



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

ESCUELA DE POSTGRADO

EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AIJA, ANCASH: 2019

Tesis para optar el grado de Maestro
en Administración

Mención: Administración de Negocios, MBA

MARCO ANTONIO ANAYA CARRILLO

Asesor: Dr. **TELMO PABLO LOLI POMA**

Huaraz - Ancash – Perú

2023

Nº de Registro: **T0943**





UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por el:

Bachiller : **ANAYA CARRILLO MARCO ANTONIO**

Título : **LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AIJA, ANCASH, 2019**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

APROBADO, con el calificativo de Diez y Cuatro (14)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **ADMINISTRACIÓN** con Mención en **ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, MBA**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

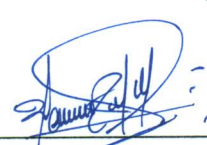
Huaraz, 01 de agosto del 2023



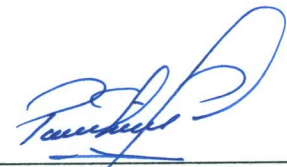
Dr. Juan Emilio Vilchez Carcarmo
PRESIDENTE



Dr. Félix Antonio Linjo Loli
SECRETARIO



Mag. William René Dextre Martínez
VOCAL



Dr. Telmo Pablo Loli Poma
Asesor

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

**EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES** 

Presentado por: **MARCO ANTONIO ANAYA CARRILLO**

con DNI N°: 43952472

para optar el Grado de Maestro en:

Administración con Mención en Administración de Negocios, MBA.

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de :7%..... de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)

Porcentaje	Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	<input type="radio"/>
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 18/10/2023



FIRMA
Apellidos y Nombres: LOLI POMA TELMO PABLO

DNI N°: 42142705

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

T033_43952472_M.pdf

AUTOR

Marco Antonio Anaya Carrillo

RECUENTO DE PALABRAS

13281 Words

RECUENTO DE CARACTERES

73883 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 26, 2023 3:49 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 26, 2023 3:50 PM GMT-5**● 7% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Juan Emilio Vilchez Carcamo

Presidente



Doctor Félix Antonio Lirio Loli

Secretario



Doctor William René Dextre Martínez

Vocal



ASESOR

Doctor Telmo Pablo Loli Poma



ÍNDICE

Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3-7
1.1. Planteamiento y formulación del Problema	3
1.2. Objetivos	6
1.3. Justificación	7
1.4. Delimitación	7
Capítulo II	
MARCO TEORICO	8-27
2.1. Antecedentes de Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Tecnologías de la información y comunicación	14
2.2.2. Gestión del desempeño	18
2.3. Definición de Términos	24
2.4. Hipótesis	25
2.5. Variables	26

Capítulo III

METODOLOGÍA	28-30
3.1. Tipo de Investigación	28
3.2. Diseño de Investigación	28
3.3. Población y muestra	28
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos	30

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31-60
4.1. Presentación de resultados	31
4.2. Prueba de Hipótesis	34
4.3. Discusión	39
Conclusiones	47
Recomendaciones	49
Referencia Bibliográfica	52
Anexos	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	26
Tabla 2. <i>Estadística de fiabilidad del cuestionario</i>	29
Tabla 3. <i>Género</i>	31
Tabla 4. <i>Estado civil</i>	31
Tabla 5 <i>Edad</i>	31
Tabla 6. <i>Tabulación cruzada: Uso de sistemas basados en la web *Gestión del desempeño laboral</i>	32
Tabla 7. <i>Tabulación cruzada: Uso de redes sociales*Gestión del desempeño laboral</i>	32
Tabla 8. <i>Tabulación cruzada: Uso de ludificación (dinámicas de juego) en el entorno laboral virtual*Gestión del desempeño laboral</i>	33
Tabla 9. <i>Tabulación cruzada: Sistemas electrónicos de control y seguimiento* Gestión del desempeño laboral</i>	33
Tabla 10. <i>Tabulación cruzada: Uso de Tecnologías de la información y la comunicación*Gestión del desempeño laboral</i>	34
Tabla 11. <i>Medidas simétricas: Las tecnologías de la información y la comunicación *gestión del desempeño laboral</i>	35
Tabla 12. <i>Medidas simétricas: Los sistemas basados en la web*gestión del desempeño laboral</i>	36
Tabla 13. <i>Medidas simétricas: Las redes sociales*gestión del desempeño Laboral</i>	37
Tabla 14. <i>Medidas simétricas: La ludificación (dinámicas de juego) en entorno laboral virtual *gestión del desempeño laboral</i>	38
Tabla 15. <i>Medidas simétricas: Los sistemas electrónicos de control y seguimiento*gestión del desempeño laboral</i>	39

RESUMEN

El propósito principal de la investigación fue determinar la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019. Para alcanzar este propósito se empleó el tipo de investigación correlacional-causal y el diseño de investigación no experimental-transeccional debido a que no hubo manipulación de alguna variable para ver el efecto en otra, y los datos fueron obtenidos de la fuente primaria en un único momento. La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, que en total fueron 31 trabajadores administrativos, en vista de que el número de la población fue pequeña se consideró a todos los trabajadores, por tanto, no se calculó el tamaño de muestra. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que se diseñó empleando una escala de Likert. En el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva a partir de uso de tablas de frecuencia el mismo que permitió describir cada una de las variables de estudio; además, se emplearon tablas cruzadas para establecer posibles asociaciones entre dichas variables. Por otra parte, para establecer la asociación entre variables se empleó el estadístico Tau-b de Kendall. Se concluye que, las tecnologías de la información y la comunicación influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Palabras clave: tecnologías de la información y la comunicación, gestión del desempeño laboral.

ABSTRACT

The main purpose of the research was to determine the influence of information and communication technologies in the management of job performance in the Provincial Municipality of Aija, Ancash, 2019. To achieve this purpose, the type of correlational-causal research and the non-experimental-transectional research design were used because there was no manipulation of any variable to see the effect on another, and the data were obtained from the primary source in a single moment. The population was made up of the administrative workers of the Provincial Municipality of Aija, which in total were 31 administrative workers, given that the number of the population was small, all the workers were considered, therefore, the size of the population was not calculated. sample. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was designed using a Likert scale. In the data analysis, descriptive statistics were used from the use of frequency tables, the same that allowed describing each of the study variables; In addition, cross tables were used to establish possible associations between these variables. On the other hand, to establish the association between variables, Kendall's Tau-b statistic was used. It is concluded that, Information and communication technologies directly and significantly influence the management of job performance in the Provincial Municipality of Aija, Ancash, 2019.

Keywords: information and communication technologies, job performance management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada las tecnologías de la información y la comunicación y su influencia en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019, se estructura en cuatro capítulos.

En el primer capítulo se expone la realidad problemática del uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija; seguidamente se presentan las preguntas de investigación con sus correspondientes objetivos para después abrir paso a la justificación.

El segundo capítulo muestra el marco teórico del estudio, este se divide en cinco partes, la primera presenta los antecedentes de la investigación, en seguida se explican las bases teóricas y la definición de términos, posteriormente se expone la hipótesis de investigación y las variables de estudio identificadas.

El tercer capítulo presenta la metodología de investigación dividida en cinco aspectos, el primero expone el tipo investigación, luego se presenta el diseño de investigación, así como la población y muestra a continuación se explican las técnicas e instrumentos de recolección de la información y plan de procesamiento e interpretación de la información.

En el quinto capítulo de resultados y discusión comprende tres partes, la primera presenta los resultados de las variables de estudio, a continuación se explican y analizan los resultados de las correlaciones para comprobar la hipótesis de investigación para luego exponer la discusión mediante el contraste de los resultados con las bases teóricas.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones para la Municipalidad Provincial de Aija.



Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del Problema

Las organizaciones que procuran ser competitivas mediante la fuerza de trabajo tienen la responsabilidad de administrar la conducta y los resultados del conjunto de trabajadores; es decir, tienen un compromiso con la gestión del desempeño laboral (Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2015).

Sin embargo, en la Municipalidad Provincial de Aija, los gerentes y especialmente los responsables del área de recursos humanos, en su labor administrativa, tradicionalmente emplean el procedimiento de evaluación del desempeño como recurso primordial para gestionar el rendimiento de los trabajadores. Así, se percibe que la evaluación del desempeño es circunstancial y se limita a completar ligeramente un formato con información usualmente negativa sobre del trabajador y comparándolos con otros empleados; además, solo se considera factores de evaluación genéricos y bastante amplios; siendo las razones de ello, la incapacidad de distinguir entre diferentes grados de rendimiento, evitar la confrontación con empleado frente a la calificación, y la incapacidad de proporcionar retroalimentación con datos útiles para apoyar a los trabajadores en su desarrollo, sin considerar que la retroalimentación permanente sobre el desempeño es particularmente importante para los trabajadores de la generación del milenio que están familiarizados con las comunicaciones a tiempo.

Así, también en la Municipalidad de Aija se observa la indisposición al cambio o esfuerzo para mejorar el desempeño de los trabajadores, esto al

observarse que solo ocasionalmente se llevan a cabo capacitaciones y sin dirigir las a verdaderos cambios conductuales; es decir, las capacitaciones realizadas no orientan ni motivan a los principales actores en la búsqueda de esas transformaciones.

Entonces, se percibe en general que, tanto a gerentes como trabajadores les incomoda las evaluaciones del rendimiento. Llevando incluso a los trabajadores a considerar las evaluaciones como largas y frustrantes, y que les genera sensación de temor, considerando a su vez que todos los procedimientos de evaluación son arbitrarios, abusivos y perjudiciales.

Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) revelan los siguientes resultados:

El 66 % de las organizaciones utilizaba el mismo sistema de gestión del rendimiento en todos los niveles de la organización. Muchos profesionales de recursos humanos no creen que las evaluaciones de desempeño anuales sean útiles. Más de la mitad (53 %) dio a sus organizaciones una calificación de C+ a B, otra quinta parte (21 %) eligió una C y solo el 2 % otorgó una A en gestión del desempeño a sus organizaciones.

Es crucial para las organizaciones comprender que la censura sobre evaluaciones anuales de rendimiento, son el resultado de la forma como se desarrolla y hace uso del sistema de gestión del desempeño; desafortunadamente, aunque la gestión del desempeño es una práctica frecuente, a menudo no se valora ni se usa de manera efectiva.

Por tanto, la evaluación formal del rendimiento se debe considerar como parte de la gestión del desempeño; por tanto, en vez de que los gerentes y empleados solo

discutan el desempeño durante la revisión formal, se les debe orientar y alentar a tener discusiones informales sobre el desempeño al menos cada dos meses. Se pide a los gerentes que enfoquen las discusiones sobre rendimiento basados en los objetivos y recursos que necesitan para que el desempeño sea efectivo e identifiquen así a los trabajadores más sobresalientes y más débiles.

La utilización de la tecnología de la información y comunicación puede disminuir la carga administrativa de la evaluación del rendimiento, mejorar la precisión de las revisiones del rendimiento y garantizar que los trabajadores reciban comentarios permanentes sobre su rendimiento. Tanto los gerentes como los empleados pueden acceder a un centro de recursos que proporciona materiales sobre coaching, retroalimentación y desarrollo personal y profesional. Por ejemplo, los gerentes pueden usar el centro de recursos para ayudarlos con conversaciones difíciles sobre el desempeño, como aquellas que involucran dar retroalimentación difícil a los empleados (Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2015). Por ello, internet se torna con celeridad en el centro del mercado mundial, y la fuerza de trabajo de la organización necesita impulsar y sostener su dominio de la tecnología de la información para que resulte viable (Chiavenato, 2019).

A partir de la problemática descrita se planteó como **problema general**: ¿De qué manera las tecnologías de la información y la comunicación influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?

Siendo los problemas específicos:

- ¿De qué manera los sistemas basados en la web influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?
- ¿De qué manera las redes sociales influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?
- ¿De qué manera la ludificación en entorno laboral virtual influye en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?
- ¿Cómo los sistemas electrónicos de control y seguimiento influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?

1.2. Objetivos

El **objetivo general** fue determinar la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Y los objetivos específicos fueron:

- Determinar cómo los sistemas basados en la web influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.
- Determinar la influencia de las redes sociales en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.
- Determinar como la ludificación en entorno laboral virtual influye en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.
- Determinar la influencia de los sistemas electrónicos de control y seguimiento en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

1.3. Justificación

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico, ya que, con los descubrimientos resultantes de la investigación se fortalecerán las teorías, principios, leyes y postulados relacionados al impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del desempeño laboral.

La justificación además es desde una perspectiva práctica, puesto que, con el hallazgo del estudio sobre el modo en el que las tecnologías de la información y la comunicación influyen en la gestión del desempeño; la Municipalidad provincial de Aija tiene la posibilidad de implementar herramientas y mecanismos que permitan llevar a cabo una eficaz gestión del desempeño y funcionar además como organización virtual.

También la investigación se justifica metodológicamente porque se utilizaron criterios de validez superiores y análisis óptimos para la determinación de la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del desempeño,

1.4. Delimitación

El presente estudio tecnologías de la información y la comunicación influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, espacialmente se ubica en la provincia de Aija y departamento de Ancash.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Antecedentes a nivel internacional

Oliveira, Tiessa y Traguetto (2018) en su estudio se plantearon como propósito describir el efecto de la inversión en TIC en los juzgados de Brasil. Los datos se recopilaron de la base de datos del Consejo Nacional de Justicia, estos datos secundarios referían a la totalidad de juzgados laborales, federales y estatales de Brasil del período 2009-2015. Se utilizó tanto la regresión jerárquica como el análisis condicional para estudiar los datos de panel. Se concluye que, la inversión en TIC posee un efecto directo y positivo en la productividad de los tribunales.

Camarero, Garrido y San José (2015) en su estudio se establecieron dos propósitos: primero, examinar como el carácter estratégico de la función de compras y el liderazgo transformacional de los gerentes de esta área tienen impacto en la eficiencia de compras y en la intensidad de uso de las TIC; y segundo, explicar como el uso de las TIC tiene impacto en el desempeño de las compras. El estudio se realizó empleando el método empírico-analítico, y la muestra estuvo conformada por 130 empresas españolas. El modelo planeado se sometió a verificación empírica mediante el análisis de mínimos cuadrados parciales. Se concluye que, la relevancia estratégica que los gerentes conceden a la función de compras tiene un efecto en el uso intensivo de las TIC; sin embargo, para lograr una mayor eficiencia en coordinación y en costos es primordial el liderazgo transformacional ejercido por los directores.

Geçti, F. y Daştan, I. (2013) en su estudio se establecieron por finalidad

investigar el efecto de las TIC centradas en las redes sociales en el rendimiento empresarial a través de algunas variables mediadoras. Estas variables mediadoras fueron los productos y costos basados en el marketing. En este marco, se realizó una encuesta a 152 agencias de comunicación y publicidad que operan en Turquía que fueron seleccionadas mediante el método de muestreo por conveniencia. Se desarrolló un modelo de investigación, y las relaciones propuestas se demostraron empleando modelos de ecuaciones estructurales a través de AMOS. Los hallazgos empíricos expresan que las tecnologías de la información y la comunicación centradas en las redes sociales influyen positivamente en el desempeño comercial a través de la mediación de los resultados y costos basados en el marketing.

Arias (2021) en su estudio se planteó como propósito determinar la asociación entre la adaptación a las TIC y la procrastinación laboral en trabajadores del sector público en Arequipa, el tipo investigación fue básica, además de correlacional, el diseño de estudio fue no experimental-transversal. La población lo conformaron 18,589 colaboradores y el cálculo de la muestra resultante fue de 376 trabajadores empleándose para su selección el método probabilístico aleatorio simple y para recopilar la información se empleó el cuestionario Ce-PAC y la escala PAWS, cuya aplicación fue de manera virtual a través de formularios de Google. Los principales hallazgos muestran que el nivel de adaptación a las TIC por parte de los trabajadores del sector público fue baja cuya implicancia en el grado de procrastinación laboral es alta.

Castañeda, Hernández y Ramos (2016) en su estudio se establecieron como objetivo alcanzar mejorías en el diseño y la ejecución del procedimiento de

capacitación de los colaboradores de la organización cubana CIMEX, que efectúa actividades comerciales de importación y exportación. Teniendo como una fundamental contribución el pensamiento metodológico de capacitación permanente en el puesto laboral con incorporación de las TIC, en el que se fortalece al jefe del empleado como instructor de este procedimiento. Se concluye que, la asociación dialéctica entre lo formativo y lo tecnológico es viable, imprescindible e impulsora del rol de la capacitación en la esfera empresarial y representa una contribución sustancial en la realización de las metas organizacionales.

Alderete, M. y Gutiérrez (2012) en su estudio se plantearon como finalidad examinar los factores de la productividad en el trabajo en organizaciones colombianas que prestan servicios. En especial, se analizó la asociación entre inversión y uso de TIC con la productividad laboral. Se empleó como fuente de información los datos secundarios obtenidos de la Encuesta anual de servicios a una muestra de organizaciones colombianas que realiza el Departamento Nacional de Estadísticas, así como de la encuesta de Desarrollo e innovación tecnológica para la industria de servicios de 2004. Se concluye que, unida la inversión en equipo y uso de las TIC acrecienta la productividad en el trabajo aproximadamente en un 18%.

Riascos y Aguilera (2011) en su estudio se plantearon como propósito fundamental describir las más importantes las TIC que se emplean en los procedimientos operativos en la administración del talento humano. El estudio se realizó en dos se desarrolló en dos etapas; en primer lugar, se identificaron la TIC que ayudan a los procedimientos de gestión humana; en segundo lugar, se determinó el software que emplean para administración del talento humano en sesenta

organizaciones de los sectores tanto comercial, servicios e industrial de la ciudad de Santiago de Cali, determinación del software utilizado para la gestión del talento humano en 60 empresas del sector Industrial, Comercial y de Servicios de la ciudad de Santiago de Cali. Los hallazgos muestran que, a pesar de que existen numerosos softwares de apoyo a los procedimientos de administración del talento humano, no todos tienen la operatividad para los procesos de esta área. La funcionalidad detectada en software existentes tienen que ver con procedimientos de compensación, particularmente con el uso de nómina y en vista de que estos se diseñan en base a las necesidades de las entidades, se ocupan fundamentalmente de estructuras de control en la remuneración de los trabajadores permitiendo ello el progreso en procedimientos de equidad externa e interna.

Además, los resultados muestran que, con la rápida incursión de internet en la esfera de los procedimientos operativos de las entidades se puede constatar el uso de páginas web, correo electrónico, chat, foros, entre otros, que son de gran utilidad para la administración del talento humano agilizando los procedimientos de reclutamiento, comunicación, formación y evaluación del rendimiento.

