Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela Profesional de Administración

Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

AUTOR

Karen Lidia VALDIVIA GONZALES

ASESOR

Pedro ECHE QUEREVALÚ

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Valdivia, K. (2025). *Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor 1	
Nombres y apellidos	Karen Lidia Valdivia Gonzales
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73265715
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-5354-9034
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Pedro Eche Querevalú
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	03883392
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4547-3998
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Ebor Fairlie Frisancho
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09434940
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Manuel Enrique Chenet Zuta
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40329035
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Sara María Manchego Odar
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	43200509
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.9.0.87 Tecnologías de la información y comunicaciones D.9.0.20 Administración talento humano
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: UE 003: Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia – PMSAJ País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Calle: 32 325, San Isidro 15036 Latitud: -12.10734 Longitud: -77.0116
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 - Octubre 2025
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de Administración
Calle Germán Amezaga N° 375 – Ciudad Universitaria – Lima -Perú

ACBSP ACCREDITED

Acta de Sustentación N° 0021-2025-EPA-FCA/UNMSM

Modalidad de Sustentación de Tesis

Ley Universitaria N° 30220
Resolución Rectoral N° 00744-R-20
Resolución Rectoral N° 007615-2023-R/UNMSM
Resolución Directoral N° 000266-2024-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000332-2024-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000177-2025-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000322-2025-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000342-2025-EPA-FCA/UNMSM

Lima, 10 de noviembre del 2025

Siendo las 9:00 horas y reunido el Jurado Evaluador integrado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. Ebor Fairlie Frisancho
Miembro	: Dr. Manuel Enrique Chenet Zuta
Miembro	: Mg. Sara María Manchego Odar
Docente Asesor	: Mtro. Pedro Eche Querevalú

Para evaluar el proceso de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la bachiller:

Karen Lidia Valdivia Gonzales

Los integrantes del Jurado Evaluador califican con 17 (DIECISIETE) APROBADA CON MENCIÓN HONROSA a la sustentación de la Tesis titulada **"Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024";** de acuerdo con la Legislación Universitaria y a la documentación sustentatoria que se acredita, en mérito de lo cual, el Jurado Evaluador la declara APTA para que se le otorgue el Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Conforme a las Disposiciones Legales vigentes, siendo las 9:44 horas se levanta la sesión y en fe de lo actuado firman la presente:

Dr. Ebor Fairlie Frisancho
Presidente

Dr. Manuel Enrique Chenet Zuta
Miembro

/////.....

…../////

REF.: Acta de Sustentación N° 0021-2025-EPA-FCA/UNMSM Modalidad de Sustentación de Tesis

Mg. Sara María Manchego Odar
Miembro

Mtro. Pedro Eche Querevalú
Docente Asesor

Dr. Manuel Jorge Espinoza Altamirano
V° B° Director
Escuela Profesional de Administración

Dr. Juan Manuel Barreda Guerra
V° B° Vicedecano Académico de Pregrado
Facultad de Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Pedro Eche Querevalú, en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen N° 000006-2025-EPA-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es “Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024”, presentada por la bachiller Karen Lidia Valdivia Gonzales, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 19% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional.

Lima, 21 de noviembre de 2025



Firma del Asesor: _____

Nombres y Apellidos del asesor: Mg. Ing. Lic. Pedro Eche Querevalú

DNI: 03883392

DEDICATORIA

A Dios, fuente de todo conocimiento, por ser mi guía fiel en cada etapa de mi vida.

A mi familia, por su amor incondicional y por ser mi fortaleza aún en los momentos de desafío.

A mis amigos, por celebrar cada pequeño avance conmigo, por ser ese sol de la mañana, cálido y vital.

ÍNDICE

RESUMEN **1**

ABSTRACT **3**

INTRODUCCIÓN **5**

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **8**

1.1 Descripción de la situación problemática 8

1.2 Formulación del problema 13

1.2.1 Problema general 13

1.2.2 Problemas específicos 13

1.3 Objetivos de la investigación 13

1.3.1 Objetivo general 13

1.3.2 Objetivos específicos 13

1.4 Justificación de la investigación 14

1.4.1 Importancia de la investigación 14

1.4.2 Viabilidad de la investigación 14

1.5 Limitaciones del estudio 15

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **16**

2.1 Antecedentes de la investigación 16

2.1.1 Antecedentes internacionales 16

2.1.2 Antecedentes nacionales 19

2.2 Bases teóricas 27

2.2.1 Variable TIC 27

2.2.2 Variable desempeño laboral 37

2.3 Definición de términos básicos 45

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES **48**

3.1 Formulación de las Hipótesis 48

3.1.1 Hipótesis General 48

3.1.2 Hipótesis Específicas 48
3.2 Variables y definición operacional 48
3.2.1 Identificación de variable 48
3.2.2 Matriz de consistencia 48
3.2.3 Operacionalización de variables 48
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA 49
4.1 Diseño metodológico 49
4.1.1. Tipo de investigación 49
4.1.2. Diseño de investigación 49
4.2 Diseño muestral 50
4.2.1 Población 50
4.2.2 Muestra 51
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 51
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información 52
4.5 Aspectos éticos 52
4.6 Validación del instrumento 53
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 56
5.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos 56
5.1.1 Resultados agrupados de la variable Uso de las TIC 56
5.1.2 Resultados agrupados de la variable Desempeño Laboral 60
5.2 Prueba de hipótesis 64
5.3 Discusión de los resultados 71
CONCLUSIONES 75
RECOMENDACIONES 76
REFERENCIAS 77
ANEXO N° 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA 89
ANEXO N° 02 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 90

ANEXO N° 03 - INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 91
ANEXO N° 04 - VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 95
ANEXO N° 05 - SOLICITUD DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS..... 105
ANEXO N° 06 - AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS 106
ANEXO N° 07 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN HOJA DE CÁLCULO... 107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Estadísticas de fiabilidad del piloto de la variable uso de las TIC*..... 54

Tabla 2: *Estadísticas de fiabilidad del piloto de la variable desempeño laboral* 54

Tabla 3: *Estadísticas de fiabilidad de la muestra total de la variable uso de las TIC*..... 55

Tabla 4: *Estadísticas de fiabilidad de la muestra total de la variable desempeño laboral* . 55

Tabla 5: *Resultados agrupados de la Variable X: Uso de las TIC*..... 56

Tabla 6: *Resultados agrupados de la Dimensión Instrumental*..... 57

Tabla 7: *Resultados agrupados de la Dimensión Estratégica*..... 58

Tabla 8: *Resultados agrupados de la Variable Y: Desempeño Laboral* 60

Tabla 9: *Resultados agrupados de la Desempeño de la Tarea* 61

Tabla 10: *Resultados agrupados de la Desempeño Contextual* 62

Tabla 11: *Resultados agrupados del Comportamiento Contraproducente* 63

Tabla 12: *Pruebas de normalidad* 64

Tabla 13: *Relación entre el Uso de las TIC y el desempeño laboral* 66

Tabla 14: *Relación entre la Dimensión Instrumental y el Desempeño Laboral* 68

Tabla 15: *Relación entre la Dimensión Estratégica y el Desempeño Laboral* 69

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: *Gráfico de barras de la variable Uso de las TIC* 566

Figura 2: *Gráfico de barras de la Dimensión Instrumental* 57

Figura 3: *Gráfico de barras de la Dimensión Estratégica* 58

Figura 4: *Gráfico de barras del Desempeño Laboral* 60

Figura 5: *Gráfico de barras de la Dimensión: Desempeño de la Tarea* 611

Figura 6: *Gráfico de barras de la Dimensión: Desempeño Contextual* 622

Figura 7: *Gráfico de barras de la Dimensión: Comportamiento Contraproducente* 633

Figura 8: *Grado de relación según coeficiente de correlación* 666

RESUMEN

La investigación titulada "*Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024*" tuvo como propósito principal identificar la relación existente entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el desempeño laboral de los colaboradores de un programa específico del sector justicia en el Perú.

