de significancia (Sig) contribuye a determinar si existe o no relación entre la variable TIC con el desempeño organizacional (tabla 101).

Tabla 101*Relación entre el uso de las TIC y el desempeño organizacional*

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC		
	Coefficiente de correlación	1,000	,240**
	Sig. (bilateral)	.	,064
	N	60	60
	DESEMPEÑO		
	Coefficiente de correlación	,240**	1,000
	ORGANIZACIONAL		
	Sig. (bilateral)	,064	.
	N	60	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 101, evidenció un valor **Rho Spearman de 0.240**, lo que indica una correlación positiva baja entre el uso de las TIC y el desempeño organizacional, además, el **valor Sig. (bilateral) fue 0.064 > 0.05**, demostrando que, desde la percepción de los jefes, el uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; por ello se acepta la HEc0 nula, y se rechaza la HEc1 de los investigadores.

4.2.7 Relación Uso de las TIC con DL de los trabajadores según jefes

El presente capítulo describe los resultados de ambas variables analizadas, con una evaluación de la normalidad para establecer si la distribución de los datos es normal o no, y se especifica el coeficiente de correlación a emplear en el análisis. La prueba de normalidad se observa en la tabla 102.

Ho: Existe distribución normal

Ha: No existe distribución normal

Tabla 102*Prueba de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Uso de las TIC	,390	60	,000
Desempeño laboral	,413	60	,000

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Criterio de decisión: Dada la estadística de significación (Sig) inferior a 0.05, podemos concluir que la distribución de los datos no es normal.

Como indica la tabla 102, el tamaño de la muestra es de 50 a más participantes, por lo en base a los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, indicaron que los datos no seguían una distribución normal, ya que el valor Sig fue menor de 0.005 para ambos constructos, por lo que el análisis no paramétrico Rho Spearman se utilizó para evaluar los resultados de la investigación para obtener conclusiones sobre los objetivos planteados.

Contratación de hipótesis

En esta sección se presentan los resultados tras usar el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) como se muestra en la tabla 103; con el fin de determinar si existe o no relación entre ambas variables, lo que me va a permitir aceptar o rechazar la hipótesis nula.

H₀: El uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

H_a: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 103*Relación entre las variables*

		TIC	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TIC	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,439*
		N	,000
			60
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,439*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 103, evidenció un valor **Rho Spearman de 0.439**, expresando que, desde la percepción de los jefes, hay una correlación positiva moderada entre el uso de las TIC y el DL, además, el valor Sig. (bilateral) fue **0.000 < 0.05**, por ello se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de los investigadores demostrando que el uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

4.3 Resultados promedio, según cuestionario aplicado a trabajadores y jefes

Para reducir las ligeras diferencias que se muestra en ambos resultados y para proteger el sesgo de los resultados del cuestionario de los trabajadores, realizados a los propios trabajadores, se optó por extraer un promedio de los datos primarios tanto de los trabajadores como de los jefes. Dicho promedio se tomó como un tercer dato, el cual fue procesado en el SPSS, obteniendo nuevos resultados, como se muestran en la tabla 104.

4.3.1 Promedio Distribución de frecuencias de dimensiones de variable TIC

En este apartado se expone el promedio de las frecuencias de las dimensiones TIC, valorados en escala bajo, medio y alto.

En la tabla 104 los datos muestran que, según el promedio, menos de la mitad de los trabajadores se ubica en un nivel alto dominio instrumental debido a que maneja el internet, los equipos tecnológicos, y los softwares; asimismo, un poco menos de la mitad (se ubica en un nivel medio). Es interesante observar que una porción mínima de la muestra ubica en el nivel bajo.

Tabla 104

Promedio de la dimensión instrumental

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
BAJO	20	33	33	33
MEDIO	24	40	40	73
ALTO	16	27	27	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 105 los datos muestran que, según el promedio, menos de la mitad de los trabajadores tienen conocimiento, técnicas y habilidades que les permite analizar, comprender y recrear la información recibida de las TIC, asimismo, un poco menos de la mitad (se ubica en un nivel medio). Es interesante observar que existe un porcentaje considerable que se ubica en el nivel bajo.

Tabla 105*Promedio de la dimensión cognitiva*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
BAJO	25	42	42	42
MEDIO	20	33	33	75
ALTO	15	25	25	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

4.3.2 Promedio Distribución de frecuencias de dimensiones del DL

La presentación del promedio de las frecuencias de las dimensiones DL, valorados en escala bajo, medio y alto (tabla 106).

En la tabla 106 los datos muestran que, según el promedio, menos de la mitad de los trabajadores se ubican en un nivel alto respecto a su capacidad de aprendizaje, capacidad de resolución de problemas, y productividad; mientras que un poco menos de la mitad (se ubica en un nivel medio), y existe un porcentaje considerable que se ubica en un nivel bajo.

Tabla 106*Promedio del desempeño de tarea*

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
BAJO	22	37	37	37
MEDIO	21	35	35	71
ALTO	17	28	28	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 107 los datos muestran que, según el promedio, menos de la mitad de los trabajadores se ubican según su desempeño en un nivel alto respecto a su compromiso con la organización, cooperación-colaboración, orientación a objetivos y resultados e iniciativa, mientras que más de la mitad de los trabajadores se ubican en un nivel medio y bajo.

Tabla 107

Promedio del desempeño contextual

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
BAJO	20	33	33	33
MEDIO	21	35	35	68
ALTO	19	32	32	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 108 los datos muestran que, según el promedio, un porcentaje mínimo se ubica en un nivel alto respecto al uso adecuado de los recursos laborales, uso eficiente del tiempo y asistencia al trabajo, mientras que un poco menos de la mitad (se ubica en un nivel medio); y existe un porcentaje considerable que se ubica en un nivel bajo.

Tabla 108

Promedio del desempeño organizacional

	Incidencia	Porcentaje relativo	Porcentaje significativo	Porcentaje acumulativo
BAJO	21	35	35	35
MEDIO	28	47	47	82
ALTO	11	18	18	100
Total	60	100	100	

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

4.3.3 Promedio Relación entre Uso de las TIC con Desempeño de tarea

En esta sección se presenta el promedio de los resultados en base a la relación entre el uso de las TIC con el desempeño de tarea según el promedio obtenido de los resultados del cuestionario para los trabajadores y para los jefes, teniendo en cuenta la valoración del coeficiente de correlación de Spearman para su comprensión.

Tabla 109

Promedio de la relación entre el Uso de las TIC y el desempeño de tarea

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO DE TAREA
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,689**
		N	,000
	DESEMPEÑO DE TAREA	Coeficiente de correlación	,689**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 109, evidenció un valor **Rho Spearman de 0.689**, lo que indica una correlación positiva moderada entre el uso de las TIC y el desempeño de tarea, además, **el valor Sig. (bilateral) fue 0.000 < 0.05**, demostrando que, desde la percepción de los trabajadores y jefes, el uso de las TIC se relaciona directa y significativamente con el desempeño de tarea en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; **por lo que se acepta la HEa1 de los investigadores**, y se rechaza la HEa0 nula.

4.3.4 Promedio Relación entre Uso de las TIC con Desempeño contextual

En esta sección se presenta los resultados en base a la relación entre el uso de las TIC con el desempeño contextual según el promedio obtenido de los resultados del cuestionario para los trabajadores y para los jefes (tabla 110).

Tabla 110

Promedio de la relación entre el uso de las TIC y el desempeño contextual

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO CONTEXTUAL
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,091
		N	60
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Coefficiente de correlación	,220
		Sig. (bilateral)	,091
		N	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 110, evidenció un valor **Rho Spearman de 0.220**, lo que indica una correlación positiva baja entre el uso de las TIC y el desempeño contextual, además, el valor Sig. (bilateral) fue $0.091 > 0.05$, demostrando que, desde la percepción de los trabajadores y los jefes, el uso de las TIC no se relaciona directa y significativamente con el desempeño contextual en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; por lo que se acepta la HEb0 nula, y se rechaza la HEb1 de los investigadores.

4.3.5 Promedio Relación entre Uso de las TIC con Desempeño organizacional

En esta sección se presenta los resultados en base a la relación entre el uso de las TIC con el desempeño organizacional según el promedio obtenido de los resultados del cuestionario para los trabajadores y para los jefes (tabla 111).

Tabla 111

Promedio de la relación entre el uso de las Tic y el desempeño organizacional

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC		
	Coefficiente de correlación	1,000	,285*
	Sig. (bilateral)	.	,027
	N	60	60
	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		
	Coefficiente de correlación	,285*	1,000
	Sig. (bilateral)	,027	.
	N	60	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

Desde la percepción de los trabajadores y los jefes, el análisis de los resultados de la tabla 111, evidenció un valor **Rho Spearman de 0.285**, lo que indica una correlación positiva baja entre el uso de las TIC y el DL, además, el valor **Sig. (bilateral) fue 0.027 < 0.05**, demostrando que, desde la percepción de los trabajadores y los jefes, el uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño organizacional en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo; **por lo que se acepta la HEc1** de los investigadores, y se rechaza la HEc0 nula.

4.3.6 Promedio Relación Uso de las TIC con DL de los trabajadores

En esta sección se presentan los resultados tras usar el coeficiente de correlación de Spearman (Rho); con el fin de determinar si existe o no relación entre ambas variables, lo que me va a permitir aceptar o rechazar la hipótesis nula (tabla 112).

Contrastación de Hipótesis General

Ho: El uso de las TIC no tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

Ha: El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 112

Promedio de relación entre el uso de las Tic y el desempeño laboral

		USO DE LAS TIC	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	USO DE LAS TIC	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,366*
		N	60
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,366*
		Sig. (bilateral)	,004
		N	60

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS Statistics 26.

El análisis de los resultados de la tabla 112, evidenció que, en promedio, existe un valor **Rho Spearman de 0.366**, lo que indica una correlación positiva baja entre el uso de las TIC y el DL, además, el **valor Sig. (bilateral) fue 0.004 < 0.05**, por ello se acepta la HG1 de los investigadores y se rechaza la HG0 nula; demostrando que el uso de las TIC **tiene relación positiva baja con el desempeño laboral** en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.

4.3.7 Diseño de Propuesta de fortalecimiento del uso de las TIC

Si bien la Hipótesis General de los investigadores se acepta en el sentido de haber resultado que existe relación positiva baja; sin embargo, la Hipótesis Específica HB1 de los investigadores se rechaza porque no se encontró relación entre el Uso de las TIC con el Desempeño contextual; por esta razón, siguiendo la ruta de habilidades y destrezas completarías TIC de Cobo (2009) se propone un plan de fortalecimiento del desempeño contextual mediante capacitación del uso de las TIC en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo, que se presenta en el Anexo 08, el mismo que incluye una aplicación demostrativa.