Es indiscutible que el desarrollo de las TIC constituye una herramienta efectiva de apoyo a los procedimientos de selección de personal, así como de evaluación del rendimiento partes integrantes de la administración del talento humano, contribuyendo así a la mejora de la calidad de servicio que prestan las entidades.

La variedad de software apropiados para el apoyo en los procedimientos de administración del talento humano confirma la importancia de estos productos para la industria de las TIC, debido al crecimiento en la utilización de parte de las

organizaciones específicamente de los sectores de servicios y comercio.

Antecedentes a nivel nacional

Vallejos (2013) en su estudio se planteó como propósito determinar la asociación de la utilización de la TIC (Plataforma PAIDEIA) y el rendimiento laboral de los docentes de la FGAD - PUCP durante los años 2010 y 2011, tomando como elemento la mejoría de la comunicación con los alumnos. Para ello se consideró una muestra de 543 estudiante y para la obtención de la información se utilizó una encuesta de satisfacción aplicada a los alumnos; asimismo, se utilizó la entrevista dirigida a las autoridades académicas. Por otra parte, se examinó los resultados del II Censo Nacional Universitario 2010; y finalmente, se aplicó la técnica de grupo focal con los docentes que empleaban PIDEIA. Los hallazgos muestran que, la evaluación del desempeño de los docentes en el uso de la TIC (plataforma PAIDEIA) no es adecuada, porque no se toman en cuenta las peculiaridades del contexto del proceso educativo que supone la utilización de dicha plataforma.

Arroyo (2020) en su investigación se estableció como finalidad establecer la asociación del uso de las TIC con el rendimiento laboral de los Fiscales Penales en el Ministerio Público-Sede Chiclayo. El tipo de investigación fue correlacional, la población estuvo conformada por 53 fiscales penales de las fiscalías provinciales Penales Corporativas del Ministerio Público - sede Chiclayo, la técnica que se empleó para obtener información fue la encuesta y el análisis estadístico se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson cuyo resultado fue de 0.920. Se concluye que, la correlación entre el uso de las TIC y el rendimiento laboral de los Fiscales Penales en el Ministerio Público-Sede Chiclayo, es alta.

Antecedentes a nivel local

Huamani, J. (2019) en su investigación se estableció como objetivo desarrollar un sistema de control de los trabajadores asistenciales para la mejora de los procedimientos de atención de los pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. La investigación corresponde al tipo aplicada con un diseño de estudio no experimental-transeccional. La información se obtuvo de 20 empleados que trabajan en la administración del Hospital, los mismos que tienen acceso al sistema del personal; y, los instrumentos de recopilación de la información fueron el cuestionario y la entrevista estructurada. El análisis de datos se efectuó mediante la prueba Chi-cuadrado. Se concluye que, a través del modelado de negocio se precisó de recabar las necesidades de los usuarios, siendo este el punto de inicio para la elaboración del software. Además, se utilizó la metodología aplicada en la preparación del software al adecuarse mejor para llevar a cabo flujos de trabajo en diversas iteraciones. Finalmente, la puesta en marcha del sistema de control de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, beneficio satisfactoriamente a los usuarios del área de recursos humanos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Tecnologías de la información y la comunicación

Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) afirman que la tecnología de información y comunicación incide en la gestión del desempeño de cuatro modos:

En primer lugar, muchas organizaciones se están pasando a sistemas de gestión del rendimiento en línea basados en la web. Estos sistemas ayudan a garantizar que los objetivos de desempeño en todos los niveles de la organización estén alineados, brindan a los gerentes y empleados un mayor acceso a la información sobre el desempeño y herramientas para comprender y utilizar el proceso de gestión del desempeño.

En segundo lugar, se está utilizando cada vez más la gestión del desempeño social, se refiere a sistemas similares a Facebook y LinkedIn que permiten a los empleados intercambiar información rápidamente, hablar entre ellos, brindar comentarios y orientación, y recibir reconocimiento. Es especialmente valorada por los empleados de la generación del milenio que desean una retroalimentación más frecuente sobre su desempeño porque han crecido conectados electrónicamente entre sí a través de herramientas de redes sociales que permiten conexiones personales y profesionales.

Por ejemplo, los empleados y gerentes pueden acceder al sistema de gestión del desempeño social de Mozilla en sus computadoras y teléfonos inteligentes, pueden enviarse "insignias" de colores y eslóganes como "eres genial" para reconocer el buen desempeño. Los empleados pueden publicar preguntas breves sobre su desempeño como ¿Qué pensaste sobre mi discurso?

o ¿Cómo puedo manejar mejor a los clientes enojados? Las preguntas se envían por correo electrónico a los gerentes, compañeros u otra persona de quien el empleado desee recibir comentarios. Las respuestas se recopilan para que sean anónimas y se envían al empleado, lo que proporciona una revisión de desempeño rápida y oportuna.

En tercer lugar, las organizaciones están comenzando a utilizar la ludificación en la gestión del rendimiento para que sea un proceso divertido, efectivo, transparente e inclusivo para empleados y gerentes. En el sistema basados en juegos cada empleado tiene un avatar virtual. Los empleados y gerentes pueden acceder a todos los aspectos de la gestión del desempeño, incluidos los indicadores claves de desempeño, objetivos de desempeño, necesidades de capacitación y certificaciones. Pueden presentar obsequios virtuales a los empleados por sus logros. Los obsequios virtuales llevan puntos que brindan una medida del desempeño frente a los indicadores clave de desempeño. El sistema está integrado con otras aplicaciones comerciales y sistemas de información. Ha permitido que la gestión del desempeño brinde comentarios justo a tiempo de clientes, pares y gerentes, en todos los equipos y funciones comerciales.

En cuarto lugar, las empresas confían en los sistemas electrónicos de seguimiento y control para garantizar que los empleados trabajen cuándo y cómo deben hacerlo y para bloquear el acceso a ciertos sitios web (como los que contienen imágenes pornográficas). Estos sistemas incluyen sistemas de reconocimiento de manos y huellas dactilares, sistemas de posicionamiento

global (GPS) y software que puede rastrear a los empleados usando teléfonos inteligentes y computadoras portátiles.

A pesar de los beneficios potenciales de mayor productividad y eficiencia que pueden resultar de estos sistemas, todavía presentan problemas de privacidad. Sin embargo, estos sistemas pueden garantizar que no se abuse del tiempo, mejoran la programación y ayudan a motivar a los trabajadores y mejorar el desempeño. Para evitar los efectos negativos potenciales del monitoreo electrónico, los gerentes deben comunicar por qué los empleados están siendo monitoreados. El seguimiento también se puede utilizar como una forma de que los empleados más experimentados capaciten a los empleados menos experimentados. (pp. 356-358).

Chiavenato (2019), coincide al explicar que organizaciones tradicionales van cambiando hacia organizaciones situadas en espacios virtuales. Precisa que los homo digitalis son aquellos (por ejemplo, clientes, empleados, gerentes) que emplean la tecnología de la información como internet, teléfono móvil o terminales de computadora para comunicarse con el mundo. El reto se encuentra en generar sistemas de información donde las personas puedan compartir información, así como experiencias individuales y grupales con el fin de aprender. Por tanto, las personas y sus necesidades son lo primero antes que la tecnología, siendo la tecnología una plataforma que provee un conjunto de información y datos para un proceso de decisiones democrático y efectivo.

Así, Chiavenato precisa que existe una diversidad de programas de software económicos que sirven de plataforma a para evaluar el rendimiento y que presentan

menús con diversos aspectos de evaluación y niveles, entre ellos la autosuficiencia, comunicación, iniciativa, toma de decisiones, planificación y productividad; cada aspecto abarca múltiples factores de evaluación, así, el componente de comunicación cubre factores separados, como escritura, comunicación verbal, adaptabilidad de la realimentación, perspectiva crítica, capacidad de escuchar, aptitud de comunicación continua con los demás y mentalidad abierta a nuevas ideas, etc. Algunos sistemas proveen una versión sofisticada de la escala gráfica y que posibilita al evaluador desplazarse por categorías del rendimiento y sub factores. El hecho es que las organizaciones están utilizando redes informáticas que facilitan la evaluación cotidiana del desempeño individual permitiendo a quienes se conectan al sistema que se puedan supervisar a sí mismos y saber con exactitud cuando y como corregir sus falencias.

Por otro parte, el impacto de la tecnología de la información en los programas de remuneraciones se distingue por el trascendente cambio. Varias organizaciones están optando por sistemas de remuneración adaptados al desempeño dejando de lado el método tradicional de retribución fija. Los nuevos sistemas integran programas de retribución flexible basadas en la obtención de metas y objetivos acordados, y la retribución por equipos. Asimismo, el trayecto de la capacitación y el desarrollo exhibe un excelente enfoque en los resultados que se ofrecen, y de las prácticas fundamentadas en la tecnología de la información. La teleconferencia y el aprendizaje virtual demuestran la manera como las organizaciones conducen sus prácticas en la economía mundial. Y las diversas bases de datos interrelacionadas entre sí ayudan a recabar y salvaguardar datos relacionados a diversos rubros y grados de complejidad relativo a los colaboradores. Por lo demás, existirá la organización virtual interconectada

electrónicamente y sin papeleo, con un funcionamiento superior y de forma más inteligente (Chiavenato, 2019).

Asimismo, Robbins, S. y Judge T. (2022) señalan que trabajo del gerente es diferente en una organización en red.