Esta temática cobró importancia en el contexto actual, donde el uso de las TIC se ha consolidado como elemento clave para la modernización de las instituciones públicas y privadas, lo que impacta de manera directa en la gestión institucional y en el desempeño del personal. La integración de estas tecnologías en el entorno laboral ha transformado los métodos de trabajo, fomentando una cultura organizacional más dinámica, colaborativa y orientada a resultados.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de tipo correlacional. La población estuvo constituida por todos los profesionales que integran el programa, al cual se le aplicó un instrumento de recolección de datos, que consistió en un cuestionario estructurado. Este instrumento permitió medir las dimensiones clave del uso de las TIC y su posible impacto en indicadores del desempeño laboral.

Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre un mayor uso de las TIC y un mejor desempeño laboral. Esto demuestra que la implementación tecnológica no solo mejora los procesos, sino que también fortalece las capacidades del personal.

En conclusión, se resalta la necesidad de promover la capacitación continua en el uso de herramientas digitales dentro del sector público, con el fin de optimizar la gestión

institucional y fortalecer el capital humano. Los resultados de este estudio proporcionan insumos valiosos para la toma de decisiones en políticas de modernización administrativa y gestión del talento.

PALABRAS CLAVE: Uso de las TIC, Desempeño Laboral, Sector Público.

ABSTRACT

This research, entitled *"Relationship between the Use of ICT and Job Performance in an Investment Program of the Justice Sector in 2024"*, aimed to identify the relationship between the use of Information and Communication Technologies (ICT) and the job performance of employees in a specific program within the justice sector in Peru.

This topic is especially relevant in the current context, where ICT has become a key element in the modernization of both public and private institutions, directly influencing institutional management and staff performance. The integration of these technologies into the workplace has transformed work methods, fostering a more dynamic, collaborative, and results-oriented organizational culture.

The study followed a quantitative approach with a correlational design. The population consisted of all professionals within the program, to whom a structured questionnaire was administered. This instrument made it possible to measure key dimensions of ICT use and its potential impact on job performance indicators.

The findings revealed a significant relationship between greater ICT use and better job performance. This demonstrates that technological implementation not only improves processes but also enhances staff capabilities.

In conclusion, the study highlights the need to promote continuous training in digital tools within the public sector to optimize institutional management and strengthen human capital. The results provide valuable input for decision-making in administrative modernization and talent management policies.

KEYWORDS: ICT use, Job Performance, Public Sector.

INTRODUCCIÓN

A nivel global, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se ha convertido en un factor determinante para mejorar el desempeño laboral en diversos sectores. Según un informe del *World Economic Forum* (2023), las organizaciones que integran tecnologías digitales de forma estratégica reportan mejores resultados en desempeño individual y colectivo, gracias a una mayor capacidad de adaptación, innovación y colaboración en entornos virtuales y presenciales.

En los últimos años, el uso de las TIC ha cobrado un rol protagónico en el ámbito laboral, ha sido especialmente notorio en las instituciones del sector público, donde se impulsa una transformación orientada a la eficiencia, la transparencia y la mejora en la prestación de los servicios al ciudadano. La incorporación de herramientas digitales no solo ha modificado la forma en que se gestionan los procesos, sino también la manera en que los colaboradores desempeñan sus funciones diarias.

En este contexto, el desempeño laboral es un indicador clave para evaluar la eficacia institucional. Factores como la productividad y la capacidad de adaptación al cambio están cada vez más ligados al nivel de integración de las TIC en el trabajo cotidiano. Sin embargo, en muchos programas públicos aún se evidencia un uso poco estratégico de estas tecnologías, lo que puede afectar el rendimiento y los resultados organizacionales.

El propósito de la investigación fue examinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores que integran un Programa de Inversión del Sector Justicia. El estudio buscó aportar evidencia que permita comprender si el acceso, la frecuencia de uso y las competencias digitales inciden de manera significativa en el cumplimiento de las funciones laborales dentro de un entorno institucional específico.

Asimismo, esta investigación responde a la necesidad de generar propuestas que fortalezcan la gestión pública mediante el uso estratégico de la tecnología. A partir de los resultados obtenidos, se espera brindar insumos que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de políticas públicas orientadas al desarrollo del talento humano y a la modernización del Estado.

En ese sentido, resulta fundamental considerar que el impacto de las TIC no depende únicamente de la disponibilidad dentro de una organización, sino del grado de apropiación tecnológica por parte del personal. Esto implica no solo saber utilizar herramientas digitales, sino integrarlas de manera estratégica en las tareas diarias. Por ello, el fortalecimiento de las competencias digitales en el sector público se convierte en una prioridad para lograr una verdadera transformación institucional y centrada en resultados.

Además, el contexto post pandemia ha acelerado significativamente la necesidad de adoptar nuevas tecnologías, evidenciando tanto oportunidades como debilidades en los sistemas de gestión pública. Programas como el del Sector Justicia enfrentan hoy mayores exigencias en términos de eficiencia, transparencia y acceso a la información. En este escenario, el uso de las TIC ya no puede ser considerado un elemento complementario, sino un recurso estratégico imprescindible para optimizar la productividad laboral y garantizar servicios más eficaces al ciudadano.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos. En el **Capítulo I: Planteamiento del problema**, se expuso la problemática vinculada al uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral en el Programa de Inversión del Sector Justicia. En este apartado también se formularon los principales objetivos de la investigación y se justificó la importancia del estudio, considerando los aportes teóricos y prácticos que se esperaba alcanzar.

En el **Capítulo II: Marco teórico**, se presentaron los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el tema, así como las bases teóricas que sustentaron las variables de estudio: uso de las TIC y desempeño laboral. Además, se incluyeron las definiciones conceptuales, las dimensiones y los indicadores que guiaron el análisis y permitieron un abordaje más sistemático de la investigación.

En el **Capítulo III: Hipótesis y variables**, se formularon las hipótesis generales y específicas que orientaron el estudio, estableciendo las posibles relaciones entre las variables de investigación. Asimismo, se definieron y operacionalizaron las variables, precisando sus dimensiones e indicadores con el fin de facilitar su medición y análisis en el contexto del Programa de Inversión del Sector Justicia.

En el **Capítulo IV: Metodología**, se describió el enfoque, tipo y diseño de investigación, así como la población, muestra y técnicas de recolección de datos empleados. Del mismo modo, se detalló el procedimiento utilizado para garantizar la validez y confiabilidad del instrumento aplicado al público objetivo, asegurando la rigurosidad en el proceso de recolección y análisis de la información.

Por último, en el **Capítulo V: Análisis e interpretación de los resultados**, se presentaron los hallazgos obtenidos a través del procesamiento de la información con el software estadístico SPSS (versión 26). Posteriormente, se contrastaron los resultados con los antecedentes y el marco teórico previamente planteado, lo que permitió establecer las conclusiones principales del estudio. Del mismo modo, se formularon recomendaciones orientadas a la mejora del uso de las TIC como herramienta estratégica para fortalecer el desempeño laboral en instituciones del sector justicia.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

En el contexto global, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han sido reconocidas como herramientas esenciales para el desarrollo económico, la eficiencia organizacional y la modernización tanto de los sectores públicos como privados (Pacheco & Rodríguez, 2019). En los últimos años, la digitalización ha acelerado la transformación de instituciones gubernamentales y judiciales, promoviendo mayor transparencia, accesibilidad y eficacia en la administración de justicia. Organismos internacionales como la ONU, el Banco Mundial y la OCDE han resaltado la importancia de la integración tecnológica en los sistemas judiciales para mejorar la eficiencia procesal, reducir los tiempos de respuesta y fortalecer la seguridad en la gestión de información legal.

Sin embargo, la integración de las TIC en el sector justicia no ha sido homogénea en todos los países. Mientras que naciones desarrolladas han logrado implementar con éxito herramientas como la inteligencia artificial, el blockchain para la gestión de expedientes y los tribunales virtuales, en muchas economías emergentes persisten brechas significativas en infraestructura, conectividad y formación continua del personal. Al respecto, el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (2022) de las Naciones Unidas situó a Dinamarca, Finlandia y Corea del Sur como los países con mayor avance en gobierno digital; sin embargo, se sostuvo que existe una marcada diferencia entre países con altos niveles de digitalización y aquellos que aún enfrentan dificultades en la implementación de soluciones tecnológicas en la administración pública.