4.4 Discusión

A nivel de la dimensión desempeño de la tarea con el uso de las TIC, los resultados de nuestra investigación, desde la percepción individual de los trabajadores, de los jefes y en modo promedio de ambos, el coeficiente Rho de Spearman arrojaron 0.291; 0.459; y 0.689; respectivamente; que está respaldada por el valor de significancia de cada uno, menos que 0.5, que son 0.001; 0.000; y 0.000, respectivamente. Además, se avala con los porcentajes que los trabajadores obtuvieron en aprendizaje, organización-planificación, y productividad de los trabajadores: 92%; 42%; y 58%, respectivamente. Esto revela que, el uso de las TIC tiene relación directa de baja a moderada con el desempeño de tarea de los colaboradores. Estos resultados difieren de Calle (2019) en su investigación realizada en CONCYTEC; porque encontró un alto coeficiente de correlación.

A nivel de la dimensión desempeño contextual con el uso de las TIC, los resultados de nuestra investigación, desde la percepción individual de los trabajadores, de los jefes y en modo promedio de ambos, el coeficiente Rho de Spearman nos arrojó, 0.170; 0.336; y 0.220, respectivamente; con valores de significancia de 0.195; 0.009; y 0.091, mayores de 0.05. Además, los niveles de compromiso con la organización, cooperación-colaboración, enfoque centrado en la meta y los resultados e iniciativa, no son muy homogéneos. Lo cual significa que no existe relación directa entre el uso de las TIC con el desempeño contextual.

Asimismo, a nivel de la dimensión desempeño organizacional con el uso de las TIC, los resultados de nuestra investigación; desde la percepción individual de los trabajadores, de los jefes y en modo promedio de ambos, el coeficiente Rho de Spearman nos arrojó, 0.126; 0.240; y 0.285, respectivamente; con valor de significancia de 0.338; 0.064; y 0.027, donde solo el valor promedio es menor al 0.05. Además, los niveles de uso adecuado de los recursos laborales, uso eficiente del tiempo y asistencia al trabajo, no son muy homogéneos. Lo cual

significa que, según los trabajadores y desde la perspectiva de los jefes, no existe una relación entre la variable TIC y desempeño laboral; pero tras promediar los resultados de ambos cuestionarios; se obtuvo que hay relación entre ambas variables.

Finalmente, a nivel general, el desempeño general con el uso de las TIC, desde la percepción de los trabajadores, de los jefes y en modo promedio de ambos; el coeficiente Rho Spearman nos arrojó, 0.291; 0.439; y 0.366, respectivamente; con valor de significancia de 0,024; 0.000; 0.004. Esto significa que, desde cualquier perspectiva, el uso de las TIC tiene relación directa de baja a moderada con el desempeño del personal en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo. Nuestros resultados son similares a los hallazgos de algunos antecedentes (Chamba et al., 2021; Jiménez y Misas, 2019), quienes encontraron relación positiva entre las TIC y el rendimiento o productividad de las pymes y los bancos; no obstante, ellos utilizaron instrumentos no validados, como el cuestionario y la ficha documental, respectivamente; aplicados solo a trabajadores. Y, con Chong (2017), quien encontró relación moderada entre ambas variables a partir de un instrumento validado.

De otro lado, nuestros resultados difieren de los hallazgos de Díaz (2016) quien aplicó en una sola corrida un cuestionario a trabajadores y jefes; y a los hallazgos de Deudor y Huaripata (2011) quien aplicó el cuestionario y ficha de observación, solo a los trabajadores. Ambos autores encontraron que no existe relación directa entre ambas variables.

También, son diferentes a otros antecedentes (Guzmán y Navarro, 2020; Mechán, 2020; Saldaña, 2011), porque encontraron fuerte correlación entre ambas variables. Las diferencias podrían deberse a que, 1º. Los objetos de estudio de ellos fueron trabajadores de oficinas de, seguros y ministerio público; en donde, tal vez, no tengan el grado de implementación de TIC como sí lo tienen los bancos comerciales. 2º El coeficiente de correlación que se utilizaron los antecedentes fueron Tau-b de Kendall y coeficiente de Pearson, respectivamente, en cambio

en nuestra investigación se utilizó el coeficiente Spearman que mide la correlación por rangos de uso generalmente ordinal. Y, 3º, principalmente por el factor metodológico, ya que los antecedentes en el procedimiento, el cuestionario fue aplicado solo a los trabajadores; en cambio, en nuestro trabajos aplicamos a cada uno y de manera promediada para considerar la percepción de ambos. Esta diferencia; se constituye en un aporte al conocimientos de las ciencias administrativas para reducir ligeras diferencias cuando el cuestionario se aplica por separado, y para reducir el sesgo de subjetividad cuando el cuestionario para intervenir a los trabajadores se aplica a los mismos trabajadores.

De la discusión de los resultados, se puede entender que, existe notables diferencias de aplicar un cuestionario validado o no. En esta tesis, el cuestionario que siguiendo la metodología de validación de Del Carpio et al. (2021), se validó teóricamente, luego por expertos, y posteriormente, desde el nivel cuantitativo, se obtuvo la confiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0.769 para la variable Uso de las TIC, y 0.919 para la variable Desempeño laboral. En cambio, algunos antecedentes (Jiménez y Misas, 2019; Saldaña, 2011) utilizaron cuestionarios no validados; y otros antecedentes (Calle, 2019; Chamba et al., 2021; Chong, 2017; Deudor y Huaripata, 2011; Diez, 2016; Guzmán y Navarro, 2020; Mechán, 2020; Saldaña, 2011) validaron sus instrumentos, generalmente por expertos y Alfa de Cronbach; y ninguno, mencionó haber utilizado la teoría para organizar y categorizar las dimensiones.

Se puede decir entonces, que tanto la validez del instrumento y el procedimiento de aplicación del cuestionario aplicado, son hallazgos únicos de nuestra investigación porque no se han encontrado en otros antecedentes consultados; por lo que, se constituyen en los principales aportes de esta Tesis a la ciencia administrativa para determinar la relación que existe entre el uso de las TIC con el desempeño laboral.

Tabla 113

Discusión de resultados

Resultados	Según los trabajadores	Según los jefes	Según el promedio	Antecedentes	
Criterio					
Variable	Uso de las TIC y DL	Uso de las TIC y DL	Uso de las TIC y DL	Mechán (2020)	Deudor y Huaripata (2011)
Factor correlacional (Rho Spearman)	0.291	0.439	0.366	Correlación de Pearson	Correlación de Pearson
Valor Sig (< 0.05)	0.024	0	0.004	0.92	0.702
Conclusión parcial	El uso de las TIC tiene relación directa baja con el desempeño de los trabajadores	El uso de las TIC tiene relación directa moderada con el desempeño de los trabajadores	El uso de las TIC tiene relación directa baja con el desempeño de los trabajadores	El uso de las TIC tiene una fuerte relación con el desempeño laboral	El uso de las TIC tiene una asociación fuerte y favorable con el desempeño laboral
Conclusión general	La diferencia del estudio con las antecedentes mencionados, se basa en que, el coeficiente de correlación que se utilizó en la investigación fue Spearman, denotando que la correlación que existe entre las variables es baja; mientras que, en el estudio de Mechán (2020) y Deudor y Huaripata (2011) se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, denotando en ambas investigaciones que la relación entre las dos variables es alta; además en la investigación se determinó una tercera variable (Promedio), la cual se obtuvo de los resultados del cuestionario aplicado tanto a trabajadores como jefes, con el fin de que los resultados sean más objetivo, y se propone un plan de capacitación, que no toman en cuenta los antecedentes.				
Dimensiones	Según los trabajadores	Según los jefes	Según el promedio	Antecedentes	
Desempeño de tarea	- Rho Spearman: 0.291	- Rho Spearman: 0.459	- Rho Spearman: 0.689	Calle (2019)	
	- Valor sig: 0.001	- Valor sig: 0.000	- Valor sig: 0.000		
	- Existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño de tarea	- Existe relación entre las clasificaciones	- Existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño de tarea del personal	- Rho Spearman: 0.809	
				- Valor Sig: 0.001	
			- La aplicación de las TIC tiene relación con el desempeño del personal		
Desempeño contextual	- Rho Spearman: 0.170	- Rho Spearman: 0.336	- Rho Spearman: 0.220	Diez (2016)	
	- Valor sig: 0.195	- Valor sig: 0.009	- Valor sig: 0.091		
	- No existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño contextual	- Existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño contextual	- No existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño contextual	- Coeficiente Chi cuadrado: 3.0	
				- Valor Sig: 0.223	
			- No existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño del personal		
Desempeño organizacional	- Rho Spearman: 0.126	- Rho Spearman: 0.240	- Rho Spearman: 0.285		
	- Valor sig: 0.338	- Valor sig: 0.064	- Valor sig: 0.027		
	- No existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño organizacional	- No existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño organizacional	- Existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño organizacional		
Conclusión	Según el promedio, para la dimensión desempeño de tarea, al contrastarse con el estudio de Calle (2019) de deduce que, la correlación definida en las dimensiones correspondientes a cada variable, Tic y Desempeño laboral, es alta y positiva; por ende el uso de las TIC agilizan el aprendizaje de los trabajadores para poder desempeñarse eficientemente, asimismo con el desempeño contextual no existe una relación, y con el desempeño organizacional se encontró que sí hay relación entre las variables de estudio.				

Nota. Elaboración propia

CONCLUSIONES

De manera específica, según los trabajadores el uso de las TIC solo les facilita en su desempeño de tarea, para adquirir nuevos conocimientos, brindar una atención más rápida a los clientes, cumplir con la cuota de ventas, y manejar programas informáticos para el desarrollo de sus actividades; mientras que según los jefes, el uso de las TIC contribuye con el desempeño de tarea y con el desempeño contextual, lo que se entiende que, los trabajadores trabajan en equipo, y establecen objetivos para cumplir con las metas en la organización. Por otro lado, según el promedio de ambos, el uso de las TIC contribuye con el desempeño de tarea y el desempeño organizacional. Sin embargo, a nivel general, en cualquiera de las tres perspectivas, el uso de las TIC contribuye al desempeño laboral de los trabajadores de banco comercial. Por consiguiente, en relación al promedio de los resultados obtenidos de ambos cuestionarios, las conclusiones son:

1. De manera específica, el uso de las TIC tiene una correlación positiva moderada con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.
2. De manera específica, el uso de las TIC no tiene una relación positiva con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.
3. De manera específica, el uso de las TIC tiene relación positiva baja con desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.
4. De manera general, el uso de las TIC tiene una correlación positiva baja con el desempeño laboral de los trabajadores de un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.
5. Además, la tesis contribuye a la ciencia administrativa, otorgando un instrumento para medir el uso de las TIC y el desempeño laboral de trabajadores en bancos comerciales. Dicho instrumento es un cuestionario validado teóricamente, por expertos y cuantitativamente; de 37 reactivos; de los cuales, 16 corresponden a la variable uso de las TIC con una buena consistencia interna a través del alfa de Cronbach de 0.769 de

confiabilidad; y 21 pertenecen a la variable desempeño laboral con una buena consistencia interna a través del Alfa de Cronbach de 0.919 de confiabilidad.