Motivar y liderar a las personas y tomar decisiones colaborativas en línea requiere técnicas diferentes que cuando las personas están físicamente presentes en un solo lugar. A medida que más empleados hacen su trabajo conectándose con otros a través de redes, los gerentes deben desarrollar nuevas habilidades.

Así, una vez que los empleados están en el trabajo, muchas organizaciones tienen políticas sobre el acceso a las redes sociales en el trabajo: cuándo, dónde y con qué fines. Pero, ¿qué pasa con el impacto de las redes sociales en el bienestar de los empleados?

Por otra parte, uno de los mayores desafíos para mantener el bienestar de los empleados es la nueva realidad de que muchos trabajadores nunca se alejan del lugar de trabajo virtual (lugar al que pueda ir con una computadora portátil o un teléfono inteligente). Si bien la tecnología de la comunicación permite que muchos empleados técnicos y profesionales hagan su trabajo en casa también significa que muchos sienten que no forman parte de un equipo. (pp-50-54).

2.2.2. Gestión del desempeño

El desempeño de las personas puede y debe ser mejorado de modo gradual e incesante:

Por tanto, el jefe no sólo debe supervisar y evaluar el desempeño, sino sobre

todo realizar el cuidado para que las personas aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas y objetivos desafiantes, reciban realimentación en tiempo real acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño. (Chiavenato, 2019, pp. 208).

Proceso de gestión del desempeño

Según Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) la gestión eficaz del desempeño (figura 1) es un proceso, no un evento:

El primer paso en el proceso de gestión del desempeño comienza con la comprensión e identificación de resultados importantes del desempeño. Por lo general, estos resultados benefician a los clientes, a los compañeros o al equipo de los empleados y a la propia organización. La estrategia, la misión y los valores de la empresa y del departamento o equipo juegan un papel importante en la determinación de estos resultados.

El segundo paso del proceso implica comprender el proceso (o cómo) para lograr las metas establecidas en el primer paso. Esto incluye la identificación de objetivos, comportamientos y actividades medibles que ayudarán al empleado a lograr los resultados de desempeño. Los objetivos, comportamientos y actividades deben ser medibles para que el gerente y el empleado puedan determinar si se han logrado, y deben ser parte de la descripción del trabajo del empleado.

El paso tres en el proceso, el apoyo organizacional, implica brindar a los empleados capacitación, recursos y herramientas necesarios, y comunicación de retroalimentación frecuente entre el empleado y el gerente,

centrándose en los logros, así como en los problemas y desafíos que influyen para una gestión eficaz del rendimiento, los gerentes y los empleados deben valorar la retroalimentación e intercambiarla regularmente. Los gerentes deben tomarse el tiempo para brindar retroalimentación y capacitarse sobre cómo darla y recibirla.

El paso cuatro involucra la evaluación del desempeño, es decir, cuando el gerente y el empleado discuten y comparan la meta de desempeño objetivo y los comportamientos de apoyo con los resultados reales. Por lo general, esto implica la revisión formal anual o bianual del desempeño. Una forma de hacer que la evaluación formal sea más efectiva (identificar y discutir oportunidades para mejorar y menos una evaluación unidireccional por parte del gerente) es que los gerentes participen en conversaciones frecuentes sobre el desempeño con los empleados en lugar de esperar a la revisión anual formal (paso 3).

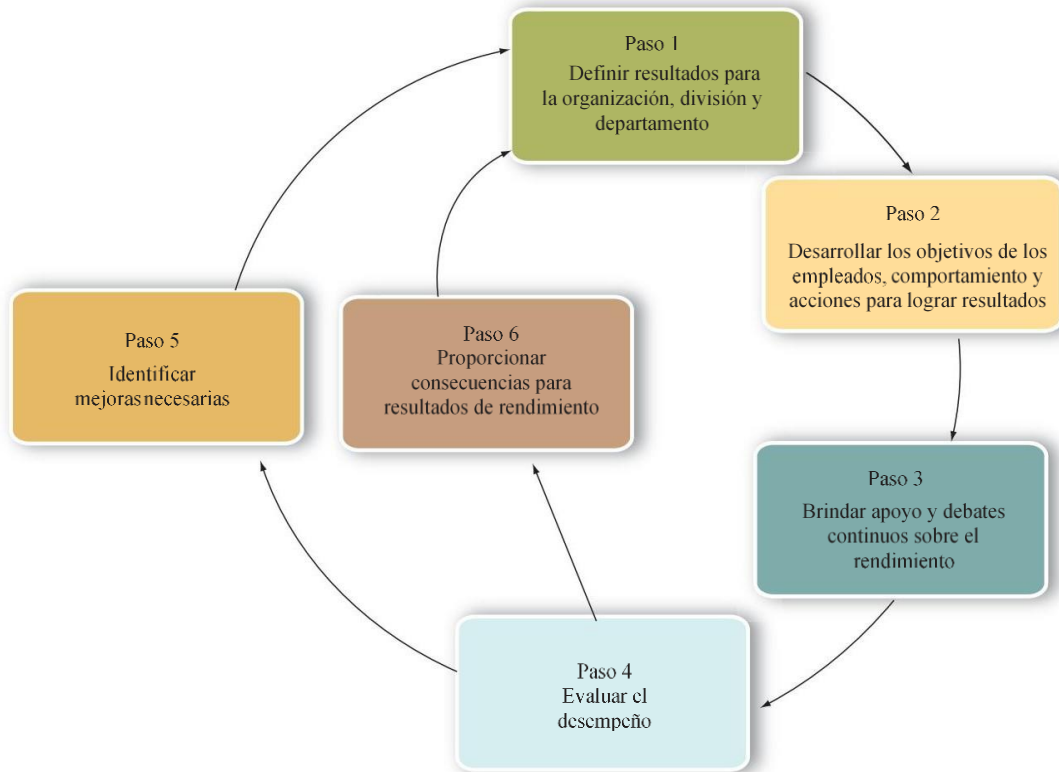
Los pasos finales del ciclo de gestión del desempeño implican que el empleado y el gerente identifiquen lo que el empleado (con la ayuda del gerente) puede hacer para capitalizar las fortalezas del desempeño y abordar las debilidades (paso 5) y proporcionar consecuencias para lograr (o no lograr) el desempeño. resultados (paso 6). Esto incluye identificar las necesidades de capacitación, ajustar el tipo o la frecuencia de la retroalimentación que el gerente brinda al empleado, aclarar, ajustar o modificar los resultados del desempeño y discusiones sobre comportamientos o actividades que necesitan mejorar o se relacionan con nuevas prioridades basadas en cambios o nuevas áreas de énfasis en las metas organizacionales o departamentales. El logro de

resultados de desempeño puede estar relacionado con la compensación (aumentos de salario, bonos en efectivo), reconocimiento, promoción, oportunidades de desarrollo y empleo continuo.

Esto depende de los propósitos que la empresa decida para el sistema de gestión del desempeño. Finalmente, es importante darse cuenta de que lo que los empleados logran (o dejan de lograr) y sus consecuencias ayudan a dar forma a los cambios en la estrategia comercial de la organización y las metas de desempeño y el proceso continuo de gestión del desempeño.

Es necesario evaluar la efectividad del sistema de gestión del desempeño para determinar los cambios necesarios. Esto podría incluir la recopilación de comentarios sobre las preocupaciones de los gerentes y empleados sobre el sistema, analizando los datos de calificación para determinar si están siendo afectados por errores de calificación, revisando la calidad de los objetivos y estudiando la relación entre el cumplimiento de los objetivos de los empleados y los resultados organizacionales y del departamento. (pp. 322-324).

Figura 1
Modelo del proceso de gestión efectiva del desempeño



Nota: Basado en E. Pulakos, R. Mueller-Hanson, R. O'Leary y M. Meyrowitz, *Building a High-Performance Culture: A Fresh Look at Performance Management* (Alexandria, VA: SHRM Foundation, 2012); H. Aguinis, "Una visión ampliada de la gestión del desempeño", en J. W. Smith y M. London (eds.), *Performance Management* (San Francisco: Jossey-Bass, 2009), págs. 1-43; y J. Russell y L. Russell, "Hábleme de ello: el siguiente nivel de gestión del rendimiento", *T + D*, abril de 2010, págs. 42-48.

Tecnologías de la información y la comunicación y gestión del desempeño

Hilton Worldwide decidió desarrollar un nuevo sistema de gestión del desempeño desde cero para crear un proceso consistente para ayudar a sus empleados a mejorar:

El nuevo sistema está enfocado en el negocio y es fácil de administrar y usar. El objetivo del sistema es alentar las conversaciones sobre desempeño entre gerentes y empleados fuera de las reuniones formales de revisión. El sistema se centra en lo que se hace y cómo se hace mediante la evaluación de comportamientos y competencias.

Los gerentes establecen objetivos a principios de año y se comunican con los empleados a mediados de año para analizar cómo se están desempeñando. Los gerentes ingresan comentarios sobre el desempeño de los empleados directamente en el sistema de administración del desempeño en línea. Los gerentes y empleados pueden ingresar más comentarios sobre el desempeño entre la revisión de mitad de año y la de fin de año. Esto fomenta la retroalimentación continua entre gerentes y empleados fuera de las reuniones de revisión formales de mitad y fin de año. Una encuesta reciente mostró que la satisfacción de los empleados con el nuevo proceso de gestión del desempeño aumentó en un 37 % en comparación con el sistema anterior. (Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2015, p.324).