En este escenario, resulta fundamental analizar cómo el uso de las TIC está impactando el desempeño laboral en programas de inversión dentro del sector justicia.

Comprender esta relación permitirá identificar los desafíos específicos que enfrentan los colaboradores en la implementación de estas herramientas y, a su vez, proporcionar estrategias para fortalecer su adopción, contribuyendo así a la modernización y eficiencia del sistema judicial a nivel internacional.

Asimismo, el avance de la tecnología digital representa una oportunidad significativa para abordar algunos de los desafíos más difíciles que enfrenta América Latina y el Caribe, como la desconfianza en las instituciones, la baja productividad y las persistentes brechas de desigualdad. Hasta marzo de 2020, esta idea era comúnmente mencionada en diversos documentos, destacando el papel clave de la tecnología para contribuir a la aceleración del progreso. Sin embargo, tras la aparición de la pandemia del COVID-19, el concepto de "transformación digital" adquirió una relevancia aún mayor, el cual se vincula estrechamente con dos aspectos fundamentales: la necesidad de promover una inclusión tecnológica que beneficie a toda la sociedad y la urgencia de su implementación en el contexto actual. (BID, 2022)

En América Latina, la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el sector justicia ha sido reconocida como una estrategia fundamental. Diversos países de la región han implementado iniciativas tecnológicas con el objetivo de modernizar sus procesos judiciales y administrativos. El conocimiento sobre la transformación digital ha demostrado ser un factor determinante en la mejora de la eficiencia operativa, en el desempeño, la accesibilidad y la transparencia de los servicios gubernamentales. (Melendrez et al., 2024)

Sin embargo, la adopción de nuevas tecnologías en el sector justicia en América Latina ha sido, en ocasiones, lenta y ha enfrentado desafíos significativos. Factores como la complejidad organizativa, la resistencia al cambio y la sensibilidad de la información

judicial han contribuido a que la implementación de las TIC sea, en algunos casos, ineficiente, costosa y mal diseñada.

A pesar de estos desafíos, existen casos exitosos en la región donde la implementación de las TIC ha mejorado la seguridad pública y la eficiencia judicial. Por ejemplo, algunos países han adoptado sistemas de videoconferencia para audiencias judiciales, lo que ha permitido una mayor celeridad en los procesos y una reducción de costos operativos. Tal es el caso de Paraguay, que desde enero hasta junio de 2023, se realizaron 5.501 audiencias telemáticas, lo que agilizó los procesos judiciales y mejoró la seguridad al evitar el traslado de personas privadas de libertad. (Agencia de Información Paraguaya, 2023)

En pocas líneas, aunque América Latina reconoce el potencial de las TIC para transformar el sector justicia, la región enfrenta desafíos significativos para su adopción efectiva. La falta de infraestructura tecnológica adecuada, la resistencia al cambio y la necesidad de formación continua son barreras que deben superarse para lograr una modernización integral de los sistemas judiciales en la región.

En el Perú, la integración de las TIC en el sector justicia ha sido reconocida como una estrategia clave para mejorar la eficiencia y transparencia de los procesos judiciales. Sin embargo, la adopción efectiva de estas tecnologías enfrenta desafíos significativos que impactan el desempeño laboral de los colaboradores en programas de inversión del sector justicia. Uno de los desafíos más significativos es la desigualdad en el acceso y uso de las tecnologías a nivel nacional. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023), aunque ha habido avances en la conectividad digital, persisten desigualdades en el acceso y uso de las TIC, especialmente en regiones alejadas y entre diferentes niveles socioeconómicos.

En cuanto al desempeño laboral, este constituye un factor esencial para la eficacia institucional y el logro de objetivos estratégicos. A nivel global, investigaciones como las de Koopmans et al. (2011) y Robbins & Judge (2017) resaltan que el desempeño está determinado por la capacidad del trabajador para ejecutar sus funciones con calidad, eficiencia y compromiso, siendo influenciado por la motivación, la capacitación, los recursos disponibles y el liderazgo institucional.

En el contexto peruano, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2023) ha señalado que persisten retos en la evaluación y mejora del rendimiento de los servidores públicos, tales como la carencia de indicadores definidos de desempeño, la falta de incentivos vinculados a resultados y las limitaciones en el desarrollo de competencias. Estas condiciones afectan directamente la productividad y la calidad de los servicios brindados.

En el sector justicia, el desempeño laboral adquiere especial relevancia, pues está directamente vinculado a la celeridad procesal, la atención oportuna a los usuarios y la correcta gestión de expedientes y recursos. No obstante, diversos diagnósticos institucionales han identificado problemas como sobrecarga de trabajo, resistencia a la innovación tecnológica, deficiencias en la gestión del tiempo y carencias en habilidades digitales, factores que reducen la eficiencia y la efectividad de la labor desempeñada (Defensoría del Pueblo, 2022).

En este contexto, resulta fundamental investigar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores en programas de inversión del sector justicia en el Perú. Comprender esta dinámica permitirá diseñar estrategias efectivas para la formación continua del personal, mejorar la infraestructura tecnológica y, en última instancia, optimizar la administración de justicia en el país.

El Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (PMSAJ), cuya función es gestionar recursos y ejecutar proyectos para fortalecer el sistema judicial, es un espacio clave para analizar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de sus colaboradores. Toda vez que, dicho programa, que incluye proyectos de digitalización de expedientes judiciales, automatización de trámites, implementación de plataformas de gestión y mejoras en la comunicación interinstitucional, por lo cual, requiere no solo de tecnología avanzada, sino también de personal con la formación adecuada y comprometido con su uso eficiente.

Por lo tanto, resulta imprescindible evaluar en qué medida la incorporación de TIC dentro del programa impacta en la productividad, eficiencia y calidad del trabajo de los colaboradores. Este análisis permitirá identificar brechas tecnológicas, oportunidades de mejora y estrategias para optimizar el aprovechamiento de las TIC, contribuyendo así al fortalecimiento del sistema de justicia a través de una inversión eficiente y sostenible en tecnología.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida se relacionan el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida se relacionan la dimensión instrumental en el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024?

¿En qué medida se relacionan la dimensión estratégica en el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión instrumental en el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.

Determinar la relación entre la dimensión estratégica en el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

Esta investigación se justificó desde un enfoque teórico, ya que tuvo como propósito profundizar en la comprensión de cómo el uso de las TIC influye en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de una organización. Se fundamentó en un análisis detallado de teorías relevantes que explican la interacción entre la adopción de tecnologías digitales y la mejora en aspectos como la productividad, calidad y eficiencia del trabajo. Este marco conceptual permitió sustentar la investigación y establecer una base sólida para identificar las dinámicas y factores que vinculan el uso de las TIC con los resultados organizacionales, especialmente en el contexto de un Programa de Inversión del Sector Justicia.

La investigación presentó una justificación práctica, dado que sus hallazgos podrán servir como referencia para otras organizaciones. En particular, los resultados evidenciaron el valor de las TIC como herramientas estratégicas para optimizar el desempeño de los colaboradores en el entorno laboral. Al proporcionar evidencia sobre la eficacia de las TIC para potenciar la comunicación y la gestión de procesos, este estudio podrá orientar decisiones en otras instituciones interesadas en implementar tecnologías para potenciar el desarrollo organizacional y alcanzar sus objetivos con mayor eficiencia.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

El estudio resultó viable, ya que se dispuso de una amplia fuente bibliográfica que permitió recopilar, analizar y procesar información relevante para el cumplimiento del objetivo de la investigación. Asimismo, se contó con la accesibilidad necesaria para aplicar el instrumento de medición al público objetivo del estudio.

1.5 Limitaciones del estudio

Las limitaciones se enmarcaron en los cambios ocurridos en el contexto laboral del Programa de Inversión del Sector Justicia, dado que las variaciones en las jefaturas y en los modos de gestión pudieron alterar las condiciones inicialmente planteadas. Por consiguiente, resultó fundamental establecer un marco temporal definido que permitiera estructurar adecuadamente tanto la recolección de los datos, así como el análisis de la información obtenida. Esta delimitación temporal garantizó la coherencia y relevancia de los resultados, asegurando que los datos recopilados fueran representativos del contexto en el cual se desarrolla el Programa.