6. La tesis contribuye a la ciencia administrativa, otorgando un procedimiento metodológico de aplicación del cuestionario, el mismo que para reducir el sesgo de subjetividad en la aplicación del cuestionario aplicado a los trabajadores; es que se utiliza también el promedio de los datos obtenidos de ambos resultados. Lo cual demuestra el cuidado que se debe tener en el momento de establecer generalizaciones, ya que los resultados desde los tres modos, son ligeramente diferentes; que lleva a la conclusión que, la presencia de las TIC no es suficiente para relacionarlas con el rendimiento de los trabajadores, porque desde la perspectiva de estos, la correlación es baja; significando que están solicitando mayor empoderamiento para un efectivo uso de las mismas, que pueda ayudar a crear un ambiente de trabajo más eficiente y eficaz en el sector financiero, asimismo pueda crear una cultura de trabajo más eficaz y productiva en la organización.
7. No obstante, los investigadores consideran que los aportes son aún humildes como para generalizarlos, por lo que se requiere de mayores investigaciones para garantizar la estabilidad del cuestionario, proceder al nivel experimental en donde se aplique el cuestionario a un grupo de control, y ser utilizado en otros bancos; sobre todo, porque cada día las financieras están innovando sus procesos, métodos y productos, desde el uso de las TIC

RECOMENDACIONES

1. Continuar la línea de investigación, y realizar estudios para obtener la estabilidad del cuestionario de medición del uso de las TIC y el desarrollo laboral.
2. Realizar una investigación experimental con grupo de control para analizar el comportamiento de las variables, desempeño contextual.
3. Realizar investigaciones en otros bancos comerciales de la misma localidad.
4. Implementar la propuesta de fortalecimiento de Uso de las TIC en un banco comercial y evaluar los resultados.
5. Sistematizar el cuestionario diseñado, a través de la creación de un software, que sea de aplicación semestral en los diferentes bancos de una localidad. Esto facilitará la toma de decisiones, para aumentar, innovar e implementar las TIC y fortalecer su uso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R., & Riveros, V. (2012). Las tecnologías de la información y comunicación como mediadoras en el aprendizaje de la biología. *Omnia*, 21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73722545002.pdf>
- Aguilar, A. J., & Hernández, Y. K. (2018). *La investigación social: comprendiendo fenómenos en contexto*. Cúcuta: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Obtenido de https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2485/Investigaci%F3n%20Social_Fen%F3menosContexto.pdf?sequence=17&isAllowed=y
- Aksentijevic, N. K., Jezic, Z., & Zaninovic, P. A. (2021). The effects of information and communication technology (ICT) use on human development-a macroeconomic approach. *ECONOMIES*, 12. Obtenido de <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000699057300001>
- Ayala, E. E., & Gonzales, S. R. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Lima: Fondo Editorial. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bausela, E. (2005). SPSS: Un instrumento de análisis de datos cuantitativos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 8. Obtenido de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 13. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- BCR. (2022). Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Calle, H. Á. (2019). *Incidencia de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores del consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC)*. Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5599/Calle%20Pesantes%20Hel%C3%ADngel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. 12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6313252.pdf>
- Ca'Zorzi, A. (2011). *Las TIC en el desarrollo de las pyme*. Obtenido de <https://pymespracticas.typepad.com/files/tic-y-pymes-en-al-final-2011.pdf>
- Chamba, A. E., Ramírez, Y. I., Jaya, I. I., & Romero, W. E. (2021). Incidencia de las tics en el desempeño laboral de los empleados en las pymes de Machala. *Digital Publisher*, 14. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/571/690
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de https://www.academia.edu/31351807/Administracion_de_recursos_humanos_CHIAVENATO_8th
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill . Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chong, K. S. (2017). *Uso de las tecnologías de información y comunicación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank filial Tarapoto, año 2017*. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4056/ING.%20SISTEMAS%20-%20Karla%20Suleyka%20Chong%20Bartra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobo, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer*, 24. Obtenido de <https://cmappublic3.ihmc.us/rid=1MNM63T42-7YHX0S-5XD/zer27-14-cobo.pdf>
- Cordova, A., & Tantapoma, C. (2022). *Análisis del impacto de las TICs en la inclusión financiera del sector microfinanciero peruano en la actualidad. Casos: Mi Banco, Compartamos Financiera y CMAC Piura*. Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23503/CORDOVA_COTILLO_TANTAPOMA_VILCHEZ.pdf?sequence=1
- Del Carpio, H. A., Del Carpio, P., García, F., & Del Carpio, S. (2021). Validez del instrumento: Percepción del aprendizaje virtual durante el Covid-19. 111-125. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85111895550&origin=resultslist&sort=plf->

f&src=s&st1=Instrument+validity%3a+Perception+of+virtual+learning+during+Covid-19+%7c+Validez+de+instrumento&sid=6e0a18831cf3ecbb3fba13859713d26c&sot=b&sdt=b&sl=1

- Deudor, A. G., & Huaripata, J. L. (2011). *Uso de tecnologías de la información y rendimiento laboral en la UGEL - Tarma: Periodo 2009 - 2010*. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1986/Deudor%20Campo%20-%20Huaripata%20Orello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diez, N. E. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fainholc, B. (2005). El uso inteligente de las TIC para una práctica socio-educativa. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 12. Obtenido de <https://relatec.unex.es/article/view/201/189>
- Fanjul, F. L., & Valdunciel, L. (2009). Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/282628/1-s2.0-S1135252312X6009X/1-s2.0-S1135252312600793/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjED0aCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIF5XtZpiEZED0Td2XikCIRTM0GlhjbhJd7Xd%2BOyqwJdiAiEAgHjem0u9oLYxXs2kzhMOoeuDzNfVooqoMIVj8JEQyQy>
- Fernández, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 12. Obtenido de [https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/download/207/275/#:~:text=Justificaci%C3%B3n%20social%3A%20Arias%20\(2012\),denotando%20alcance%20o%20proyecci%C3%B3n%20social](https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/download/207/275/#:~:text=Justificaci%C3%B3n%20social%3A%20Arias%20(2012),denotando%20alcance%20o%20proyecci%C3%B3n%20social).
- Fincowsky, E. F., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional*. PEARSON EDUCACION. Obtenido de <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Garayar, A. L. (2021). *Aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y ventaja competitiva en las mypes del C.C Megacentro, Puente Piedra - 2021*.

- Obtenido de
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1470/Garayar%20Salvatierra%2c%20Annie%20Lucy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, C. V., & Navarro, N. G. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020*. Obtenido de
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV_FCE_308_TI_Guzman_Navarro_2020.pdf
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, J., Manríquez, M., & Jerez, M. (2005). *Los Bancos y las nuevas tecnologías*. Santiago. Obtenido de
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111497/Herrera%2C%20Juan%20S..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hossain, I. (2021). Effects of e-banking adoption on the financial performance of state-owned commercial banks in Bangladesh. *INFORMATION RESOURCES MANAGEMENT JOURNAL*, 20. Obtenido de <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000654737100001>
- INEI. (2020). *Tecnologías de la información y la comunicación en las empresas, 2017 - Encuesta económica anual 2018*. Obtenido de
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf
- Jha, N., Pereira, R., & Misra, S. (2022). Achieving organizational effectiveness of MNCs through People: Evidence from India and Mozambique. *Industrial and Commercial Training*, 30. Obtenido de <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000758904300001>
- Jiménez, L., & Misas, O. G. (2019). *Incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la rentabilidad de los bancos comerciales*. Medellín. Obtenido de
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/548/INCIDENCIA%20DE%20LAS%20TECNOLOGIAS%20DE%20INFORMACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kumar, A., Venkata, R., & SubbaRao, P. (2019). HRD - Banks in the ICT Era a Focus on Private sector Banks. *JOURNAL OF MECHANICS OF CONTINUA AND MATHEMATICAL SCIENCES*, 15. Obtenido de <https://jmcms.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2019/10/24094157/76-HRD-Banks.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Martínez, R., & Campos, F. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61941556004>
- Mechán, I. D. (2020). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43497/Mech%c3%a1n_AIDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Iberoamericana*, 8. Obtenido de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/Rmcientifico/article/view/739>
- Mondy, W. R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Education. Obtenido de https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_R_W_A_Y_N_E_M_O_N_D_Y
- Monge González, R., Alfaro Azofeifa, C., & Alfaro Chamberlain, J. I. (2005). *Tics en las MyPES de Centroamérica: Impacto de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño de las empresas*. Editorial Tecnológica de Costa Rica. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/TICs_en_Las_PYMES_de_Centroam%C3%A9rica.html?id=gNzpDW3gicAC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Montiel, N. D. (2008). Teconologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo xxi. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3217615.pdf>
- Mora Maciel, A. (2010). *IMPACTO DE LAS TIC EN LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN LA CIUDAD DE TIJUANA, 2010*. Tijuana. Obtenido

- de <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/03/TESIS-Mora-Maciel-Alvaro-MDR.pdf>
- Muñoz, G., Inda, A., González, M., & Alvarez, C. (2019). Las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar su competitividad. *Espacios*, 14. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n20/a19v40n20p02.pdf>
- Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, Á., & Rodríguez, E. (2012). *Las TIC y el sector financiero del futuro*. Madrid: Fundación Telefónica. Obtenido de <https://azure.afi.es/webAfi/descargas/1410874/1448777/las-tic-y-el-sector-financiero-del-futuro.pdf>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Saldaña, M. A. (2011). *El impacto del uso de las TIC's en el desempeño laboral de los empleados de una empresa comercial, desde su percepción*. Monterrey. Obtenido de https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/570947/DocsTec_11916.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salem, A. M., & Mohd, N. L. (2022). Intensifying employees' job performance in Palestine banking sector: How personal Attributes tell us? *International Journal of Business and Society*, 25. Obtenido de <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000782477300032>
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf>
- Seguros, S. d. (2017). *Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera*. Lima. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>
- Verástegui, L. L., & Rojas, C. J. (2019). Caracterización de las TICS en las empresas peruanas. *Global Business Administration*, 7. Obtenido de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/2299/3010

ANEXOS

Anexo 1. “Instrumento aplicado a los trabajadores”

La finalidad de este cuestionario de encuesta es recolectar datos en apoyo del desarrollo de la tesis “Relación entre Uso de Tecnologías de Información y Comunicación y Desempeño Laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022”. El cuestionario es **anónimo**, y se requiere responder objetivamente a las preguntas colocando una (X) en la casilla correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala de 1 a 5, sobre el conocimiento de las TIC y el desempeño que usted como **TRABAJADOR** percibe:

- Estoy en desacuerdo total 1
- Tengo una oposición clara 2
- Mantengo una posición neutral 3
- Estoy de acuerdo 4
- Sostengo una postura de acuerdo total 5