2.3. Definición de términos

Ludificación: es la incorporación de elementos y mecánicas propias del juego en contextos no lúdicos, como el aprendizaje y la formación (Universidad Europea, 2023).

Gestión del desempeño: el sistema de gestión del desempeño consta de tres partes: definición del desempeño, medición del desempeño y retroalimentación de la información sobre el desempeño.

Primero, un sistema de gestión del desempeño especifica qué aspectos del desempeño son relevantes para la organización, principalmente a través del análisis de puestos. En segundo lugar, mide esos aspectos del desempeño a través de la evaluación del desempeño. En tercer lugar, proporciona retroalimentación a los empleados a través de sesiones de retroalimentación sobre el desempeño para que puedan ajustar su desempeño a las metas de la organización. La retroalimentación sobre el desempeño también se obtiene al vincular las recompensas al desempeño a través del sistema de compensación (por ejemplo, a través de aumentos por mérito o bonificaciones). (Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2015, p.321).

Datos: “elementos que sientan las bases para formar juicios o resolver problemas. Un dato es sólo un índice, registro, que puede ser sujeto de un análisis subjetivo. Los datos deben procesarse (clasificarse, almacenarse y relacionarse) para adquirir significado y proporcionar información” (Chiavenato, p. 386).

Información: “tiene significado e intencionalidad, aspectos que la diferencian del concepto de dato. Los medios a través de los cuales se almacenan datos para su empleo

posterior se conocen como base de datos” (Chiavenato, p. 386).

Comunicación: “es el proceso de transmitir datos o información a otra persona o entidad. En el fondo, la comunicación comparte significados” (Chiavenato, p. 386).

Base de datos: “es un conjunto de archivos relacionados de forma lógica, organizados de modo que facilitan el acceso a los datos y eliminan la redundancia.

Es común que existan varias bases de datos relacionados lógicamente entre sí por medio de un programa (*software*) que ejecuta las funciones para crear y actualizar archivos, recuperar datos y generar informes. (Chiavenato, p. 386).

Sistemas de información: “el sistema de información es un conjunto de elementos interdependientes (subsistemas) ligados de forma lógica, de modo que su interacción genere la información necesaria para la toma de decisiones (Chiavenato, p. 386).

2.4. Hipótesis

La Hipótesis General a contrastar fue: *Las tecnologías de la información y la comunicación influyen directa y significativamente influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Y las **Hipótesis Específicas:**

- *Los sistemas basados en la web influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*
- *La ludificación en entorno laboral virtual influye directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*
- *Las redes sociales influyen directa y significativamente en la gestión del*

desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

- *Los sistemas electrónicos influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

2.5. Las variables de investigación

Variable 1: Tecnologías de la información y la comunicación.

Variable 2: Gestión del desempeño laboral.

Tabla 1

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Tecnologías de la información y la comunicación	Uso de sistemas basados en la web	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar y recibir correos electrónicos en el trabajo con propósitos laborales. ✓ Encontrar información relacionada con el trabajo en internet con propósitos laborales. ✓ Uso de procesadores de texto y de hojas de cálculo con propósitos laborales.
	Redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso Facebook y LinkedIn con propósitos laborales
	Ludificación en entorno laboral virtual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar a cabo intercambio/compromiso/acuerdo en internet.
	Sistemas electrónicos de seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de sistemas de reconocimiento de manos y huellas dactilares. ✓ Uso de sistemas de posicionamiento global (GPS). ✓ Uso de software que puede rastrear a los empleados usando teléfonos inteligentes y computadoras portátiles.
	Definir resultados para la organización y departamentos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensión e identificación de los resultados importante

Variable 2: Gestión del desempeño laboral	Desarrollar objetivos de los empleados, comportamientos y acciones para lograr resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de los objetivos, comportamientos y actividades medibles para lograr los resultados.
	Brindar apoyo y debates continuos sobre el rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar capacitación, recursos y herramientas necesarios. ✓ Comunicación de retroalimentación frecuente centrado, en los logros problemas y desafíos. ✓ Apoyo a los esfuerzos para equilibrar el trabajo y la vida personal.
	Evaluar el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participa en conversaciones (identifica y discute oportunidades de mejora) frecuentes sobre su desempeño.
	Identificar mejoras necesarias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar lo que se puede hacer para capitalizar las fortalezas del desempeño y abordar las debilidades.
	Proporcionar consecuencias para resultados de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logro de resultados de desempeño relacionado con la compensación (aumentos de salario, bonos en efectivo), reconocimiento, promoción, oportunidades de desarrollo, y empleo continuo.

Capítulo III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue correlacional-causal porque se buscó determinar de qué manera las tecnologías de la información y la comunicación influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue de tipo no experimental y transeccional debido a que no hubo manipulación de alguna variable para ver el efecto en otra, y los datos fueron obtenidos de la fuente primaria en un único momento.

3.3. Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, que en total fueron 31 trabajadores administrativos; en vista de que el número de la población fue pequeña se consideró a todos los trabajadores, por tanto, no se calculó el tamaño de muestra.

3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos

Técnica:

Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El mismo que se diseñó empleando una escala de Likert permitiendo recopilar información objetiva sobre las variables de estudios por parte de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

El instrumento aporta validez de contenido, el cual se pudo determinar

mediante la validez de expertos, siendo 3 expertos los que participaron en la validación del instrumento de investigación.

La confiabilidad del instrumento se determinó a través de coeficiente Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.858 indicando una alta confiabilidad como se muestra a continuación:

Tabla 2

Estadística de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.858	.842	15

La ficha técnica del cuestionario empleado es la siguiente:

Autor:	Marco Antonio Anaya Carrillo
Componentes	Las tecnologías de la información y la comunicación comprenden 4 dimensiones: uso de sistemas basados en la web, redes sociales, ludificación en el entorno laboral, y sistemas electrónicos de seguimiento y control. La gestión del desempeño laboral comprende 6 dimensiones: definir resultados para la organización y departamentos, desarrollar objetivos de los empleados y comportamientos para lograr resultados, brindar apoyo y debates continuos sobre el rendimiento, evaluar el desempeño, identificar mejorar necesarias, y proporcionar consecuencias para resultados de rendimiento.
Año	2019
Estructura	El Cuestionario comprende 15 preguntas que permiten identificar y medir las variables tecnologías de la información y la comunicación, y la gestión del desempeño
Duración	La aplicación del cuestionario tiene una duración de 12 minutos
Ámbito	La población de la cual se obtendrá la información por medio del cuestionario son los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash.
Codificación	La escala utilizada para medir es: Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3)
Validez	Se evidencia que aporta a la validez de contenido (validez de expertos) y de constructo del instrumento
Confiabilidad	Es instrumento tiene un índice de confiabilidad alto ($\alpha= 0.85$)

Ficha técnica del cuestionario

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información

En el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva a partir de uso de tablas de frecuencia el mismo que permitió describir cada una de las variables de estudio; además, se emplearon tablas cruzadas para establecer posibles asociaciones entre dichas variables. Por otra parte, para establecer la asociación entre las tecnologías de la información y la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019, se empleó el estadístico Tau-b de Kendall. Este análisis se llevó a cabo empleando el software SPSS Versión 25.0.

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

Tabla 3

Género

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	14	45,2
Masculino	17	54,8
Total	31	100,0

Del total de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, el 54,8% son del género masculino.

Tabla 4

Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero(a)	24	77,4
Casado(a)	7	22,6
Total	31	100,0

De los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, el 77,4% son de estado civil soltero(a).

Tabla 5

Edad

	Frecuencia	Porcentaje
25-35	20	64,5
36-45	7	22,6
46-55	4	12,9
Total	31	100,0

Del total de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, el 64,5% se encuentra en el rango de edad entre 25 y 35 años, y el 12,9% entre 46 a 55

años de edad.

Tabla 6

*Tabulación cruzada: Uso de sistemas basados en la web *Gestión del desempeño laboral*

		Gestión del desempeño laboral			Total
		Mala	Regular	Buena	
Uso de sistemas basados en la web con propósitos laborales	Casi nunca	14	2	0	16
	A veces	3	7	0	10
	Casi siempre	0	1	4	5
Total		17	10	4	31

De 31 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, la mayoría (14) manifestaron que, casi nunca usan los sistemas basados en la web con fines laborales (enviar y recibir correos, encontrar información, y usar procesadores de texto y hojas de cálculo); asimismo, señalaron que la gestión del desempeño en la municipalidad es mala.

Tabla 7

*Tabulación cruzada: Uso de redes sociales*Gestión del desempeño laboral*

		Gestión del desempeño laboral			Total
		Mala	Regular	Buena	
Uso de redes sociales con propósitos laborales	Casi nunca	15	3	0	18
	A veces	2	7	1	10
	Casi siempre	0	0	3	3
Total		17	10	4	31

De 31 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, la mayoría (15) señala que en el trabajo casi nunca hacen uso de las redes sociales con propósitos laborales; asimismo, consideran que la gestión de desempeño en la municipalidad es mala.

Tabla 8

*Tabulación cruzada: Uso de ludificación (dinámicas de juego) en el entorno laboral virtual*Gestión del desempeño laboral*

		Gestión del desempeño laboral			Total
		Mala	Regular	Buena	
Uso de dinámicas de juego en el entorno laboral virtual	Casi nunca	15	2	0	17
	A veces	2	8	1	11
	Casi siempre	0	0	3	3
Total		17	10	4	31

De 31 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, la mayoría (15) menciona que en el trabajo casi nunca hacen intercambios, compromisos, acuerdos mediante el uso de dinámicas de juego en entorno virtual (como insignias de reconocimiento, puntos de experiencia, tableros de liderazgo); asimismo, señalan que la gestión de desempeño en la municipalidad es mala.