Por otro lado, existió la posibilidad de que se presentaran sesgos en el instrumento de recolección de datos, lo cual pudo comprometer la validez de los resultados. Para mitigar este riesgo, se realizó una prueba piloto con una muestra representativa de los colaboradores del Programa, con el propósito de identificar y corregir posibles ambigüedades o problemas de comprensión en las preguntas planteadas para ambas variables. Este proceso permitió refinar el instrumento, asegurando que cada ítem fuera claro, preciso y adecuado para medir de manera confiable los aspectos relacionados con ambas variables del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Buenrostro y Hernández (2019) desarrollaron una investigación orientada a identificar los factores internos que influyen en la integración de las TIC en las actividades productivas de las Mipymes. Este estudio se basó en las fases de incorporación tecnológica propuestas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), buscando entender cómo estas organizaciones pueden superar barreras digitales. Para probar su hipótesis sobre los determinantes en la adopción de las TIC, los autores utilizaron un modelo probabilístico Probit. Los datos se recopilaron mediante una encuesta aplicada a 1,200 unidades económicas, seleccionadas de manera aleatoria y agrupadas en siete sectores económicos según el DENUE del estado de Aguascalientes. De las empresas encuestadas, se obtuvo un índice de respuesta del 83.3 %, correspondiente a 1,006 organizaciones, alcanzando un nivel de confianza que asciende al 95 % en los resultados. El estudio concluyó que la inversión en recursos tecnológicos, aunque crucial, no garantiza un avance hacia el uso más sofisticado de las TIC. Para ello, es indispensable capacitar a los trabajadores en herramientas especializadas y fortalecer el conocimiento de los altos directivos sobre el valor estratégico que las TIC pueden aportar a los procesos organizacionales. Este enfoque no solo optimiza el gasto tecnológico, sino que también facilita la evolución hacia etapas más avanzadas de integración digital.

Ferrer-Dávalos (2021) en su estudio analizó los factores clave que afectan el proceso de integración de las TIC y los efectos que estas generan en la gestión

administrativa de las microempresas. La investigación se basó en una revisión bibliográfica exhaustiva organizada en tres categorías principales: las TIC en las microempresas, su proceso de adopción y el impacto en la gestión administrativa. Cada categoría se desglosó en subcategorías específicas, seleccionándose cuatro para describir el papel de las TIC en las microempresas, tres relacionadas con los factores de adopción y otras cuatro enfocadas en los efectos generados por estas tecnologías. Entre las conclusiones más relevantes, se destaca que la búsqueda de un mejor servicio al cliente y la necesidad de mantenerse competitivas son los principales motivadores para que las microempresas inviertan en TIC. Sin embargo, los altos costos de implementación y la limitada preparación técnica del personal se identifican como barreras significativas. En términos de impacto, la adopción de TIC contribuye al incremento de la productividad, tanto como la eficiencia en las operaciones y el desarrollo a nivel económico de estas organizaciones, resaltando su importancia estratégica para la sostenibilidad empresarial.

Chamba-Escobar et al. (2021) investigaron cómo las TIC influyen en el desempeño de los empleados dentro de las pequeñas y medianas empresas de Machala en Ecuador. El estudio enfatizó que, en el ámbito empresarial, las TIC se reconocen como herramientas cruciales que benefician a las organizaciones, mejorando su productividad y eficiencia a través de su adecuada implementación. La metodología empleada fue de tipo correlacional, centrada en analizar la relación entre varias variables clave, como el desempeño laboral, la infraestructura TIC, la capacitación, la gestión de TIC y la motivación. Para ello, se aplicó una encuesta a 150 PYMES de Machala, y los datos obtenidos fueron analizados utilizando el modelo Servqual, con el fin de identificar las áreas deficientes que podrían estar limitando un mejor desempeño de los empleados. Los resultados concluyeron que las PYMES de Machala son más productivas gracias al uso de las TIC, las cuales son

fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales, permitiendo que los empleados realicen sus tareas de manera más eficiente. Además, se identificaron factores internos clave, como la capacitación, la motivación y la comunicación, que son determinantes para integrar efectivamente las TIC en las PYMES.

Herrera y Apolo (2023) exploraron el impacto de las TIC en la productividad de las empresas comercializadoras de ropa en dicha región. Su investigación se centró en identificar y analizar las herramientas digitales que contribuyen al crecimiento y éxito de estas empresas. La metodología aplicada combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, empleando entrevistas y encuestas dirigidas a 150 participantes del sector comercial textil. Este diseño permitió obtener datos concretos sobre el rol que desempeñan las TIC en la mejora de la eficiencia y productividad empresarial. Entre las principales conclusiones, se destacó que las redes sociales son la herramienta TIC más utilizada por estas comercializadoras para captar la atención de clientes potenciales mediante estrategias visuales, tales como la publicación de videos cortos e historias. Además, se identificó que elementos como la seguridad digital y una infraestructura tecnológica sólida son aspectos relevantes para mejorar las operaciones diarias y hacerlas más eficientes, consolidando así un impacto positivo en la productividad empresarial.

Campos Núñez, (2024) desarrolló una investigación que tuvo por objetivo probar un modelo que analiza empíricamente cómo la orientación empresarial influye en la adopción de las TIC. El modelo propuesto también evaluó los efectos separados y conjuntos de la orientación empresarial y las TIC en el rendimiento de la compañía. La metodología de este estudio, de enfoque cuantitativo, consistió en aplicar una encuesta a 157 empresas chilenas, involucrando a gerentes generales, jefes ejecutivos, gerentes de área, supervisores y ejecutivos de nivel medio. El análisis de los datos se realizó mediante un modelo de

ecuaciones estructurales basado en mínimos cuadrados parciales, lo que permitió validar la fiabilidad y probar las hipótesis planteadas. En el estudio, se concluye que, la orientación empresarial promueve el desarrollo de las TIC y que la relación sinérgica entre ambas afecta positivamente al rendimiento de la empresa. Estos resultados proporcionan información valiosa para los directivos en términos de alinear su enfoque estratégico con las capacidades tecnológicas para mejorar el éxito de su organización.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huacho (2020) desarrolló un estudio cuyo propósito fue identificar el vínculo entre las TI y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Angaraes. El procedimiento metodológico adoptado en este estudio fue de enfoque cuantitativo, de un nivel relacional y con diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de datos, se desarrolló una encuesta de 66 preguntas con la escala de tipo Likert, las 30 primeras preguntas dirigidas a la variable tecnologías de la información y las 36 preguntas restantes a la variable gestión administrativa, las cuales fueron dirigidas a una muestra representativa de 103 trabajadores que realizan labores administrativas en la municipalidad provincial de Angaraes-Lircay. Los hallazgos de la investigación llevaron a la conclusión de que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.878. En consecuencia, recomendó la implementación y fortalecimiento de los sistemas de información como una estrategia clave para potenciar y optimizar los procesos administrativos dentro del programa.

Málaga y Roncagliolo (2020) llevaron a cabo un estudio con el propósito de examinar los efectos del uso de las TIC en el desempeño laboral dentro del sector hotelero. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental

y un tipo de investigación correlacional. Para recopilar datos, se aplicó una encuesta con 26 preguntas de escala tipo Likert a una muestra representativa de 85 empleados que desempeñan labores de recepción y reservas en hoteles 4 estrellas ubicados en el distrito de Miraflores, Lima. El análisis de los resultados permitió determinar que hay una relación positiva de nivel moderado entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal. Se evidenció que el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas por parte de los empleados puede contribuir significativamente a mejorar su rendimiento. Entre las recomendaciones del estudio, se destacó la importancia de adoptar las TIC en las operaciones hoteleras con el propósito de aumentar la eficiencia, automatizar procesos repetitivos y, en última instancia, optimizar la productividad de la organización.