DIMENSIÓN/INDICADOR/ÍTEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE TIC					
Dimensión Instrumental					
<i>Manejo de la Internet</i>					
1. Accedo a los recursos de Internet para agilizar el desarrollo de mis actividades.					
<i>Manejo de equipos tecnológicos</i>					
2. Utilizo computadoras personales para ejercer mis funciones.					
3. Realizo consultas y operaciones bancarias a través de mi teléfono móvil.					
<i>Manejo del software</i>					
4. Utilizo el software de procesamiento de datos para crear y modificar documentos.					
5. Utilizo programas de presentación (Power Point) para exponer información de manera efectiva.					
6. Utilizo hojas de cálculo para recolectar datos y presentarlos mediante estadísticas numéricas y visuales.					
7. Manejo softwares bancarios empleados por la organización.					
8. Manejo softwares de sistema para tener actualizada toda la información contable de la empresa.					
Dimensión Cognitiva					

<i>e – Conciencia</i>					
9. Comprendo el papel que juegan las TIC en la sociedad.					
10. Conozco el concepto de software.					
11. Conozco el concepto de hardware					
<i>Alfabetismo informacional</i>					
12. Comprendo, evalúo e interpreto información proveniente de diferentes fuentes.					
13. Identifico toda clase de riesgo o problemas comunes en el área tecnológica.					
<i>Alfabetismo digital</i>					
14. Genero nueva información a través del uso de las TIC.					
15. Utilizo las TIC para almacenar, ordenar, compartir y comunicar información en formato texto y multimedia					
16. Genero relaciones personales y profesionales en el contexto virtual.					
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
Desempeño de tarea					
<i>Capacidad aprendizaje</i>					
17. Mantengo una predisposición a adquirir nuevos conocimientos que resulten de utilidad en mi entorno laboral.					
<i>Capacidad de organización y planificación</i>					
18. Distribuyo de manera eficaz el tiempo de cada una de las tareas a realizar.					
19. Mi trabajo se presenta con coherencia, organización y exactitud.					
<i>Capacidad de resolución de problemas</i>					
20. Brindo una atención rápida a los clientes ante cualquier problema que se les suscite.					
<i>Productividad</i>					
21. Mantengo un orden de prioridades para el desarrollo de las actividades pendientes					
22. Cumpló con la cuota de ventas					
23. Atiendo a cabalidad a los clientes					
24. Recibo quejas de los clientes por inadecuada atención					
<i>Conocimientos técnicos</i>					
25. Manejo programas informáticos para el desarrollo de mis actividades.					

Desempeño contextual					
<i>Orientación a objetivos y resultados</i>					
26. Establezco objetivos y prioridades en la organización.					
<i>Iniciativa</i>					
27. Actúo para aprovechar las oportunidades, cuando éstas se presentan.					
<i>Compromiso con la organización</i>					
28. Cumpló con las metas establecidas en la organización.					
29. Muestro interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas.					
<i>Cooperación y colaboración</i>					
30. Trabajo en equipo con mis compañeros para alcanzar un objetivo determinado.					
<i>Compartir y transmitir conocimiento</i>					
31. La organización fomenta gestión del aprendizaje a través de cursos de formación, para mejorar mi desempeño.					
Desempeño Organizacional					
<i>Uso adecuado de los recursos laborales</i>					
32. Me brindan los recursos necesarios para cumplir con las funciones asignadas en la organización.					
33. Utilizo adecuadamente los recursos de la organización para alcanzar los objetivos propuestos.					
34. Aprovecho mis fortalezas para alcanzar los objetivos de la organización.					
<i>Uso eficiente del tiempo</i>					
35. Utilizo de manera eficiente el tiempo para realizar mis tareas con mayor rapidez.					
<i>Asistencia al trabajo</i>					
36. Asisto a laborar puntualmente para realizar mis actividades en el tiempo establecido.					
37. Me siento participe de los éxitos y fracasos de la organización.					

Anexo 2. “Instrumento aplicado a los jefes de los trabajadores”

La finalidad de este cuestionario de encuesta es recolectar datos en apoyo del desarrollo de la tesis “Relación entre Uso de Tecnologías de Información y Comunicación y Desempeño Laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022”. El cuestionario es anónimo, y se requiere responder objetivamente a las preguntas colocando una (X) en la casilla correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala de 1 a 5, sobre el conocimiento de las TIC y el desempeño que usted como **JEFE** percibe:

- Estoy en desacuerdo total 1
- Tengo una oposición clara 2
- Mantengo una posición neutral 3
- Estoy de acuerdo 4
- Sostengo una postura de acuerdo total 5

DIMENSIÓN/INDICADOR/ÍTEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE TIC					
Dimensión Instrumental					
<i>Manejo de la Internet</i>					
1. Accede a los recursos de Internet para agilizar el desarrollo de sus actividades.					
<i>Manejo de equipos tecnológicos</i>					
2. Utiliza computadoras personales para ejercer sus funciones.					
3. Realiza consultas y operaciones bancarias a través de su teléfono móvil.					
<i>Manejo del software</i>					
4. Utiliza el procesador de textos para crear y modificar documentos.					
5. Utiliza programas de presentación (Power Point) para exponer información de manera efectiva.					
6. Utilizo hojas de cálculo para recolectar datos y presentarlos mediante estadísticas numéricas y visuales.					
7. Maneja softwares bancarios empleados por la organización.					
8. Maneja softwares de sistema para tener actualizada toda la información contable de la empresa.					
Dimensión Cognitiva					
<i>e – Conciencia</i>					
9. Comprende el papel que juegan las TIC en la sociedad.					

10. Conoce el concepto de software.					
11. Conoce el concepto de hardware.					
<i>Alfabetismo informacional</i>					
12. Comprende, evalúa e interpreta información proveniente de diferentes fuentes.					
13. Identifica toda clase de riesgo o problemas comunes en el área tecnológica.					
<i>Alfabetismo digital</i>					
14. Genera nueva información a través del uso de las TIC.					
15. Utiliza las TIC para almacenar, ordenar, compartir y comunicar información en formato texto y multimedia					
16. Genera relaciones personales y profesionales en el contexto virtual.					
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
Desempeño de tarea					
<i>Capacidad aprendizaje</i>					
17. Mantiene una predisposición a adquirir nuevos conocimientos que resulten de utilidad en su entorno laboral.					
<i>Capacidad de organización y planificación</i>					
18. Distribuye de manera eficaz el tiempo de cada una de las tareas a realizar.					
19. El trabajo se presenta con coherencia, organización y exactitud.					
<i>Capacidad de resolución de problemas</i>					
20. Brinda una atención rápida a los clientes ante cualquier problema que se les suscite.					
<i>Productividad</i>					
21. Mantiene un orden de prioridades para el desarrollo de las actividades pendientes					
22. Cumple con la cuota de ventas.					
23. Atiende a cabalidad a los clientes.					
24. Recibe quejas de los clientes por inadecuada atención.					
<i>Conocimientos técnicos</i>					
25. Maneja programas informáticos para el desarrollo de mis actividades.					
Desempeño contextual					
<i>Orientación a objetivos y resultados</i>					

26. Establece objetivos y prioridades en la organización.					
<i>Iniciativa</i>					
27. Actúa para aprovechar las oportunidades, cuando éstas se presentan.					
<i>Compromiso con la organización</i>					
28. Cumple con las metas establecidas en la organización.					
29. Muestra interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas.					
<i>Cooperación y colaboración</i>					
30. Trabaja en equipo con sus compañeros para alcanzar un objetivo determinado.					
<i>Compartir y transmitir conocimiento</i>					
31. La organización fomenta gestión del aprendizaje a través de cursos de formación, para mejorar su desempeño.					
Desempeño Organizacional					
<i>Uso adecuado de los recursos laborales</i>					
32. Se le brinda los recursos necesarios para cumplir con las funciones asignadas en la organización.					
33. Utiliza adecuadamente los recursos de la organización para alcanzar los objetivos propuestos.					
34. Aprovecha sus fortalezas para alcanzar los objetivos de la organización.					
<i>Uso eficiente del tiempo</i>					
35. Utiliza de manera eficiente el tiempo para realizar sus tareas con mayor rapidez.					
<i>Asistencia al trabajo</i>					
36. Asiste a laborar puntualmente para realizar sus actividades en el tiempo establecido.					
37. Se siente participe de los éxitos y fracasos de la organización.					

Anexo 3. “Cuadro de operacionalización de las variables”

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
<i>Variable Independiente:</i> Tecnologías de la Información y la comunicación	Instrumental (Fainholc, 2005)	Manejo de la internet	Cuestionario de encuesta
		Manejo de equipos tecnológicos	
		Manejo del software	
	Cognitiva (Fainholc, 2005)	e-Conciencia	
		Alfabetismo informacional	
		Alfabetismo digital	
<i>Variable dependiente:</i> Desempeño laboral	Desempeño de tarea (Salgado y Cabal, 2011)	Capacidad de aprendizaje	Cuestionario de encuesta
		Capacidad de organización y planificación	
		Capacidad de resolución de problemas	
		Conocimientos técnicos	
		Productividad	
	Desempeño contextual (Salgado y Cabal, 2011)	Orientación a objetivos y resultados	
		Iniciativa	
		Compromiso con la organización	
		Cooperación y colaboración	
		Compartir y transmitir conocimiento	
	Desempeño organizacional (Salgado y Cabal, 2011)	Uso adecuado de los recursos laborales	
		Uso eficiente del tiempo	
		Asistencia al trabajo	

Anexo 4. “Matriz de consistencia”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema principal</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño laboral de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño laboral de los trabajadores en un banco comercial en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>“El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo”</p>	<p>Variable independiente</p> <p>1. Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)</p>	<p>1.1 Instrumental</p> <p>1.2. Cognitiva</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>2. Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>3. Determinar el nivel de relación del uso de las TIC con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. “El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño de tarea de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo”</p> <p>2. “El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño contextual de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo”</p> <p>3. “El uso de las TIC tiene relación directa con el desempeño organizacional de los trabajadores en un banco comercial de la ciudad de Chiclayo”</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>2. Desempeño laboral</p>	<p>2.1. Desempeño de tarea</p> <p>2.2. Desempeño contextual</p> <p>2.3. Desempeño organizacional</p>

Anexo 5. “Validación de los Instrumentos”

PROYECTO DE TESIS

**Relación entre Uso de Tecnologías de Información y Comunicación y
Desempeño Laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022**

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Responsable (s):

- ABRAHAM SMITH VILLALOBOS DELGADO
- LISSET DE LOS MILAGROS MÍO SÁNCHEZ

I. INDICACIÓN. Marque con una (X) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si está formulado correctamente para su posterior aplicación.