Tabla 9

*Tabulación cruzada: Sistemas electrónicos de control y seguimiento*Gestión del desempeño laboral*

		Gestión del desempeño			Total
		Mala	Regular	Buena	
Sistemas electrónicos de control y seguimiento del trabajo	Casi nunca	15	3	0	18
	A veces	1	6	2	9
	Casi siempre	1	1	2	4
Total		17	10	4	31

De 31 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, la mayoría (15) señalan que casi nunca su trabajo se controla y monitorea mediante sistemas electrónicos (como sistemas de reconocimiento de manos y huellas dactilares, videovigilancia, GPS y software de rastreo en el uso de teléfonos móviles y

computadoras portátiles); asimismo, indican que la gestión del desempeño en la municipalidad es mala.

Tabla 10

*Tabulación cruzada: Uso de Tecnologías de la información y la comunicación*Gestión del desempeño laboral*

		Gestión del desempeño laboral			
		Mala	Regular	Buena	Total
Uso de Tecnologías de la información y la comunicación	Casi nunca	15	3	0	18
	A veces	1	7	1	9
	Casi siempre	0	1	3	4
Total		16	11	4	31

De 31 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, la mayoría (15) expresan que en el trabajo casi nunca se hace uso de tecnologías de la información y la comunicación con fines laborales (como sistemas basados en la web, redes sociales, dinámicas de juego en entornos virtuales y sistemas electrónicos de control y seguimiento); asimismo, señalan que la gestión de desempeño en la municipalidad es mala.

4.2 Prueba de Hipótesis

Prueba de Hipótesis general

Hipótesis Alternativa (H1): *Las tecnologías de la información y la comunicación influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Hipótesis Nula (H0): *Las tecnologías de la información y la comunicación no influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad*

Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Tabla 11

*Medidas simétricas: Las tecnologías de la información y la comunicación *gestión del desempeño laboral.*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,769	,088	6,298	,000
N de casos válidos		31			

A partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall se observa: el valor de 0.769 que indica que hay una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia es 0,000 menor a 0,05 (p-valor); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que, las tecnologías de la información y la comunicación influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Prueba de Hipótesis específica 1:

Hipótesis Alternativa (H1): *Los sistemas basados en la web influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad*

Provincial de Aija, Ancash, 2019

Hipótesis Nula (H0): *Los sistemas basados en la web no influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Tabla 12

*Medidas simétricas: Los sistemas basados en la web*gestión del desempeño laboral*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,750	,101	5,590	,000
N de casos válidos		31			

A partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall se observa: el valor de 0.750 que indica que hay una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia es 0,000 menor a 0,05 (p-valor); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que, los sistemas basados en la web influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Prueba de Hipótesis específica 2:

Hipótesis Alternativa (H1): *Las redes sociales influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Hipótesis Nula (H0): *Las redes sociales no influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Tabla 13

*Medidas simétricas: Las redes sociales*gestión del desempeño laboral.*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,731	,108	5,033	,000
N de casos válidos		31			

A partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall se observa: el valor de 0.731 que indica que hay una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia es 0,000 menor a 0,05 (p-valor); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que, las redes sociales influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Prueba de Hipótesis específica 3:

Hipótesis Alternativa (H1): *La ludificación en entorno laboral virtual influye directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Hipótesis Nula (H0): *La ludificación en entorno laboral virtual no influye directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Tabla 14

Medidas simétricas: La ludificación (dinámicas de juego) en entorno laboral virtual

**gestión del desempeño laboral.*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,780	,097	5,871	,000
N de casos válidos		31			

A partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall se observa: el valor de 0.780 que indica que hay una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia es 0,000 menor a 0,05 (p-valor); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que, la ludificación (dinámicas de juego) en entorno laboral virtual influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Prueba de Hipótesis específica 4:

Hipótesis Alternativa (H1): *Los sistemas electrónicos de control y seguimiento influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Hipótesis Nula (H0): *Los sistemas electrónicos de control y seguimiento no influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.*

Tabla 15

*Medidas simétricas: Los sistemas electrónicos de control y seguimiento*gestión del desempeño laboral.*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,642	,126	4,630	,000
N de casos válidos		31			

A partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall se observa: el valor de 0.642 que indica que hay una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia es 0,000 menor a 0,05 (p-valor); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que, los sistemas electrónicos de control y seguimiento influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

4.3 Discusión

El **objetivo general** fue determinar la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; este objetivo se alcanzó a partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall cuyo valor fue de 0.769 indicando una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia fue 0,000 menor a 0,05 (p-valor), concluyendo que, las tecnologías de la información y la comunicación influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Oliveira, Tiessa y Traguetto (2018) que la inversión en TIC posee un efecto directo y positivo en la productividad de los tribunales. Asimismo, con los manifestado por Camarero, Garrido y San José (2015) que la relevancia estratégica que los gerentes conceden a la función de compras tiene un efecto en el uso intensivo de las TIC; sin embargo, para lograr una mayor eficiencia en coordinación y en costos es primordial el liderazgo transformacional ejercido por los directores. Además, es concordante con los resultados de Arias (2021) al demostrar que el nivel de adaptación a las TIC por parte de los trabajadores del sector público fue baja cuya implicancia en el grado de procrastinación laboral es alta. Y los hallazgos de Vallejos (2013) al señalar en su estudio que, la evaluación del desempeño de los docentes en el uso de la TIC (plataforma PAIDEIA) no es adecuada, porque no se toman en cuenta las peculiaridades del contexto del proceso educativo que supone la utilización de dicha plataforma.

Por otra parte, los hallazgos coinciden con lo señalado teóricamente por Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) que “los sistemas de gestión del rendimiento pueden garantizar que no se abuse del tiempo, mejoran la programación y ayudan a motivar a los trabajadores y mejorar el desempeño. Por lo que, es necesario evaluar la efectividad del sistema de gestión del desempeño para determinar los cambios necesarios” (pp. 322-324).

Por otra parte, el **primer objetivo específico** fue determinar cómo los sistemas basados en la web influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; este objetivo se alcanzó a partir de los resultados del

coeficiente de correlación Tau-b de Kendall cuyo valor fue de 0.750 indicando una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia fue 0,000 menor a 0,05 (p-valor), concluyendo que, los sistemas basados en la web influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Estos resultados coinciden con los expresado por Riascos y Aguilera (2011) que, con la rápida incursión de internet en la esfera de los procedimientos operativos de las entidades se puede constatar el uso de páginas web, correo electrónico, chat, foros, entre otros, que son de gran utilidad para la administración del talento humano agilizando los procedimientos de reclutamiento, comunicación, formación y evaluación del rendimiento.

Además, es concordante con lo manifestado teóricamente por Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) que: Muchas organizaciones se están pasando a sistemas de gestión del rendimiento en línea basados en la web.

Estos sistemas ayudan a garantizar que los objetivos de desempeño en todos los niveles de la organización estén alineados, brindan a los gerentes y empleados un mayor acceso a la información sobre el desempeño y herramientas para comprender y utilizar el proceso de gestión del desempeño. Además, estos autores precisan que, el primer paso en el proceso de gestión del desempeño comienza con la comprensión e identificación de resultados importantes del desempeño, el segundo paso del proceso implica comprender el proceso (o cómo) para lograr las metas establecidas en el primer paso. Esto incluye la identificación de objetivos, comportamientos y actividades medibles

que ayudarán al empleado a lograr los resultados de desempeño. (pp. 322-358).

El **segundo objetivo específico** fue determinar la influencia de las redes sociales en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; este objetivo se alcanzó a partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall cuyo valor fue de 0.731 indicando una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia fue 0,000 menor a 0,05 (p-valor), concluyendo que, las redes sociales influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Los resultados convergen con lo expresado por Geçti, F. y Daştan, I. (2013) que las tecnologías de la información y la comunicación centradas en las redes sociales influyen positivamente en el desempeño comercial a través de la mediación de los resultados y costos basados en el marketing.

También es concordante con lo manifestado teóricamente por Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) que se está utilizando cada vez más la gestión del desempeño social;

Se refieren a sistemas similares a Facebook y LinkedIn que permiten a los empleados intercambiar información rápidamente, hablar entre ellos, brindar comentarios y orientación, y recibir reconocimiento. Señalan además que, el apoyo organizacional, implica brindar a los empleados capacitación, recursos y herramientas necesarios, y comunicación de retroalimentación frecuente entre el empleado y el gerente, centrándose en los logros, así como en los problemas y desafíos que influyen para una gestión eficaz del rendimiento; los

gerentes y los empleados deben valorar la retroalimentación e intercambiarla regularmente. Los gerentes deben tomarse el tiempo para brindar retroalimentación y capacitarse sobre cómo darla y recibirla. (pp. 322-358).