Kishnani (2020) desarrolló una investigación orientada a analizar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en organizaciones privadas dedicadas al comercio mayorista y minorista en Lima Metropolitana. La metodología empleada corresponde a un enfoque aplicado, con un diseño de tipo correlacional y un enfoque mixto. La población objeto de estudio de la investigación estuvo conformada por 415,301 empresas, y la muestra incluyó 384 de ellas, las cuales fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico. Los resultados del estudio concluyeron que existe una relación positiva, aunque de baja intensidad, entre el uso de las TIC y el desempeño laboral. Asimismo, se detalló que la disponibilidad de TIC y su utilización en procesos internos, así como las capacidades técnicas de los empleados para manejarlas, también presentaron relaciones positivas débiles pero significativas con el desempeño laboral. Estos hallazgos resaltan la importancia de desarrollar habilidades técnicas y estrategias adecuadas para el uso de TIC, con el fin de maximizar su impacto en la productividad laboral dentro del sector comercial.

Ticona (2020) realizó un estudio para identificar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal que realiza labores de índole administrativo en las universidades nacionales de Puno. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y un tipo correlacional, utilizando un diseño metodológico no experimental. Se definieron dos variables principales: el uso de las TIC como variable independiente, y el desempeño laboral como variable dependiente. La muestra estuvo compuesta por 285 trabajadores administrativos pertenecientes a oficinas de universidades nacionales ubicadas en la región de Puno. Para recopilar los datos, se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado con 24 preguntas cerradas, elaborado con el fin de obtener los resultados planteados en la investigación. Entre los principales hallazgos, se determinó una correlación positiva alta entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa. Asimismo, se identificó una relación positiva moderada entre la convivencia digital y el uso de tecnología con el desempeño en tareas laborales. En conclusión, se determinó que el uso apropiado de las TIC contribuye a una comunicación más efectiva y a una colaboración fortalecida, lo cual influye de manera positiva y significativa en la eficiencia y el desempeño esperado del personal administrativo en las universidades evaluadas. Dichos resultados refuerzan la relevancia estratégica de las TIC para optimizar el desempeño organizacional en el ámbito universitario.

Santivañez (2021), analizó la relevancia del uso de las TIC en el desempeño laboral de fiscales especializados en delitos de corrupción en Lima. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal. La recolección de datos se obtuvo a través de la aplicación de un cuestionario de 26 preguntas distribuidas en dos secciones principales: 17 preguntas dirigidas a evaluar la variable TIC, abordando tres dimensiones clave, y 9 preguntas relacionadas con la variable Desempeño Laboral, también

con tres dimensiones. La muestra estuvo compuesta por 68 fiscales pertenecientes a dichas fiscalías especializadas. Los hallazgos de la investigación determinaron que se evidencia una relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales. Entre los hallazgos más destacados, se identificó un consenso generalizado en el que los fiscales reconocen que los recursos tecnológicos no solo facilitan la planificación de las tareas asignadas, sino también optimizan la gestión de sus actividades profesionales, mejorando así la eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

Arias (2021) examinó la relación entre la capacidad de adaptación a las TIC y los niveles de procrastinación laboral entre los trabajadores del sector público de Arequipa. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal. La obtención de datos se realizó de forma virtual mediante formularios de Google. El objeto de estudio fue una población total de 18,589 colaboradores, frente a lo cual, la muestra probabilística aleatoria estuvo constituida por 376 participantes. El estudio concluyó que existe una relación inversa significativa entre ambas variables: los trabajadores con menor adaptabilidad a las TIC presentan mayores niveles de procrastinación laboral, resultado respaldado por la prueba de hipótesis Chi cuadrado con un nivel de significancia de 0.000. Además, se desprende de los resultados que, la mayor parte de los colaboradores tienen más de 41 años, y que el sexo femenino demuestra mayor adaptabilidad al uso de las TIC y menor procrastinación laboral en comparación con los hombres. Este análisis evidenció la necesidad de fortalecer las competencias digitales en el sector público para minimizar comportamientos contraproducentes y potenciar la eficiencia laboral.

Guanilo et al. (2022) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue identificar el vínculo entre el manejo de las TIC y el desempeño laboral de los maestros en una

institución universitaria de Perú. El estudio se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, con un nivel de alcance correlacional, empleando un diseño no experimental y transversal. El objeto de estudio fue una población compuesta por 4085 docentes, de los cuales se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia de 46 profesores que integran el área de ingeniería de la universidad. Para obtener la data, se realizó una encuesta basada en un cuestionario con 32 preguntas que están relacionadas con las variables de estudio y sus dimensiones. Estas preguntas fueron calificadas mediante una escala tipo Likert de cinco opciones. Los resultados del análisis evidenciaron una relación positiva significativa entre el manejo de las TIC y el desempeño laboral de los maestros. Asimismo, se determinó que el 50% de los participantes presentaron un nivel eficiente en el manejo de TIC, mientras que un 70.5% reflejó un desempeño laboral eficiente. Esto implica que un adecuado dominio de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes se traduce en una mejora representativa en su desempeño laboral, destacando la importancia de la capacitación tecnológica en el ámbito educativo.

Suárez (2023) analizó cómo el empleo de nuevas tecnologías impactó en la productividad del trabajo fiscal durante el periodo de pandemia, considerando el avance tecnológico como una herramienta clave para la administración de justicia y para garantizar un servicio de alta calidad de cara a los usuarios. El estudio tuvo un enfoque aplicado, con un nivel de tipo descriptivo y diseño correlacional, empleando un método cuantitativo de corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento principal un cuestionario estructurado aplicado a una muestra de 30 colaboradores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huamanga. Los hallazgos evidenciaron una correlación fuertemente significativa entre la utilización de tecnologías innovadoras y la productividad fiscal, obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson de 0.694,

calculado mediante el programa SPSS. Además, se evidenció que el 43.3% de los encuestados calificaron el nivel de uso de estas nuevas tecnologías como "bueno", mientras que un 43.3% también indicó que la productividad en tiempos de COVID-19 era "excelente". Estos hallazgos resaltaron la importancia de las tecnologías emergentes como facilitadoras en el contexto de una administración de justicia eficiente, especialmente en circunstancias adversas como las que impuso la pandemia.

Martínez (2024) llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar cómo el uso de las TIC influye en el desempeño laboral de los empleados de la organización. El estudio se enmarcó en la búsqueda de optimizar la gestión de una organización mediante la integración de manera efectiva de recursos tecnológicos en el entorno laboral. La metodología utilizada se basó en un diseño no experimental, descriptivo, transversal y de corte correlacional. Se empleó un muestreo probabilístico que incluyó a 260 trabajadores de diferentes áreas de la empresa Electrocentro S.A. Se administraron dos herramientas metodológicas específicas a los participantes: uno destinado a medir el nivel de uso de las TIC y otro enfocado en evaluar su desempeño laboral. Los hallazgos de la investigación revelaron correlaciones significativas y positivas entre el uso de las TIC y el desempeño laboral. Además, las dimensiones específicas de ambas variables mostraron vínculos sólidos, destacando la relevancia de las herramientas tecnológicas como facilitadoras del cumplimiento y la mejora en las tareas asignadas. Como recomendación principal, se planteó diseñar e implementar programas de capacitación en el uso de las TIC dirigidos a todos los colaboradores de la empresa, con el objetivo de reforzar sus competencias tecnológicas y mejorar su desenvolvimiento laboral.

Tejada (2024) llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue analizar la relación entre la capacidad de adaptación al cambio para el manejo de la tecnología y el desempeño

laboral en el FONCODES durante el año 2019. Este trabajo se enfocó en comprender cómo la adaptabilidad tecnológica puede influir en los resultados laborales, particularmente en el área del talento humano. La metodología utilizada en la investigación se basó en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recopilación de información, se aplicó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario estructurado con el propósito de evaluar las variables del estudio. Los hallazgos obtenidos, mediante la prueba estadística de Spearman, evidenciaron un coeficiente de correlación de 0.841 entre la adaptación al cambio y el manejo de la tecnología, lo que valida la hipótesis de la investigación. Este resultado indica una relación directa, positiva y significativa entre la capacidad de los trabajadores para ajustarse a los cambios tecnológicos y su desempeño laboral. En este sentido, los resultados subrayan la relevancia de implementar estrategias de capacitación y adaptación tecnológica como elementos clave en la gestión de recursos humanos dentro de instituciones como FONCODES.