II. NOTA. Para cada enunciado se considera la escala de 1 a 5 donde:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

DIMENSIÓN/INDICADOR/ÍTEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE TIC					
<i>Dimensión Instrumental</i>					
<i>Manejo de la Internet</i>					
1. Accedo a los recursos de Internet para agilizar el desarrollo de mis actividades.					X
<i>Manejo de equipos tecnológicos</i>					
2. Utilizo computadoras personales para ejercer mis funciones.				X	
3. Realizo consultas y operaciones bancarias a través de mi teléfono móvil.					X
<i>Manejo del software</i>					
4. Utilizo el procesador de textos para crear y modificar documentos.				X	
5. Utilizo programas de presentación (Power Point) para exponer información de manera efectiva.					X
6. Utilizo hojas de cálculo para crear bases de datos e informar los resultados de manera numérica y gráfica.					X

7. Manejo softwares bancarios empleados por la organización.					X
8. Manejo softwares de sistema para tener actualizada la información contable de la empresa.				X	
Dimensión Cognitiva					
e - Conciencia					
9. Comprendo el papel que juegan las TIC en la sociedad.					X
10. Conozco el concepto de software.				X	
11. Conozco el concepto de hardware				X	
Alfabetismo informacional					
12. Comprendo, evalúo e interpreto información proveniente de diferentes fuentes.					X
13. Identifico toda clase de riesgo o problemas comunes en el área tecnológica.				X	
Alfabetismo digital					
14. Genero nueva información a través del uso de las TIC.					X
15. Utilizo las TIC para acceder, almacenar, organizar, compartir y comunicar información en múltiples formatos, sean textuales o multimedia.					X
16. Genero relaciones personales y profesionales en el contexto virtual.					X

III. Opinión de aplicabilidad.

El mencionado cuestionario contiene las interrogantes para recopilar la información relacionada con la investigación.

Apellidos y Nombres:

ZAPATA SANDOVAL JUAN

Grado Académico:

MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA.



Firma del experto

DNI N° 16455600

PROYECTO DE TESIS

**Relación entre Uso de Tecnologías de Información y Comunicación y
Desempeño Laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022**

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DESEMPEÑO LABORAL

Responsable (s):

- ABRAHAM SMITH VILLALOBOS DELGADO
- LISSET DE LOS MILAGROS MÍO SÁNCHEZ

I. INDICACIÓN. Marque con una (X) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si está formulado correctamente para su posterior aplicación.

II. NOTA. Para cada enunciado se considera la escala de 1 a 5 donde:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

DIMENSIÓN/INDICADOR/ÍTEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
<i>Desempeño de tarea</i>					
<i>Capacidad aprendizaje</i>					
1. Mantengo una actitud abierta a la adquisición de nuevos conocimientos que puedan ser de utilidad en mi puesto de trabajo.					X
<i>Capacidad de organización y planificación</i>					
2. Distribuyo de manera eficaz el tiempo de cada una de las tareas a realizar.					X
3. Las formas de presentación de mi trabajo son consistentes, ordenadas y precisas					X
<i>Capacidad de resolución de problemas</i>					
4. Brindo una atención rápida a los clientes ante cualquier problema que se les suscite.					X
<i>Productividad</i>					

5. Mantengo un orden de prioridades para el desarrollo de las actividades pendientes					X
Conocimientos técnicos					
6. Manejo programas informáticos para el desarrollo de mis actividades.					X
Desempeño contextual					
Orientación a objetivos y resultados					
7. Establezco objetivos y prioridades en la organización.					X
Iniciativa					
8. Actúo para aprovechar las oportunidades, cuando éstas se presentan.					X
Compromiso con la organización					
9. Cumpló con las metas establecidas en la organización.					X
10. Muestro interés ante las nuevas innovaciones tecnológicas.					X
Cooperación y colaboración					
11. Trabajo en equipo con mis compañeros para alcanzar un objetivo determinado.					X
Compartir y transmitir conocimiento					
12. La organización fomenta la gestión del conocimiento a través de cursos de capacitación, para mejorar mi desempeño.				X	
Desempeño Organizacional					
Uso adecuado de los recursos laborales					
13. Me brindan los recursos necesarios para cumplir con las funciones asignadas en la organización.					X
14. Utilizo adecuadamente los recursos de la organización para alcanzar los objetivos propuestos.					X
15. Aprovecho mis fortalezas para alcanzar los objetivos de la organización.					X
Uso eficiente del tiempo					
16. Utilizo de manera eficiente el tiempo para realizar mis tareas con mayor rapidez.				X	
Asistencia al trabajo					
17. Asisto a laborar puntualmente para realizar mis actividades en el tiempo establecido.					X
18. Me siento participe de los éxitos y fracasos de la organización.					X

III. Opinión de aplicabilidad.

El instrumento mide apropiadamente la variable en estudio, y es apto para su aplicación en la recolección de datos.

Apellidos y Nombres:

STECHMAN CABALLERO GUILLERMO HERNANN

Grado Académico:

LIC. ADMINISTRACION


Firma del experto
DNI N° 40942849

Anexo 6. “Consentimiento informado del estudio”
CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Investigadores: Villalobos Delgado Abraham Smith
Mío Sánchez Lisset de los Milagros
Dra. Del Carpio Ramos Hilda Angélica (Asesora)

Título: Relación entre uso de tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022

INTRODUCCIÓN:

Ha sido invitado a participar del estudio de investigación llamado: “Relación entre uso de tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: Villalobos Delgado Abraham Smith y Mío Sánchez Lisset de los Milagros, junto con la asesora Dra. Del Carpio Ramos Hilda Angélica.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

El propósito de esta investigación es conocer si la sola presencia de las tecnologías de información y comunicación en los bancos comerciales tienen alguna relación con el desempeño del personal; o si es conveniente saber utilizarlas, de modo que permita generar estrategias en su implantación, desarrollo y aplicación, con el fin de otorgar la mayor satisfacción al cliente.

METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevó a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se diseñó un instrumento (cuestionario) para medir las variables de estudio y recopilar

información, la cual fue validada por dos expertos.

2. Se validó estadísticamente para corroborar si es confiable para su aplicación.
3. Posteriormente, se aplicará el cuestionario a las personas partícipes de la investigación.

RIESGOS:

No existe ningún riesgo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

BENEFICIOS:

Con los resultados obtenidos se espera favorecer a los trabajadores del banco comercial para que mejoren su rendimiento, asimismo los resultados, impactarán en la sociedad porque recibirán mejor atención por el servicio que se les brinde, además se le informará de manera confidencial de los resultados que se crea conveniente, para que usted tenga conocimiento.

COSTOS:

Su participación en la investigación no le generará ningún costo.

CONFIDENCIALIDAD:

Los investigadores mantendrán la confidencialidad de la información obtenida, y la presentarán de manera numérica, sin revelar la identidad de las personas que son partícipes de este estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

Si usted se compromete a participar en el estudio, puede retirarse en cualquier momento y no habrá ninguna consecuencia. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar a los investigadores: Villalobos Delgado Abraham Smith y Mío Sánchez Lisset de los Milagros.

CONSENTIMIENTO:

Doy mi consentimiento libremente para participar en este estudio. Estoy plenamente informado sobre lo que implica, y estoy consciente de que puedo abandonarlo cuando yo quiera.

Anexo 7. “Resultados del promedio”

Registro del instrumento aplicado a los trabajadores

N°	VARIABLE 1																VARIABLE 2																							
	Dimensión 1								Dimensión 2								Dimensión 1								Dimensión 2								Dimensión 3							
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3						INDICADOR 1		INDICADOR 2		INDICADOR 3				INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 3		INDICADOR 4	INDICADOR 5	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3		INDICADOR 4	INDICADOR 5	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3		INDICADOR 4	INDICADOR 5					
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37				
1	5	5	5	3	5	5	5	5	1	3	1	5	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
3	1	4	1	4	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
5	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
7	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4			
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
9	3	2	4	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4			
10	5	2	5	5	1	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
11	3	2	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4				
12	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4				
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5			
14	4	2	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5				
15	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	4	5	5				
16	1	2	5	2	2	5	5	2	1	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5			
17	5	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4			
18	4	5	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
19	4	2	5	2	2	5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
20	4	2	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5			
21	4	4	4	4	2	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4				
22	5	5	1	4	1	5	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5				
23	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	1	5	3	2	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4			
24	3	2	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5				
25	5	2	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5				
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	1	5	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4				
27	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4				
28	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5					
29	1	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5				
30	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5				
33	4	4	1	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
34	1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
35	1	5	5	5	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	2	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5			
36	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4				
37	4	4	4	3	2	4	4	4	2	1	3	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
38	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4			
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4				
40	2	2	5	3	5	5	5	2	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4				
41	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4			
42	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	1	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5				
43	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5				
44	3	3	2	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	4	5	4	4	4	3	5							

Registro del instrumento aplicado a los jefes

VARIABLE 1																	VARIABLE 2																						
Dimensión 1										Dimensión 2							Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 3												
INDICADOR 1					INDICADOR 2					INDICADOR 3					INDICADOR 4					INDICADOR 5					INDICADOR 6					INDICADOR 7					INDICADOR 8				
N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37		
1	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5		
2	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	1	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3		
3	1	5	1	4	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4		
6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	3	2	4	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4		
10	5	2	5	5	1	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
11	3	2	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4		
12	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
13	5	5	3	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4		
15	2	4	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	5	5	4	4	3	4	2	4		
16	1	2	5	2	2	5	4	2	1	5	4	5	5	2	1	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5		
17	4	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4		
18	4	5	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5			
19	4	2	5	2	2	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
20	4	2	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
21	4	4	4	4	2	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4		
22	5	5	1	4	1	5	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5		
23	5	5	5	5	4	4	4	2	5	3	5	1	5	3	2	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4		
24	3	2	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5			
25	5	2	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5			
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5		
27	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4			
29	1	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
30	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
31	2	5	4	3	2	4	4	1	2	4	2	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	2	2	4	4	
32	5	5	5	3	2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4		
33	5	5	4	2	1	4	5	1	2	2	1	4	5	2	3	5	2	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3		
34	2	4	4	4	2	4	4	5	3	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4		
35	1	5	5	5	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	2	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	
36	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4		
37	4	4	4	3	2	4	4	2	1	3	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
38	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	2	2	5	3	5	5	5	2	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	
41	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	
42	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	1	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5		
43	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
44	3	3	2	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5					