El **tercer objetivo específico** fue determinar como la ludificación en entorno laboral virtual influye en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; este objetivo se alcanzó a partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall cuyo valor fue de 0.780 indicando una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia fue 0,000 menor a 0,05 (p-valor), concluyendo que, la ludificación (dinámicas de juego) en entorno laboral virtual influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Los resultados concuerdan con lo señalado por Castañeda, Hernández y Ramos (2016) que, la asociación dialéctica entre lo formativo y lo tecnológico es viable, imprescindible e impulsora del rol de la capacitación en la esfera empresarial y representa una contribución sustancial en la realización de las metas organizacionales. Asimismo, Alderete, M. y Gutiérrez (2012) sustentan que, unida la inversión en equipo y uso de las TIC acrecienta la productividad en el trabajo aproximadamente en un 18%.

Además, es convergente con lo señalado teóricamente por Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) que las organizaciones están comenzando a utilizar la ludificación en la gestión del rendimiento para que sea un proceso divertido, efectivo, transparente e inclusivo para empleados y gerentes:

Los empleados y gerentes pueden acceder a todos los aspectos de la gestión del desempeño, incluidos los indicadores claves de desempeño, objetivos de

desempeño, necesidades de capacitación y certificaciones. Ha permitido que la gestión del desempeño brinde comentarios justo a tiempo de clientes, pares y gerentes, en todos los equipos y funciones comerciales.

Precisan que, una forma de hacer que la evaluación formal sea más efectiva (identificar y discutir oportunidades para mejorar y menos una evaluación unidireccional por parte del gerente) es que los gerentes participen en conversaciones frecuentes sobre el desempeño con los empleados en lugar de esperar a la revisión anual formal. Y que el empleado y el gerente identifiquen lo que el empleado (con la ayuda del gerente) puede hacer para capitalizar las fortalezas del desempeño y abordar las debilidades, y finalmente proporcionar consecuencias para lograr (o no lograr) el desempeño. (pp. 322-358).

Asimismo, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) señalan que los gerentes establecen objetivos a principios de año y se comunican con los empleados a mediados de año para analizar cómo se están desempeñando. Los gerentes ingresan comentarios sobre el desempeño de los empleados directamente en el sistema de administración del desempeño en línea. Los gerentes y empleados pueden ingresar más comentarios sobre el desempeño entre la revisión de mitad de año y la de fin de año. Esto fomenta la retroalimentación continua entre gerentes y empleados fuera de las reuniones de revisión formales de mitad y fin de año. Una encuesta reciente mostró que la satisfacción de los empleados con el nuevo proceso de gestión del desempeño aumentó en un 37 % en comparación con el sistema anterior. p.324).

Por su parte, Chiavenato (2019) menciona el hecho de que las organizaciones

están utilizando redes informáticas que:

Facilitan la evaluación cotidiana del desempeño individual permitiendo a quienes se conectan al sistema que puedan supervisar a sí mismos y saber con exactitud cuando y cómo corregir sus falencias. Los nuevos sistemas integran programas de retribución flexible basados en la obtención de metas y objetivos acordados, y la retribución por equipos. Asimismo, el trayecto de la capacitación y el desarrollo exhibe un excelente enfoque en los resultados que se ofrecen, y de las prácticas fundamentadas en la tecnología de la información. La teleconferencia y el aprendizaje virtual demuestran la manera como las organizaciones conducen sus prácticas en la economía mundial.

Y Robbins, S. y Judge T. (2022) mencionan que, a medida que más empleados hacen su trabajo conectándose con otros a través de redes, los gerentes deben desarrollar nuevas habilidades. Así, una vez que los empleados están en el trabajo, muchas organizaciones tienen políticas sobre el acceso a las redes sociales en el trabajo: cuándo, dónde y con qué fines. (pp-50-54).

Finalmente, el **cuarto objetivo específico** fue determinar la influencia de los sistemas electrónicos de control y seguimiento en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; este objetivo se alcanzó a partir de los resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall cuyo valor fue de 0.780 indicando una buena correlación entre las variables; además, el nivel de significancia fue 0,000 menor a 0,05 (p-valor), concluyendo que, los sistemas electrónicos de control y seguimiento influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral

en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.

Los resultados concuerdan con lo expresado por Huamani, J. (2019) que, la puesta en marcha del sistema de control de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, beneficio satisfactoriamente a los usuarios del área de recursos humanos.

Además, converge con lo señalado teóricamente por Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2015) que las empresas confían en los sistemas electrónicos de seguimiento y control para garantizar que los empleados trabajen cuándo y cómo deben hacerlo y para bloquear el acceso a ciertos sitios web:

Estos sistemas incluyen sistemas de reconocimiento de manos y huellas dactilares, sistemas de posicionamiento global (GPS) y software que puede rastrear a los empleados usando teléfonos inteligentes y computadoras portátiles.

Y Para evitar los efectos negativos potenciales del monitoreo electrónico, los gerentes deben comunicar por qué los empleados están siendo monitoreados. El seguimiento también se puede utilizar como una forma de que los empleados más experimentados capaciten a los empleados menos experimentados. (pp. 356-358).

Conclusiones

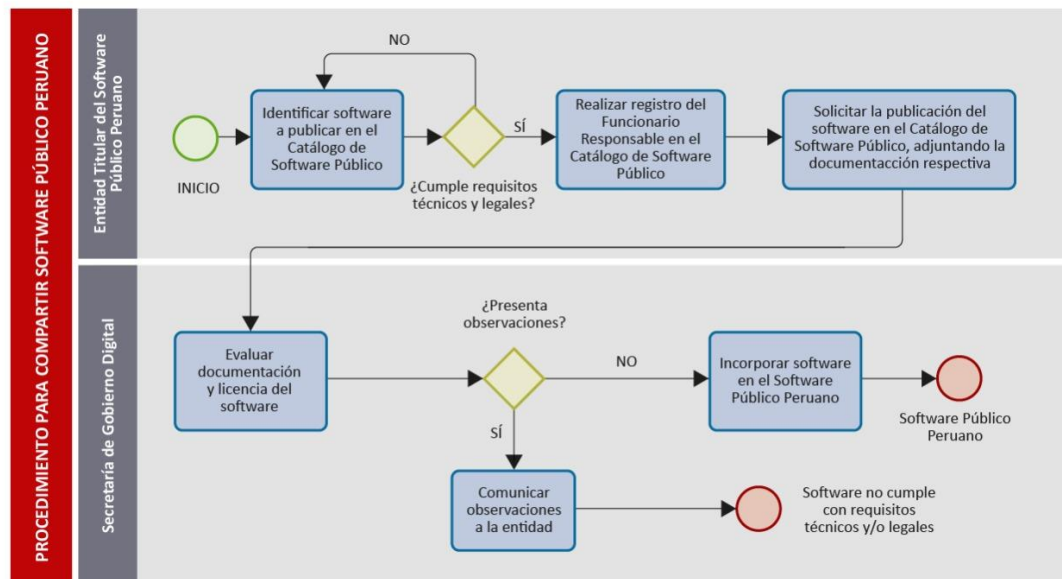
1. Las tecnologías de la información y la comunicación influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; es decir, si se hace uso frecuente de las tecnologías de la información y la comunicación con fines laborales (como sistemas basados en la web, redes sociales, dinámicas de juego en entornos virtuales y sistemas electrónicos de control y seguimiento), la gestión del desempeño laboral será más eficaz.
2. Los sistemas basados en la web influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; es decir, si se hace frecuente en el trabajo enviar y recibir correos, encontrar información, y usar procesadores de texto y hojas de cálculo con fines laborales, más eficaz será la gestión del desempeño laboral, puesto que, habría una mejor comprensión de los resultados más importantes para la organización y los empleados identificarían los objetivos, comportamientos y actividades relacionadas a su trabajo para alcanzar dichos resultados.
3. Las redes sociales influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; es decir, si en el trabajo se hace uso frecuente de las redes sociales con fines laborales mas eficaz será la gestión del desempeño laboral debido a que se brindaría un mejor apoyo y habría debates continuos sobre el rendimiento del trabajador.

4. La ludificación (dinámicas de juego) en entorno laboral virtual influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; así pues, si se emplea frecuentemente las dinámicas de juego creadas para el entorno laboral virtual más eficaz será la gestión del desempeño laboral tanto en la evaluación del desempeño como en la identificación de mejoras necesarias.

5. Los sistemas electrónicos de control y seguimiento del trabajo influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019; es decir, si se emplea a menudo sistemas de seguimiento y control para garantizar que los empleados trabajen como sistemas de reconocimiento de manos y huellas dactilares, sistemas de posicionamiento global (GPS) y software que puede rastrear a los empleados usando teléfonos inteligentes y computadoras portátiles, más eficaz será la gestión del desempeño; sin embargo, para evitar los efectos negativos potenciales del monitoreo electrónico, los gerentes deben comunicar por qué los empleados están siendo monitoreados.

Recomendaciones

1. La Municipalidad Provincial de Aija-Ancash, para mejorar en la gestión del desempeño de los trabajadores deberá hacer uso la plataforma nacional de software público del Perú, la misma que contiene el catálogo de software público a nivel nacional. El software público es el tipo de software o programa de ordenador que pertenece a una entidad de la administración pública, y su desarrollo es contratado o efectuado directamente por el personal de dicha institución para soportar sus procesos o servicios. Está financiado con fondos públicos y puede ser puesto a disposición para ser usado, copiado, modificado y distribuido bajo una licencia libre o abierta.



2. Además, la Municipalidad podría usar la herramienta de gamificación Learning Park, esta herramienta promoverá que los empleados realicen cursos online y jueguen. Los empleados superan juegos relacionados con los conocimientos

importante durante la formación y después de la formación. Estos juegos van desde los ya tradicionales quizzes de preguntas y respuestas hasta otros más novedosos como resolver un código secreto con información del curso o superar aventuras y simulaciones. Al superar juegos los empleados acumulan puntos para su equipo para obtener una gran recompensa final.