Herrera (2024) desarrolló una investigación cuyo propósito fue analizar la relación existente entre el uso de las TIC y el desempeño de los docentes en instituciones educativas públicas de nivel secundario en el distrito de Huancayo. La investigación adoptó un enfoque descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de tipo transversal. La muestra, determinada mediante un proceso probabilístico y aleatorio, estuvo integrada por 132 docentes de instituciones educativas públicas vinculadas al sector educación en el distrito de Huancayo. Para la recopilación de datos, se emplearon cuestionarios diseñados específicamente para evaluar ambas variables de investigación. Los resultados evidenciaron una correlación moderada, positiva y significativa entre el uso de las TIC y el desempeño

docente, lo que indica que un manejo eficiente de las herramientas tecnológicas contribuye favorablemente a la calidad de las prácticas educativas. Además, el estudio sugirió que los directores escolares gestionen ante las autoridades correspondientes una mayor inversión en equipamiento tecnológico y capacitaciones. Estas acciones permitirían crear entornos virtuales más adecuados y efectivos, potenciando el aprendizaje didáctico digital y beneficiando tanto a docentes como a estudiantes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable TIC

2.2.1.1 Teoría de las TIC

La investigación se sustentó en la Teoría de la Sociedad de la Información, desarrollada por Castells (1996), quien planteó que a partir de las últimas décadas del siglo XX se configuraría un nuevo paradigma social y económico en el que la información se convertiría en el recurso central para la producción, la innovación y la organización del trabajo. Castells sostuvo que las redes de información constituyen la estructura básica de la nueva economía, y que las TIC son el motor de estas transformaciones, pues permiten no solo almacenar y transmitir datos, sino también generar nuevo conocimiento y articular procesos de decisión de manera más rápida y eficiente.

En este marco, las TIC se convierten en un factor estratégico que transforma la manera en que se accede, procesa y utiliza la información en todos los ámbitos de la sociedad, incluidas las organizaciones públicas y privadas. El autor enfatiza que la sociedad de la información no se define únicamente por la disponibilidad de tecnologías, sino por la capacidad de los individuos y las instituciones para apropiarse de ellas, gestionarlas de manera eficiente y convertir la información en conocimiento útil para la acción.

Desde esta perspectiva, la teoría describe cómo el uso de las TIC permite la interconexión, el acceso a información pertinente y la optimización de los procesos de trabajo; explica que la aplicación estratégica de estas herramientas favorece la innovación, la productividad y la toma de decisiones fundamentadas; y predice que una mayor apropiación y dominio de las TIC por parte de los colaboradores impactará directamente en la eficiencia y en la calidad del desempeño laboral.

Como marco complementario, se consideró la Teoría de la Brecha Digital desarrollada por Van Dijk (2006), quien explicó las desigualdades en el acceso y uso de TIC debido a factores socioeconómicos, educativos y geográficos, lo cual repercute en las oportunidades laborales y en la equidad dentro de las organizaciones.

Asimismo, para esta variable se consideró como referente el marco conceptual del alfabetismo digital, definido por Cobo (2009) como la combinación de habilidades cognitivas, técnicas y éticas necesarias para el uso eficaz y crítico de las tecnologías de la información y comunicación. En este enfoque, el uso de TIC se comprende a través de la dimensión instrumental y la dimensión estratégica.

La integración de estas teorías permitió comprender que el uso adecuado de las TIC facilita el acceso a información relevante y optimiza los procesos laborales; asimismo, explica cómo la aplicación estratégica de estas herramientas contribuye a mejorar la eficiencia organizacional, y predice que un mayor dominio y aprovechamiento de las TIC por parte de los colaboradores incrementará la productividad y la calidad del trabajo, particularmente en instituciones del sector justicia.

2.2.1.2 Definición de las TIC

Castells (2000) definió las TIC como un conjunto de tecnologías fundamentadas en la informática, las telecomunicaciones y las redes digitales. Estas tecnologías, según el autor, eran capaces de procesar, almacenar y transmitir información de manera eficiente. Además, subrayó su importancia en la transición de la sociedad hacia un modelo que prioriza el conocimiento y la interconexión global. Este enfoque fomenta la integración de recursos digitales y promueve la colaboración eficiente en un entorno altamente interdependiente.

Por su parte, Belloch (2000) precisó que las TIC son el producto del desarrollo científico en áreas como la informática y las telecomunicaciones. Comprenden un conjunto de recursos diseñados para facilitar el acceso, creación, procesamiento y difusión de información en múltiples formatos, incluyendo texto, audio e imágenes.

Dijk (2006) describió a las TIC como herramientas tecnológicas que permiten la conectividad en una sociedad interconectada. Estas tecnologías facilitan la transferencia de información y el acceso a servicios en tiempo real, lo que tiene un impacto profundo en las relaciones sociales, económicas y culturales.

Sunkel (2006) definió a las TIC como un conjunto de recursos y procedimientos orientados a facilitar el acceso, gestión, almacenamiento, organización, procesamiento, creación, intercambio y visualización de información a través de medios electrónicos. Asimismo, definió el uso de las TIC como cualquier forma de interacción con estas tecnologías, ya sea significativa o no, y que puede tener o no repercusiones a mediano o largo plazo. Este concepto incluye desde el uso más elemental hasta la integración avanzada de las TIC en actividades diarias o profesionales.

Zapata (2020) sostuvo que las TIC utilizadas en las empresas son herramientas y dispositivos diseñados para optimizar la organización y el análisis de datos, transformándolos en información útil que respalda los procesos operativos y la atención al cliente. Este enfoque permite a los gerentes tomar decisiones de manera oportuna y confiable. No obstante, Zamudio Ortega (2021) resaltó que el proceso de adopción de las TIC enfrenta diversas barreras, tales como el bajo nivel de competencias digitales de propietarios y empleados, la limitada disponibilidad de recursos tecnológicos, los elevados costos de implementación en las distintas áreas de la organización y el alto gasto en mantenimiento de estas tecnologías.

De acuerdo con la UNESCO (2024), las TIC abarcan un conjunto variado de herramientas y recursos tecnológicos destinados a facilitar la gestión, intercambio y difusión de información. Dentro de este grupo se incluyen dispositivos como computadoras, Internet (con aplicaciones como blogs, sitios web y correos electrónicos), así como tecnologías de transmisión en vivo, entre ellas la radio, la televisión y el webcasting. Además, comprende sistemas de transmisión grabada, como los podcasts y los reproductores de audio y video. También se consideran parte de las TIC los medios de comunicación, como la telefonía fija, móvil y satelital, junto con tecnologías avanzadas como la videoconferencia y los dispositivos de almacenamiento digital. Este conjunto integral de herramientas se configura como un pilar esencial en la era digital, promoviendo la conectividad y el acceso al conocimiento.

En base a los autores expuestos, es posible definir el uso de las TIC como la interacción de los individuos con herramientas tecnológicas como computadoras, redes digitales, software y dispositivos móviles con el propósito de acceder, procesar, almacenar, producir y comunicar información en diversos formatos; facilitando la conectividad, la colaboración y la eficiencia en un contexto cada vez más digital e interdependiente. El uso de las TIC, además de facilitar el manejo de información, se ha convertido en un componente estratégico en el ámbito organizacional, ya que impulsa la innovación, optimiza los flujos de trabajo y permite una toma de decisiones más oportuna basada en datos.

2.2.1.3 Evolución de uso de las TIC

Las TIC han evolucionado con el tiempo, impulsada por los rápidos avances tecnológicos. Razón por la cual, su impacto social en la actualidad es innegable. Las

características de estas tecnologías han adquirido distintos niveles de relevancia a lo largo del tiempo, y en los últimos años destacan aspectos como la instantaneidad, interactividad, interconexión y diversidad, sin que desaparezcan otras características consideradas básicas o fundamentales. Uno de los aspectos más notables de esta evolución es el aumento en su uso, diversificación y desarrollo. En este contexto, es fundamental destacar que la evolución de las TIC ha ido más allá de la simple recepción, almacenamiento y transmisión de datos. Hoy en día, estas tecnologías permiten la transformación de la información recibida, lo que favorece la creación de nuevo conocimiento. (Grande et al., 2016)

Cano-Pita (2018) sostuvo que el desarrollo tecnológico está estrechamente vinculado con los cambios estructurales en las organizaciones, ya que la adopción de nuevas TIC, ha generado transformaciones significativas en su estructura, cultura y clima organizacional. Asimismo, reconoció la relevancia de los sistemas de información, no solo por su papel en la difusión de datos para la toma de decisiones, sino también por su capacidad para compartir conocimientos, habilidades intelectuales, valores culturales, experiencia e incluso modelos mentales.