Resultados de la sumatoria de las respuestas según los trabajadores

N.º	V1			V2			
	V1	D1	D2	V2	D1	D2	D3
1	68	36	32	89	32	26	27
2	68	36	32	86	32	25	26
3	60	23	37	100	37	30	30
4	69	36	33	84	33	24	25
5	58	28	30	86	30	25	26
6	74	38	36	104	36	29	30
7	66	33	33	84	33	19	27
8	80	40	40	105	40	30	30
9	42	18	24	67	24	17	22
10	64	24	40	102	40	30	30
11	53	24	29	70	29	15	22
12	57	29	28	77	28	23	22
13	62	31	31	86	31	25	27
14	63	30	33	83	33	25	23
15	59	25	34	78	34	23	21
16	50	23	27	90	27	24	29
17	60	26	34	94	34	29	26
18	58	25	33	98	33	27	29
19	62	26	36	84	36	20	25
20	61	27	34	86	34	22	26
21	67	29	38	93	38	25	28
22	54	25	29	91	29	26	30
23	63	34	29	86	29	23	24
24	67	27	40	97	40	25	27
25	70	30	40	98	40	28	29
26	78	40	38	86	38	21	28
27	72	38	34	87	34	23	24
28	66	34	32	87	32	22	29
29	63	35	28	98	28	29	28
30	73	35	38	95	38	26	25
31	51	25	26	78	26	24	21
32	62	33	29	92	29	27	27
33	51	27	24	79	24	22	26
34	60	29	31	92	31	27	27
35	57	29	28	86	28	25	25
36	62	30	32	89	32	28	23
37	50	27	23	74	23	21	23
38	61	31	30	85	30	25	25
39	64	32	32	85	32	25	24
40	64	29	35	92	35	23	28
41	69	37	32	89	32	24	28
42	66	32	34	93	34	26	29
43	58	26	32	88	32	26	25
44	60	29	31	90	31	27	28
45	69	33	36	85	36	24	24
46	67	30	37	95	37	24	30
47	64	28	36	98	36	28	29
48	71	31	40	90	40	29	24
49	63	23	40	99	40	30	28
50	63	24	39	100	39	29	30
51	56	26	30	82	30	23	25
52	57	27	30	76	30	22	24
53	54	27	27	78	27	21	25
54	58	25	33	88	33	24	26
55	55	26	29	81	29	22	25
56	59	32	27	91	27	23	29
57	64	30	34	94	34	25	30
58	74	34	40	105	40	30	30
59	70	30	40	103	40	30	30
60	58	32	26	100	26	30	27

Resultados de la sumatoria de las respuestas según los jefes

N.º	V1	D1	D2	V2	D1	D2	D3
1	57	38	19	105	45	30	30
2	79	39	40	101	41	30	30
3	62	23	39	101	41	30	30
4	69	36	33	82	34	24	24
5	57	27	30	83	35	24	24
6	74	38	36	105	45	30	30
7	67	33	34	84	38	19	27
8	80	40	40	105	45	30	30
9	42	18	24	67	28	17	22
10	63	24	39	105	45	30	30
11	53	24	29	70	33	15	22
12	57	29	28	75	32	21	22
13	63	32	31	75	30	20	25
14	69	31	38	97	43	25	29
15	75	36	39	97	45	23	29
16	52	24	28	91	37	25	29
17	61	27	34	95	39	30	26
18	59	25	34	101	42	29	30
19	61	26	35	85	40	20	25
20	61	27	34	88	40	22	26
21	67	29	38	91	39	25	27
22	54	25	29	91	35	26	30
23	63	34	29	87	39	23	25
24	67	27	40	99	45	25	29
25	70	30	40	98	41	28	29
26	78	40	38	84	37	20	27
27	72	38	34	87	40	23	24
28	66	34	32	87	36	22	29
29	63	35	28	100	41	29	30
30	73	35	38	94	45	25	24
31	67	34	33	84	36	24	24
32	65	33	32	94	37	27	30
33	66	32	34	85	37	24	24
34	67	34	33	90	35	25	30
35	57	29	28	86	36	25	25
36	62	30	32	89	38	28	23
37	50	27	23	74	30	21	23
38	61	31	30	85	35	25	25
39	64	32	32	85	36	25	24
40	64	29	35	92	41	23	28
41	69	37	32	89	37	24	28
42	66	32	34	93	38	26	29
43	58	26	32	88	37	26	25
44	60	29	31	89	35	26	28
45	69	33	36	85	37	24	24
46	67	30	37	99	41	28	30
47	64	28	36	98	41	28	29
48	70	30	40	90	37	29	24
49	63	23	40	99	41	30	28
50	63	24	39	100	41	29	30
51	60	23	37	86	35	27	24
52	64	24	40	98	41	29	28
53	61	22	39	104	45	29	30
54	53	21	32	96	37	29	30
55	66	28	38	98	39	30	29
56	59	32	27	91	39	23	29
57	64	30	34	100	40	30	30
58	74	34	40	104	45	30	29
59	70	30	40	103	43	30	30
60	58	32	26	101	43	30	28

Promedio de los datos primos tanto de trabajadores como jefes

N°	TRABAJADORES	JEFES	PROM	TRABAJADORES	JEFES	PROM	TRABAJADORES	JEFES	PROM	TRABAJADORES	JEFES	PROM	TRABAJADORES	JEFES	PROM	TRABAJADORES	JEFES	PROM	TRABAJADORES	JEFES	PROM
	V1	V1	PROM_V1	V1_D1	V1_D1	PROM_V1_D1	V1_D2	V1_D2	PROM_V1_D2	V2	V2	PROM_V2	V2_D1	V2_D1	PROM_V2_D1	V2_D2	V2_D2	PROM_V2_D2	V2_D3	V2_D3	PROM_V2_D3
1	57	68	63	38	36	37	19	32	26	105	89	97	45	32	39	30	26	28	30	27	29
2	79	68	74	39	36	38	40	32	36	101	86	94	41	32	37	30	25	28	30	26	28
3	62	60	61	23	23	23	39	37	38	101	100	101	41	37	39	30	30	30	30	30	30
4	69	69	69	36	36	36	33	33	33	82	84	83	34	33	34	24	24	24	24	25	25
5	57	58	58	27	28	28	30	30	30	83	86	85	35	30	33	24	25	25	24	26	25
6	74	74	74	38	38	38	36	36	36	105	104	105	45	36	41	30	29	30	30	30	30
7	67	66	67	33	33	33	34	33	34	84	84	84	38	33	36	19	19	19	27	27	27
8	80	80	80	40	40	40	40	40	40	105	105	105	45	40	43	30	30	30	30	30	30
9	42	42	42	18	18	18	24	24	24	67	67	67	28	24	26	17	17	17	22	22	22
10	63	64	64	24	24	24	39	40	40	105	102	104	45	40	43	30	30	30	30	30	30
11	53	53	53	24	24	24	29	29	29	70	70	70	33	29	31	15	15	15	22	22	22
12	57	57	57	29	29	29	28	28	28	75	77	76	32	28	30	21	23	22	22	22	22
13	63	62	63	32	31	32	31	31	31	75	86	81	30	31	31	20	25	23	25	27	26
14	69	63	66	31	30	31	38	33	36	97	83	90	43	33	38	25	25	25	29	23	26
15	75	59	67	36	25	31	39	34	37	97	78	88	45	34	40	23	23	23	29	21	25
16	52	50	51	24	23	24	28	27	28	91	90	91	37	27	32	25	24	25	29	29	29
17	61	60	61	27	26	27	34	34	34	95	94	95	39	34	37	30	29	30	26	26	26
18	59	58	59	25	25	25	34	33	34	101	98	100	42	33	38	29	27	28	30	29	30
19	61	62	62	26	26	26	35	36	36	85	84	85	40	36	38	20	20	20	25	25	25
20	61	61	61	27	27	27	34	34	34	88	86	87	40	34	37	22	22	22	26	26	26
21	67	67	67	29	29	29	38	38	38	91	93	92	39	38	39	25	25	25	27	28	28
22	54	54	54	25	25	25	29	29	29	91	91	91	35	29	32	26	26	26	30	30	30
23	63	63	63	34	34	34	29	29	29	87	86	87	39	29	34	23	23	23	25	24	25
24	67	67	67	27	27	27	40	40	40	99	97	98	45	40	43	25	25	25	29	27	28
25	70	70	70	30	30	30	40	40	40	98	98	98	41	40	41	28	28	28	29	29	29
26	78	78	78	40	40	40	38	38	38	84	86	85	37	38	38	20	21	21	27	28	28
27	72	72	72	38	38	38	34	34	34	87	87	87	40	34	37	23	23	23	24	24	24
28	66	66	66	34	34	34	32	32	32	87	87	87	36	32	34	22	22	22	29	29	29
29	63	63	63	35	35	35	28	28	28	100	98	99	41	28	35	29	29	29	30	28	29
30	73	73	73	35	35	35	38	38	38	94	95	95	45	38	42	25	26	26	24	25	25
31	67	51	59	34	25	30	33	26	30	84	78	81	36	26	31	24	24	24	24	21	23
32	65	62	64	33	33	33	32	29	31	94	92	93	37	29	33	27	27	27	30	27	29
33	66	51	59	32	27	30	34	24	29	85	79	82	37	24	31	24	22	23	24	26	25
34	67	60	64	34	29	32	33	31	32	90	92	91	35	31	33	25	27	26	30	27	29
35	57	57	57	29	29	29	28	28	28	86	86	86	36	28	32	25	25	25	25	25	25
36	62	62	62	30	30	30	32	32	32	89	89	89	38	32	35	28	28	28	23	23	23
37	50	50	50	27	27	27	23	23	23	74	74	74	30	23	27	21	21	21	23	23	23
38	61	61	61	31	31	31	30	30	30	85	85	85	35	30	33	25	25	25	25	25	25
39	64	64	64	32	32	32	32	32	32	85	85	85	36	32	34	25	25	25	24	24	24
40	64	64	64	29	29	29	35	35	35	92	92	92	41	35	38	23	23	23	28	28	28
41	69	69	69	37	37	37	32	32	32	89	89	89	37	32	35	24	24	24	28	28	28
42	66	66	66	32	32	32	34	34	34	93	93	93	38	34	36	26	26	26	29	29	29
43	58	58	58	26	26	26	32	32	32	88	88	88	37	32	35	26	26	26	25	25	25
44	60	60	60	29	29	29	31	31	31	89	90	90	35	31	33	26	27	27	28	28	28
45	69	69	69	33	33	33	36	36	36	85	85	85	37	36	37	24	24	24	24	24	24
46	67	67	67	30	30	30	37	37	37	99	95	97	41	37	39	28	24	26	30	30	30
47	64	64	64	28	28	28	36	36	36	98	98	98	41	36	39	28	28	28	29	29	29
48	70	71	71	30	31	31	40	40	40	90	90	90	37	40	39	29	29	29	24	24	24
49	63	63	63	23	23	23	40	40	40	99	99	99	41	40	41	30	30	30	28	28	28
50	63	63	63	24	24	24	39	39	39	100	100	100	41	39	40	29	29	29	30	30	30
51	60	56	58	23	26	25	37	30	34	86	82	84	35	30	33	27	23	25	24	25	25
52	64	57	61	24	27	26	40	30	35	98	76	87	41	30	36	29	22	26	28	24	26
53	61	54	58	22	27	25	39	27	33	104	78	91	45	27	36	29	21	25	30	25	28
54	53	58	56	21	25	23	32	33	33	96	88	92	37	33	35	29	24	27	30	26	28
55	66	55	61	28	26	27	38	29	34	98	81	90	39	29	34	30	22	26	29	25	27
56	59	59	59	32	32	32	27	27	27	91	91	91	39	27	33	23	23	23	29	29	29
57	64	64	64	30	30	30	34	34	34	100	94	97	40	34	37	30	25	28	30	30	30
58	74	74	74	34	34	34	40	40	40	104	105	105	45	40	43	30	30	30	29	30	30
59	70	70	70	30	30	30	40	40	40	103	103	103	43	40	42	30	30	30	30	30	30
60	58	58	58	32	32	32	26	26	26	101	100	101	43	26	35	30	30	30	28	27	28

Anexo 8. Propuesta

PLAN DE FORTALECIMIENTO DEL desempeño CONTEXTUAL mediante CAPACITACIÓN DEL uso de las TIC EN UN BANCO COMERCIAL DE CHICLAYO

I. Justificación

La capacitación mejora la eficiencia de las operaciones del banco, ya que los empleados están más familiarizados con las herramientas y los procesos que utilizan; además podría ayudar al banco a atraer y retener el talento de alta calidad, lo que mejoraría la imagen de la empresa y la atracción de los mejores empleados. En la investigación, los resultados arrojaron que, no existe relación entre el uso de las TIC con el desempeño contextual; es decir, relacionado con transferencia de conocimiento, iniciativa, colaboración, compromiso institucional; es por ello que, capacitar y sensibilizar, puede llenar este vacío.