3. Otra herramienta de ludificación a aplicar es: gestiona tu propio parque acuático superando formaciones, tiene los siguientes objetivos: 1) ahorrar tiempo y dinero en formaciones; 2) tener más control sobre las formaciones, por ejemplo, saber quién realmente estaba aprendiendo y quien no; 3) refrescar los conocimientos básicos para el correcto funcionamiento de la empresa sin tener que repetir todas las formaciones cada poco tiempo.
4. Y, con el fin de motivar a los empleados a formarse podría usar la herramienta Omnium Parks, un juego donde los empleados gestionaban su propio parque de atracciones al realizar nuevas formaciones o al repasar formaciones previas. Esto no solo ha revolucionado la forma de hacer formaciones en la empresa y no solo ha motivado a los empleados, sino que ha hecho que Global Omnium tenga un potente cuadro de mandos con datos y estadísticas sobre sus formaciones. ¿Quiénes son los empleados más proactivos a la hora de formarse? ¿Quiénes son los más perfeccionistas que buscan las mejores notas? ¿Cuáles son las áreas donde más fallos cometen los empleados? ¿Qué conocimientos tienen todos claros? ¿Quién está ignorando las formaciones? Y esta es la verdadera clave de la gamificación en la transformación digital. Se trata de una innovación donde todos ganan, tanto el empleado como los empresarios.

5. Para la evaluación del desempeño, la herramienta de ludificación a emplear por la Municipalidad es Zepplean, que es una herramienta que convierte la evaluación de desempeño en un juego. El objetivo de los empleados es completar una colección de cromos. Para ello deberán realizar evaluaciones antes de que termine el plazo y que los resultados de estas evaluaciones sean positivos, valorando especialmente el crecimiento y la mejora continua.
6. Por otro lado, se debe mejorar en la Municipalidad Provincial de Aija el proceso de gestión del desempeño, responsabilizando a los líderes en el establecimiento de metas anuales, la creación de planes de desarrollo individuales, la retroalimentación y el asesoramiento a los empleados y la autoevaluación, y con un sistema de gestión del desempeño en línea que respalde el proceso. Al estar obligados a participar en el proceso de gestión del desempeño, los gerentes se centrarán más en las comunicaciones, el asesoramiento y la retroalimentación necesarios, y será necesario brindarles a los gerentes capacitación para asegurarse de que tienen las habilidades necesarias de comunicación, retroalimentación y asesoramiento. La efectividad de los gerentes se deberá monitorear mediante encuestas periódicas a los empleados que hacen con preguntas sobre si el gerente analiza el desempeño, si el diálogo con el gerente es bidireccional y si el empleado recibe retroalimentación continua.

Referencias Bibliográficas

Alderete, M y Gutiérrez, L. (2012). TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia. *Lecturas de Economía*, (77), 163-188.

<https://doi.org/10.17533/udea.le.n77a14773>

Arias, J. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. *Revista científica Uisrale*, 8(1), 83 -96.

<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.348>

Camarero, C., Garrido, M. & San José, R. (2015). How Strategic Purchasing Orientation and Transformational Leadership Impact Performance: The Mediating Role of Information and Communication Technologies. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 22(4), 269 -292.

<https://doi.org/10.1080/1051712X.2015.1115701>

Castañeda, M., Hernández, L. y Ramos, J. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, (4), 4-14.

Chiavenato, I. (2019), *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A

Geçti, F., Daytan, ý. (2013). El impacto de la información y la comunicación centradas en las redes sociales Un estudio exploratorio sobre comunicación y Tecnologías sobre el desempeño empresarial a través de mecanismos de mediación: Agencias de Publicidad en Turquía. *Revista Internacional de Negocios y Gestión*, 8(7), 106-115.

Huamani, J. (2019). *Desarrollo de un sistema de control del personal asistencial para mejorar el proceso de atención de los pacientes en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Archivo digital.

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3660/T033_21519451_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mechán, I. (2020). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43497/Mech%c3%a1n_AIDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B. & Wright P. (2015). *Human resource management: gaining a competitive advantage*. McGraw-Hill Education.

Olivera, A., Tiessa, S. y Traguetto, J. (2018). Efectos de la inversión en tecnologías de información y comunicación en la productividad de los tribunales en Brasil. *Información Gubernamental Trimestral*, 35(3), 480-490.

Riascos Erazo, S. y Aguilera Castro, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración-Universidad del Valle*, 27(46), 141-154.

<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a11.pdf>

Robbins, S. y Judge T. (2022). *Organizational Behavior*. Pearson Education.

Universidad Europea (7 de junio de 2023). *¿Qué es la ludificación...*

<https://universidadeuropea.com/blog/ludificacion/>

Vallejos Mamani, B. (2013). *El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4989/VALLLEJOS_MAMANI_ELIZABETH_IMPACTO_PAIDEIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO” ESCUELA DE POSTGRADO

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AIJA

Objetivo: Determinar la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019

Instrucciones: Tenga la gentileza de leer cuidadosamente las preguntas y marcar con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente o completar en los puntos suspensivos. La respuesta que se obtenga será considerada de carácter confidencial. De la veracidad de los datos dependerá el éxito de la investigación.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

1.1 Género

- a) Femenino
- b) Masculino

1.2 Estado Civil

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Viudo(a)

1.3 Edad

- a) 25-35
- b) 36-45
- c) 46-55
- d) Más de 55

II. DATOS DE ESTUDIO

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

2.1 ¿En el trabajo, con qué frecuencia:	Casi nunca	A veces	Casi Siempre
Envía y recibe correos electrónicos con propósitos laborales.			
Encuentra información relacionada con el trabajo en internet con propósitos laborales.			
Usa de procesadores de texto y de hojas de cálculo con propósitos laborales.			

Uso Facebook y/o LinkedIn con propósitos laborales.			
Lleva a cabo intercambio/compromiso/acuerdo basado en dinámicas de juego (como insignias de reconocimiento, puntos de experiencia, tableros de liderazgo) en entornos virtuales.			
Controlan su trabajo a través del uso de sistemas de reconocimiento de manos y huellas dactilares.			
Controlan su trabajo mediante el uso de sistemas de videovigilancia y/o de sistemas de posicionamiento global (GPS).			
Controlan su trabajo a través del uso de software que puede rastrear a los empleados usando teléfonos inteligentes y computadoras portátiles			

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

2.2 ¿En relación a la gestión del desempeño:	Casi nunca	A veces	Casi Siempre
El equipo directivo que crea los objetivos de la organización y departamentos transmite estos objetivos a los empleados para que pueda ver como contribuyen al éxito de la organización.			
Se comparte información para que Ud. pueda comprender lo objetivos, comportamientos y actitudes vinculados a su trabajo y así pueda determinar si los ha logrado.			
El gerente/supervisor se toma el tiempo para brindarle las capacitaciones, recursos y herramientas necesarias.			
Recibe retroalimentación continua que lo ayuda a mejorar su desempeño.			
El gerente/supervisor apoya sus esfuerzos para equilibrar su trabajo y su vida personal			
Identifica (con la ayuda del gerente) lo que puede hacer para capitalizar las fortalezas del desempeño y abordar las debilidades; por ejemplo, identificar las necesidades de capacitación; ajustar el tipo o frecuencia de la retroalimentación; aclarar, ajustar o modificar los resultados de rendimiento, y discusiones de comportamientos o actividades que necesitan mejorar			
El logro de resultados de desempeño está relacionado con la compensación (aumentos de salario, bonos en efectivo), reconocimiento, promoción, oportunidades de desarrollo, y empleo continuo			

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p><i>¿De qué manera las tecnologías de la información y la comunicación influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?</i></p>	<p>Objetivo General</p> <p><i>determinar la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019</i></p>	<p>Hipótesis General</p> <p><i>Las tecnologías de la información y la comunicación influyen directa y significativamente influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.</i></p>	<p>Variable 1: Tecnologías de la información y la comunicación</p>	<p>Tipo de investigación correlacional.</p> <p>El diseño de investigación no experimental y transeccional</p>
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>¿De qué manera los sistemas basados en la web influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?</i> - <i>¿De qué manera las redes sociales influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?</i> - <i>¿De qué manera la ludificación en entorno laboral virtual influye en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?</i> - <i>¿Cómo los sistemas electrónicos de control y seguimiento influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019?</i> 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Determinar cómo los sistemas basados en la web influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.</i> - <i>Determinar la influencia de las redes sociales en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019</i> - <i>Determinar como la ludificación en entorno laboral virtual influye en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019</i> - <i>Determinar la influencia de los sistemas electrónicos de control y seguimiento en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019</i> 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Los sistemas basados en la web influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.</i> - <i>La ludificación en entorno laboral virtual influye directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.</i> - <i>Las redes sociales influyen directa y significativamente en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.</i> - <i>Los sistemas electrónicos influyen en la gestión del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Aija, Ancash, 2019.</i> 	<p>Variable 2: Gestión del desempeño laboral</p>	<p>La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija, que en total fueron 31 trabajadores administrativos; en vista de que el número de la población fue pequeña se consideró a todos los trabajadores.</p> <p>Técnica la encuesta Instrumento el cuestionario.</p> <p>Análisis de datos mediante el estadístico Tau-b de Kendall</p>