Mantecón Miranda (2023) manifestó que con la progresiva integración de las nuevas tecnologías en la sociedad, la demanda de mano de obra humana ha sufrido modificaciones. Mientras que algunas industrias han tenido que reducir su plantilla debido a la digitalización, al mismo tiempo han surgido nuevas oportunidades laborales en sectores como la informática, la ciberseguridad, la robótica y la inteligencia artificial. Por otra parte, el teletrabajo y la flexibilidad que proporciona han permitido una mejor conciliación entre la vida personal y laboral, lo cual ha favorecido el bienestar y las condiciones de vida de las personas. Además, muchas empresas han reforzado su compromiso con el bienestar de sus

empleados, implementando programas y servicios destinados a garantizar una mejor calidad de vida.

En base a lo expuesto, la evolución de las TIC ha transformado profundamente la manera en que se gestiona, comparte y crea información, impulsando cambios en las estructuras organizacionales y en el entorno laboral. Más allá de facilitar el acceso y transmisión de datos, las TIC permiten la generación de nuevo conocimiento, promueven la innovación y abren nuevas oportunidades laborales en sectores tecnológicos. Al mismo tiempo, han favorecido modelos de trabajo más flexibles fortaleciendo el papel estratégico de la tecnología en la sociedad actual.

2.2.1.4 Dimensiones de uso de las TIC

Cobo (2009) definió a las TIC como herramientas tecnológicas, integradas por componentes de hardware y software, que permiten la edición, creación, almacenamiento, intercambio y transferencia de datos entre diversos sistemas de información compatibles bajo protocolos comunes. Estas tecnologías, que fusionan informática, telecomunicaciones y redes digitales, facilitan tanto la interacción entre individuos como la comunicación en múltiples direcciones, ya sea de forma unidireccional o colectiva. Las TIC desarrollan un papel clave en la generación, gestión, difusión y acceso al conocimiento. Su constante integración e innovación han impactado diversos ámbitos, como las relaciones sociales, las estructuras organizacionales, las expresiones culturales, los modelos de negocio, las políticas públicas a nivel nacional e internacional, entre otros.

Asimismo, el autor destacó dos aspectos fundamentales de las TIC que contribuyen al fortalecimiento de la alfabetización digital, un concepto que se vincula con la habilidad de generar y crear conocimiento mediante el uso estratégico de estas tecnologías. La

alfabetización digital se basa en dos dimensiones clave: la capacidad de acceder y obtener información relevante (dimensión instrumental) y la habilidad para producir y difundir nuevos conocimientos (dimensión estratégica).

Dimensión instrumental: es la habilidad para buscar y obtener información relevante. Se refiere al manejo técnico y operativo de herramientas tecnológicas (hardware y software) para realizar tareas específicas. Esta dimensión enfatiza las habilidades prácticas necesarias para interactuar con dispositivos, plataformas y aplicaciones, centrándose en el "cómo" más que en el "para qué". Las características clave son las siguientes: a) Enfoque en herramientas: Uso de dispositivos físicos (computadoras, smartphones, servidores) y programas (software de oficina, sistemas de gestión, aplicaciones especializadas), b) Funciones Básicas: Captura y almacenamiento: Digitalización de información (ejemplo: escaneo de documentos). Procesamiento: Manipulación de datos (ejemplo: edición de textos, hojas de cálculo), Transmisión: Envío y recepción de información (correos electrónicos, transferencia de archivos). c) Habilidades Requeridas: Competencias técnicas: Navegación en internet, manejo de sistemas operativos, configuración de redes. Conocimiento de protocolos: Uso de contraseñas, cifrado, backups.

En contextos profesionales, como el Programa de Inversión del Sector Justicia, la dimensión instrumental es fundamental para la a) automatización de procesos: uso de sistemas de gestión de expedientes digitales, b) comunicación eficiente: plataformas seguras para intercambio de información entre instituciones, c) productividad: reducción de tiempos en tareas repetitivas mediante software especializado.

Dimensión estratégica: se enfoca en la producción y gestión de nuevo conocimiento. Se refiere a la aplicación deliberada y alineada de estas tecnologías para

generar ventajas competitivas, mejorar procesos clave y alcanzar objetivos organizacionales. A diferencia del enfoque instrumental (que se centra en el manejo técnico), esta dimensión tiene las siguientes características diferenciadoras: a) Integración con los objetivos institucionales: Uso de TIC para apoyar la misión y visión organizacional. b) Generación de valor: Transformación de datos en conocimiento accionable. c) Innovación continua: Aprovechamiento de tecnologías emergentes para mejorar servicios/procesos.

En contextos profesionales, como el Programa de Inversión del Sector Justicia, la dimensión estratégica es fundamental para la: a) Eficiencia organizacional: Reducción de tiempos procesales (ej.: 40% menos en trámites) y/u optimización de recursos humanos/materiales, b) Calidad del servicio: Mayor transparencia y acceso a la justicia, y personal más enfocado en labores de valor agregado y la c) Innovación institucional: Desarrollo de nuevos modelos de atención (ej.: justicia restaurativa virtual).

2.2.1.5 Importancia de uso de las TIC

El avance de las TIC ha transformado significativamente la forma en que las organizaciones dirigen sus procesos y optimizan el desempeño laboral. En la actualidad, la transformación digital es una prioridad estratégica para mejorar la eficiencia, productividad e innovación en diversos sectores, incluyendo el ámbito público y los programas de inversión.

Según Castells (2000), las TIC han facilitado la globalización de la información y la automatización de procesos, posibilitando una toma de decisiones más ágil y una comunicación organizacional más efectiva. En este sentido, su integración en el entorno

laboral se ha convertido en un elemento esencial para la competitividad y sostenibilidad de las instituciones.

Porter & Millar (1985) argumentaron que las TIC proporcionan ventajas estratégicas al mejorar la gestión de recursos y permitir que las entidades sean más ágiles en la respuesta a los desafíos del entorno. Por su parte, Brynjolfsson y McAfee (2014) sostuvieron que la digitalización ha transformado la estructura del mercado laboral, potenciando nuevas formas de trabajo colaborativo, teletrabajo y automatización de tareas.

En el ámbito del sector justicia, el uso de las TIC es crucial para la modernización de los procesos administrativos y operativos. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022), la incorporación de tecnologías en la gestión pública permite mejorar la transparencia, agilizar los procedimientos y brindar mejores servicios a la ciudadanía. De manera similar, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2021) destacó que el uso de las TIC en el sector público fomenta la eficiencia y la rendición de cuentas.

Desde una perspectiva organizacional, Heeks (2002) enfatizó que la implementación de herramientas tecnológicas no solo optimiza el flujo de trabajo, sino que también incide directamente en el desempeño laboral de los colaboradores, al reducir tiempos de ejecución, minimizar errores y fomentar el acceso a información relevante para la toma de decisiones. En la misma línea, UNESCO (2021) resaltó que el acceso a las TIC en el entorno laboral es un elemento clave para la capacitación y el desarrollo profesional de los colaboradores, lo que impacta positivamente en la eficiencia institucional.

En conclusión, el uso de las TIC es un pilar fundamental para la modernización de las organizaciones y la mejora del desempeño laboral. Su implementación estratégica permite aumentar la productividad, optimizar la gestión de información y fortalecer la toma

de decisiones, lo que resulta clave en programas de inversión dentro del sector justicia. Por ello, es imperativo seguir promoviendo su desarrollo y garantizar que los trabajadores cuenten con las competencias digitales necesarias para aprovechar al máximo su potencial.