II. Alcance

El presente plan de capacitación es aplicable para los trabajadores del banco comercial.

III. Objetivo general

Fortalecer la eficiencia y la productividad de la organización mediante la capacitación de los empleados en la adquisición de habilidades en TIC.

IV. Objetivos específicos

- 4.1** Fortalecer capacidades del personal que trabaja con TIC para incrementar el trabajo orientado hacia objetivos y resultados organizacionales.
- 4.2** Fortalecer capacidades del personal que trabaja con TIC para incrementar el trabajo con iniciativa.
- 4.3** Fortalecer capacidades del personal que trabaja con TIC para incrementar el compromiso con la organización.
- 4.4** Fortalecer las capacidades del personal que trabaja con TIC para incrementar la comunicación, cooperación y colaboración.
- 4.5** Fortalecer las capacidades del personal que trabaja con TIC para incrementar mecanismos de transmisión de conocimiento.
- 4.6** Fortalecer las capacidades del personal que trabaja con TIC para incrementar el nivel de creatividad y de innovación en la empresa.

V. Estrategias y acciones a desarrollar

5.1 Objetivo: Incrementar el trabajo orientado hacia objetivos y resultados organizacionales.

5.1.1 Estrategia de capacitación: en el trabajo.

5.1.2 Habilidad: E – conciencia.

- 5.1.3 Destreza: Comprensión de la función que desempeñan las TIC en la empresa para trabajar en su puesto de trabajo el cumplimiento de los indicadores operacionales y corporativos.
- 5.2 Incrementar el trabajo con iniciativa.**
 - 5.2.1 Estrategia de capacitación: en el trabajo.
 - 5.2.2 Habilidad: Alfabetismo tecnológico.
 - 5.2.3 Destreza: Comprensión de la función que cumple el uso eficaz de los medios electrónicos; capacidad de desenvolverse con el hardware y software; respuesta a las demandas del cliente usando herramientas de productividad, comunicación y gestión.
- 5.3 Incrementar el compromiso con la organización.**
 - 5.3.1 Estrategia de capacitación: en el trabajo.
 - 5.3.2 Habilidad: E – conciencia.
 - 5.3.3 Destreza: Comprensión de la función que desempeñan las TIC en la empresa para trabajar en equipo el cumplimiento de los indicadores operacionales y corporativos.
- 5.4 incrementar la comunicación, cooperación y colaboración.**
 - 5.4.1 Estrategia de capacitación: en el trabajo.
 - 5.4.2 Habilidad: Alfabetismo informacional.
 - 5.4.3 Destreza: Entendimiento, interpretación y síntesis de la información procedente de diversas fuentes; implica, leer, comprender, pensar críticamente, conectar e integrar hechos y conocimientos para aplicarlas en sus operaciones y responder las demandas de los clientes.
- 5.5 incrementar mecanismos de transmisión de conocimiento.**
 - 5.5.1 Estrategia de capacitación: en el trabajo.
 - 5.5.2 Habilidad: Alfabetismo digital.
 - 5.5.3 Destreza: Desarrollo de nueva información haciendo uso de las TIC, organización, simplificación, integración, facilitación y transmisión de información en diversos formatos textuales y de multimedia para entendimiento de los clientes y jefes.
- 5.6 incrementar el nivel de creatividad y de innovación en la empresa.**
 - 5.6.1 Estrategia de capacitación: en el trabajo.
 - 5.6.2 Habilidad: Alfabetismo tecnológico.
 - 5.6.3 Destreza: Comprensión de la función que cumple el uso eficaz de los medios electrónicos; capacidad de desenvolverse con el hardware y software; generación de nuevos servicios de atención al cliente a partir de las TIC.

VI. Recursos tecnológicos

- 6.1** Sistemas de gestión de aprendizaje: Plataformas digitales que permiten diseñar, impartir y evaluar cursos y capacitaciones en línea, como las plataformas de E- Learning, que permiten crear y distribuir materiales de aprendizaje en línea, y los sistemas de recomendación de aprendizaje, que

utilizan algoritmos para recomendar contenido y cursos basados en los intereses y necesidades de los empleados.

- 6.2** Incorporar el uso de herramientas “Yape” y “Yevo” como recursos clave para las actividades de capacitación, con el fin de, aprender a usarlas.

<https://www.youtube.com/watch?v=oVhfMMfAnSw> (Yape)

<https://www.youtube.com/watch?v=zYLTR2kbD5Y> (Yevo)

- 6.3** Materiales de aprendizaje: Guías de entrenamiento, videos, presentación de diapositivas, juegos de entrenamiento y simuladores que ayuden a los empleados a adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

- 6.4** Foros de discusión, que permitan a los empleados interactuar e intercambiar ideas sobre sus habilidades y conocimientos.

- 6.5** Mentores individuales, que son empleados experimentados que pueden proporcionar soporte personalizado y guía individualizada a otros empleados.

- 6.6** En este Plan se incluye Desarrollo del Plan de Fortalecimiento a través del Software Factorial: <https://www.youtube.com/watch?v=dsjQxdX3rhQ>

VII. Materiales

- 7.1** Tutoriales multimedia con ejemplos y ejercicios interactivos.

- 7.2** Guías y manuales con información y recursos sobre el uso de las TIC en el trabajo.

- 7.3** Seminarios y talleres interactivos donde los empleados pueden aprender y practicar las técnicas en un entorno controlado.

- 7.4** Ejercicios de evaluación y autoevaluación para ayudar a los empleados a medir su progreso y áreas de oportunidad.

- 7.5** Videos acelerados (micro aprendizaje) que presenten información de forma breve y eficiente.

- 7.6** Aplicaciones móviles para la realización de tareas de capacitación en el momento.

- 7.7** Encuesta y cuestionarios para ayudar a los empleados a reflexionar sobre su propio desempeño y habilidades.

- 7.8** Case studies y ejemplos de éxito para compartir buenas prácticas e inspirar a otros empleados.

VIII. Cronograma 2024

Semana 1: Identificar las necesidades de tecnología del banco y evaluar las opciones disponibles (08 de enero). En esa semana, se explicará el proceso de analizar las necesidades específicas del banco y buscar soluciones de tecnología adecuadas para resolver esas necesidades. Algunos aspectos a considerar son: Los desafíos y retos operativos del banco, las tecnologías que ya están usando (Yape, Yevo), las tecnologías disponibles que podrían resolver los problemas, la viabilidad económica y el impacto sobre la seguridad, la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Semana 2: Diseñar la estrategia de implementación de las tecnologías elegidas (15 de enero). En esa semana, se mostrará el plan detallado que indica cómo se debe implantar la tecnología elegida para lograr el máximo beneficio para la

organización. Esto podría incluir cosas como: Entrenamiento para los usuarios finales, protocolos de seguridad, manejo de datos, presupuesto y recursos necesarios, y la evaluación y seguimiento de la implementación.

Semana 3: Iniciar la implementación de las tecnologías elegidas y entrenar al personal (26 de enero). En esa semana, se pondrá en práctica la estrategia de implementación y capacita a los empleados para usar las tecnologías nuevas de manera efectiva. Por ello, algunas cosas que se podrán hacer son: Ofrecer talleres, seminarios o clases de capacitación para que los empleados aprendan a usar las tecnologías nuevas; promover materiales de aprendizaje, como manuales, tutoriales o videos, y permitir que los empleados hagan prácticas y ejercicios para reforzar su aprendizaje.

Semana 4: Continuar la implementación y proporcionar soporte técnico (29 de enero). En esa semana, se seguirá con el proceso de implementación de las tecnologías nuevas y proporcionar asistencia técnica a los usuarios para asegurar que estas tecnologías estén funcionando de la mejor manera posible. Esto puede incluir cosas como: Responder a las preguntas y resolver los problemas de los usuarios, actualizar y mantener las tecnologías nuevas, así como proporcionar entrenamiento adicional y supervisión continuada a los usuarios.

Semana 5: Evaluar el impacto de las tecnologías implementadas y ajustar la estrategia a medida que se avanza (02 de febrero)

En esa semana, se observará el efecto que están teniendo las tecnologías nuevas en el banco, por ejemplo, en la eficiencia, la productividad y la satisfacción de los clientes, y cambiar la estrategia de implementación en consecuencia. La importancia de realizarlo radica en que, permite asegurar que las tecnologías están logrando los resultados deseados y están siendo utilizados de la mejor manera posible.

Al finalizar el programa se llevará a cabo:

- Una sesión de discusión sobre las mejoras en el rendimiento de los empleados después de la capacitación.
- Una encuesta de satisfacción de los empleados para determinar qué funcionó bien y qué necesita ser mejorado.
- Presentación de resultados y logros de la capacitación.
- Un reconocimiento público de los empleados que han destacado durante el proceso.

IX. Presupuesto

1. Gastos de asesoría externa: S/ 3,500.00
2. Gastos de materiales de entrenamiento: S/ 6,500.00
3. Gastos de materiales de aprendizaje (incluyendo licencias de software): S/ 9,500.00
4. Costos de conexión a internet: S/ 500.00
5. **TOTAL: S/20,000.**



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL

DRA. HILDA ANGELICA DEL CARPIO RAMOS, asesor de la tesis titulada:

**Relación entre uso de tecnologías de información y comunicación y desempeño
laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022**

Presentado por los bachilleres de la escuela profesional de Administración:

LISSET DE LOS MILAGROS MÍO SÁNCHEZ

ABRAHAM SMITH VILLALOBOS DELGADO

En mi calidad de asesora, doy fe y conformidad que la tesis tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, convirtiendo a la tesis en aceptable y no constituye plagio de acuerdo al Reglamento de Investigación.

Por tanto, la tesis cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de enero del 2024.

Dra. Del Carpio Ramos Hilda Angélica

Asesor

14.1 Tesis "Relación entre uso de TIC y desempeño laboral en banco comercial de Chiclayo, 2022"

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

17%

9%

Dra

6%

INDICE DE SIMILITUD

FUENTES DE INTERNET

PUBLICACIONES

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

5

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

moam.info

Fuente de Internet

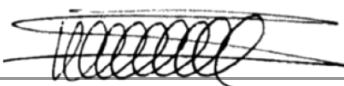
<1%

7

José-Antonio García-Martínez, Noemi Cubeiro-Rodríguez, Francisco-José Santos-Caamaño, Manuel-Arturo Fallas-Vargas. " Learning at the university through technology-mediated activities () ", Culture and Education, 2022

Publicación

<1%

8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	 Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos Asesora	<1 %
9	www.researchgate.net Fuente de Internet		<1 %
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
11	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet		<1 %
12	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
13	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
14	www.theibfr.com Fuente de Internet		<1 %
15	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
16	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
17	Submitted to Infile Trabajo del estudiante		<1 %
18	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		<1 %
19	es.slideshare.net Fuente de Internet		<1 %

20

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

<1 %

21

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

riunet.upv.es

Fuente de Internet

<1 %

25

theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

docslide.us

Fuente de Internet

<1 %

29

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

repositorio.unid.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

32

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

<1 %

33

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

34

(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.

Publicación

<1 %

35

46.210.197.104.bc.googleusercontent.com

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.ucsp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

www.cacic2016.unsl.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

40

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

transportesynegocios.wordpress.com

Fuente de Internet

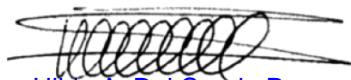
<1 %

42

www.monografias.com

Fuente de Internet

<1 %

43	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	 Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos Asesora	<1 %
44	eprints.uny.ac.id Fuente de Internet		<1 %
45	www.coursehero.com Fuente de Internet		<1 %
46	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
47	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante		<1 %
48	archive.org Fuente de Internet		<1 %
49	cathi.uacj.mx Fuente de Internet		<1 %
50	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet		<1 %
51	issuu.com Fuente de Internet		<1 %
52	dokumen.pub Fuente de Internet		<1 %
53	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
54	Submitted to Universidad Privada del Norte		

<1 %

55

educas.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

56

mail.polodelconocimiento.com

Fuente de Internet

<1 %

57

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

58

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

59

Submitted to Corporación Universitaria
Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1 %

60

qdoc.tips

Fuente de Internet

<1 %

61

repositorio.uotavalo.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

62

Submitted to Universidad Abierta para
Adultos

Trabajo del estudiante

<1 %

63

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

64

ecotec.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

65

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

<1 %

66

www.cnsic.org.do

Fuente de Internet

<1 %

67

Gladys Inés Bustamante-Cabrera, Rina María Álvarez-Becerra, Claudia Pineda-Fernández, Zelma Diana Quisbert-Quinteros. "Andean cosmovision: ethical principles in acculturated, endoculturated and transculturalized people", Revista Bioética, 2023

Publicación

<1 %

68

[Submitted to Universidad Alas Peruanas](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

69

apps.who.int

Fuente de Internet

<1 %

70

documents.mx

Fuente de Internet

<1 %

71

pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

72

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

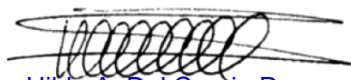
<1 %

73

www.593dp.com

Fuente de Internet

<1 %

74	Submitted to Colegio Universitario de Estudios Financiero		<1 %
	Trabajo del estudiante		
75	addi.ehu.es	 Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos Asesora	<1 %
	Fuente de Internet		
76	www.scribd.com		<1 %
	Fuente de Internet		
77	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo		<1 %
	Trabajo del estudiante		
78	Submitted to Universidad Autónoma de Ica		<1 %
	Trabajo del estudiante		
79	Intriso, Carmelo, and Anna Paola Micheli. "Microfinance in Peru as Part of the Strategy of an International Investment Fund", International Journal of Economics and Finance, 2015.		<1 %
	Publicación		
80	dialnet.unirioja.es		<1 %
	Fuente de Internet		
81	doku.pub		<1 %
	Fuente de Internet		
82	pt.scribd.com		<1 %
	Fuente de Internet		
83	repositorio.upse.edu.ec		<1 %
	Fuente de Internet		

84	Submitted to Southeastern College Trabajo del estudiante	<1 %
85	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
86	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
87	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
88	www.iccat.int Fuente de Internet	<1 %
89	Jesús Plaza-de-la-Hoz, Carmen Caro. "The family, key agent in youth empowerment in ICT society / La familia, agente clave de empoderamiento juvenil en la sociedad TIC", Cultura y Educación, 2018 Publicación	<1 %
90	Kléber Gabriel Guerrero Aray, Jean Carlos Conde Sánchez, María Eugenia Vera Hidalgo, Yesenia Paola Dávila Molina. "Recursos públicos para la seguridad ciudadana en Portoviejo-Ecuador", Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 2022 Publicación	<1 %
91	Manuel Moyano, Humberto M. Trujillo. "Intention of activism and radicalism among Muslim and Christian youth in a marginal	<1 %

neighbourhood in a Spanish city / Intención de activismo y radicalismo de jóvenes musulmanes y cristianos residentes en un barrio marginal de una ciudad española", Revista de Psicología Social, 2014

Publicación

92

core.ac.uk
Fuente de Internet


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

<1 %

93

repositorio.unsch.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

94

repositorio.upla.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

95

Antunes, Ana Cristina Coelho. "As organizaCoes a Luz Da Positividade: Contributos Para a compreensao Do Capital psicologico e Dos Seus Efeitos", ISCTE - Instituto Universitario de Lisboa (Portugal), 2021

Publicación

<1 %

96

repositorio.uap.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

97

www.repositorio.unach.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

98

www1.oecd.org
Fuente de Internet

<1 %

99

Acosta Lopez, Alexander|Astudillo Rodriguez, Christian Jesus|Garcia Evertsz, Johanna|More Ocampo, Jhoao. "Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

100

Lorena Becerril, Antoni Badia. "Information problem-solving skills and the shared knowledge construction process: a comparison of two learning tasks with differing levels of cognitive complexity / Habilidades de resolución de problemas informacionales y proceso de construcción compartida de conocimiento: comparación entre dos tareas de aprendizaje de diferente complejidad cognitiva", Cultura y Educación, 2015

Publicación

<1 %

101

Submitted to Universidad Autonoma del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

102

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1 %

103

dspace.uniss.edu.cu

Fuente de Internet

<1 %

104	Submitted to KCA University Trabajo del estudiante	<1 %
105	Submitted to Universicorp Universi S.A. Blue Hill College Trabajo del estudiante	<1 %
106	amiturismo.org Fuente de Internet	<1 %
107	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
108	Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE Trabajo del estudiante	<1 %
109	Submitted to London School of Economics and Political Science Trabajo del estudiante	<1 %
110	Submitted to Mondragon Unibertsitatea Trabajo del estudiante	<1 %
111	Stephen M. Mutula. "chapter 5 Digital Divide and SMEs", IGI Global, 2010 Publicación	<1 %
112	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	<1 %
113	Prat Forga, Josep M ^a , Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Geografia. "El	<1 %

Turismo industrial como elemento de revalorización del territorio : un análisis desde las relaciones sociales presentes en los destinos : análisis de casos en Cataluña, Escocia y Alsacia", [Barcelona] : Universitat Autònoma de Barcelona,, 2013

Fuente de Internet


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

114

Submitted to Universidad Señor de Sipan

Trabajo del estudiante

<1 %

115

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

116

www.dropbox.com

Fuente de Internet

<1 %

117

Aguirre Venegas, Beatriz Rocio|Castro Torres, John Arnold|Hildebrandt Belmont, Luis Augusto. "Adaptacion y estandarizacion de la prueba CELF - 4 para evaluar los fundamentos del lenguaje en ninos de 7 a 8 anos de edad de instituciones educativas estatales y privadas de Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

118

Submitted to Newcastle College Group

Trabajo del estudiante

<1 %

119

Pablo Willins Mauricio Pachas. "Microcrédito formal y la sostenibilidad de las

<1 %

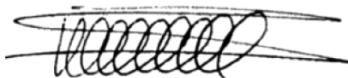
microempresas peruanas. Caso Lima", Gestión en el Tercer Milenio, 2021

Publicación


Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora

-
- | | | |
|------------|---|----------------|
| 120 | Raquel Arguedas, Inmaculada Pra, María Dolores Reina. "chapter 10 Mobile Banking", IGI Global, 2014
<small>Publicación</small> | <1 % |
|------------|---|----------------|
-
- | | | |
|------------|---|----------------|
| 121 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez
<small>Trabajo del estudiante</small> | <1 % |
|------------|---|----------------|
-
- | | | |
|------------|---|----------------|
| 122 | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola
<small>Trabajo del estudiante</small> | <1 % |
|------------|---|----------------|
-
- | | | |
|------------|---|----------------|
| 123 | Vasquez Llanos, Edwin alvaro Velasco Sanchez, Jose Luis Arnaldo Viza Choque, Guillermo Eloy Yataco Duenas et al. "Estado De La gestion Con Enfoque En Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Salud Privada En La Region Cajamarca", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021
<small>Publicación</small> | <1 % |
|------------|---|----------------|
-
- | | | |
|------------|--|----------------|
| 124 | repositorio.uct.edu.pe
<small>Fuente de Internet</small> | <1 % |
|------------|--|----------------|
-
- | | | |
|------------|--|----------------|
| 125 | Submitted to uncedu
<small>Trabajo del estudiante</small> | <1 % |
|------------|--|----------------|
-
- | | | |
|------------|---|--|
| 126 | worldwidescience.org | |
|------------|---|--|

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 12 words
Excluir bibliografía	Apagado		



Dra. Hilda A. Del Carpio Ramos
Asesora



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.


La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Abraham Y Lisset Villanueva Y Mío
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: 14 Tesis "Relación entre uso de tecnologías de información y...
Nombre del archivo: 14_Informe_Final_TIC.pdf
Tamaño del archivo: 5.54M
Total páginas: 145
Total de palabras: 37,355
Total de caracteres: 178,418
Fecha de entrega: 15-ene.-2024 11:49p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2271716432


Dra. Hilda Angélica Del Carpio Ramos
Asesora

1

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Relación entre uso de tecnologías de información y
comunicación y desempeño laboral en banco comercial de
Chiclayo, 2022

Tesis que presentan los Bachilleres:
LISSET DE LOS MILAGROS MÍO SÁNCHEZ
ABRAHAM SMITH VILLALOBOS DELGADO

Asesor
Dra. Hilda Angélica Del Carpio Ramos

Para obtener el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Lambayeque - Perú
2023