2.2.2 Variable desempeño laboral

2.2.1.1 Teoría de desempeño laboral

La investigación se sustentó en el Modelo de Desempeño Laboral de Campbell (1990), considerado uno de los marcos más influyentes en la psicología organizacional. El autor planteó que el desempeño laboral es el resultado de la interacción entre tres componentes fundamentales: el conocimiento, las habilidades y la motivación del trabajador. Estos factores constituyen la base para entender por qué los individuos logran (o no logran) ejecutar eficazmente sus funciones en el marco de las organizaciones.

De acuerdo con Campbell, el conocimiento se refiere a la información técnica y procedimental que posee el trabajador respecto a su puesto, mientras que las habilidades representan la capacidad para aplicar dicho conocimiento en la práctica. La motivación, por su parte, corresponde al nivel de esfuerzo, compromiso y disposición para alcanzar las metas establecidas. La combinación equilibrada de estos tres elementos explica por qué algunos colaboradores presentan un desempeño superior y otros requieren intervenciones de capacitación o motivación.

Este modelo permite describir el desempeño laboral como conductas observables que se manifiestan en la ejecución de tareas específicas y en la contribución general al logro de objetivos organizacionales; explicar cómo la carencia o desarrollo de conocimiento, habilidades o motivación influye de manera directa en la productividad, la calidad y la eficiencia del trabajo; y predecir que la mejora en cualquiera de estos factores incrementará la eficiencia individual y, en consecuencia, los resultados colectivos de la organización.

Como marco complementario, se consideró la propuesta de Motowidlo y Van Scotter (1994), quienes distinguieron entre el desempeño de tareas, relacionado con las funciones técnicas propias del puesto, y el desempeño contextual, que abarca conductas como la cooperación, la iniciativa y el apoyo al clima laboral. Este aporte resulta pertinente para el análisis del sector público, donde el éxito no depende únicamente de las tareas técnicas, sino también de la colaboración entre los trabajadores.

Asimismo, se tomó como referente a Chiavenato (2009), quien recopiló, sistematizó y difundió las principales teorías de desempeño laboral en el marco de la gestión del talento humano. Su aporte resultó relevante en tanto operacionalizó y organizó dichas propuestas, lo que facilitó su aplicación en la administración y en el análisis del comportamiento organizacional.

Del mismo modo, se consideró como referente la Teoría del Desempeño Laboral definida por Koopmans (2014), quien propuso un enfoque multidimensional centrado en las conductas observables y en los resultados individuales. Según este autor, el desempeño laboral se compuso de tres dimensiones fundamentales: el desempeño de la tarea, el desempeño contextual y las conductas contraproducentes.

La integración de estas teorías permitió comprender que el desempeño laboral no depende únicamente de la capacidad técnica del trabajador, sino también de factores motivacionales, del entorno organizacional y de la disponibilidad de recursos, elementos que son esenciales para el análisis en el contexto del Programa de Inversión del Sector Justicia.

2.2.1.2 Definición de desempeño laboral

Koopmans et al. (2011) definieron el desempeño laboral como comportamientos de los empleados que son importantes para lograr los objetivos de la organización, se enfoca en la ejecución de tareas y los resultados directos de estos comportamientos son la productividad y la eficacia.

Por su parte, Werner & Desimone (2012) definieron el desempeño laboral como la capacidad del empleado para alcanzar objetivos organizacionales mediante el uso eficiente de sus habilidades y conocimientos. Está vinculado con las responsabilidades del cargo, así como con las tareas y actividades asignadas. Además, puede evaluarse en función de las competencias individuales de cada trabajador.

Robbins & Judge (2017) definieron el desempeño laboral como el conjunto de acciones y comportamientos que un trabajador realiza en su entorno laboral y que contribuyen, directa o indirectamente, al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este concepto va más allá de la eficiencia y eficacia en la ejecución de tareas, ya que también abarca aspectos como la proactividad, la capacidad de adaptación, el trabajo en equipo y el compromiso con la cultura y valores de la organización.

Desde una perspectiva integral, el desempeño laboral no solo se enfoca en los resultados obtenidos, sino también en los medios utilizados para alcanzarlos. En este sentido, los autores señalaron que diversos factores pueden influir en el desempeño, tales como las habilidades y competencias del empleado, su motivación, el liderazgo dentro de la organización, la cultura empresarial y los recursos disponibles, incluidos el acceso y uso de las TIC.

Asimismo, Robbins y Judge enfatizaron que la evaluación del desempeño laboral no debe centrarse únicamente en el cumplimiento de metas, sino que también debe considerar

elementos como la creatividad e innovación en la ejecución de tareas, la resolución de problemas y la contribución a la mejora continua de los procesos organizacionales. Esto implica que las empresas deben adoptar un enfoque de evaluación que combine tanto aspectos cuantitativos como cualitativos, incorporando factores como la satisfacción laboral, el compromiso del trabajador y su alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

2.2.1.3 Evolución de desempeño laboral

A lo largo del tiempo, el concepto de desempeño laboral ha experimentado una evolución significativa, influenciado por cambios en la gestión organizacional, las teorías del comportamiento humano y el avance de la tecnología en el entorno de trabajo. En sus inicios, la evaluación del desempeño se centraba en un enfoque productivista, basado en la cantidad de trabajo realizado y el cumplimiento de objetivos específicos (Taylor, 1911). No obstante, con el desarrollo de nuevas teorías organizacionales, se incorporaron dimensiones cualitativas como la motivación, el compromiso y las habilidades interpersonales (Maslow, 1943).

En las últimas décadas, la globalización y la transformación digital han redefinido este concepto. Chiavenato (2009) resaltó la importancia del desarrollo de competencias y habilidades adaptativas en un entorno en constante cambio, mientras que Koopmans et al. (2011) propusieron un modelo multidimensional que integra aspectos como la eficiencia, la adaptabilidad y el comportamiento proactivo dentro de la organización. Por su parte, Robbins y Judge (2017) enfatizaron el papel de los factores psicológicos y organizacionales en la productividad y satisfacción laboral.

Con la creciente incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en los entornos laborales, el desempeño ha adquirido nuevas dimensiones. La interacción digital, la automatización de procesos y la capacidad de adaptación tecnológica se han convertido en elementos clave para evaluar el rendimiento de los trabajadores (Davenport, 2018).

En este contexto, el desempeño laboral ya no se limita a la ejecución de tareas asignadas, sino que también abarca la innovación, la colaboración y el uso eficiente de herramientas digitales para optimizar la productividad y la calidad del trabajo. La incorporación de las TIC en los entornos laborales ha transformado la manera en que se entiende y evalúa el rendimiento profesional. La interacción digital, la automatización de procesos y la capacidad para adaptarse rápidamente a nuevas herramientas tecnológicas se han convertido en criterios fundamentales para valorar el desempeño en contextos organizacionales cada vez más dinámicos y exigentes.

2.2.1.4 Dimensiones de desempeño laboral

Koopmans (2014) definió el desempeño laboral como "todas aquellas conductas y actividades que los colaboradores llevan a cabo y que son relevantes para los objetivos de la organización". Este concepto abarca tanto las tareas asignadas directamente al puesto de trabajo como otros comportamientos que influyen en el ambiente y en los resultados de la empresa, incluyendo aquellos que pueden ser perjudiciales para la organización.

A partir de esta definición, Koopmans propuso un modelo multidimensional del desempeño laboral, compuesto por tres dimensiones clave:

Desempeño de la tarea: Es la dimensión central del desempeño laboral, ya que mide la efectividad con la que un trabajador cumple sus responsabilidades y funciones específicas dentro de su puesto. Contempla los siguientes indicadores: a) Cantidad y

calidad del trabajo: Producción eficiente de resultados con altos estándares de calidad. b) Uso adecuado del conocimiento y habilidades: Aplicación efectiva de conocimientos técnicos en la ejecución de tareas. c) Resolución de problemas y toma de decisiones: Capacidad para enfrentar desafíos y encontrar soluciones eficientes. d) Gestión del tiempo y cumplimiento de plazos: Habilidad para organizarse y completar las tareas en los tiempos requeridos.

Desempeño contextual: Hace referencia a aquellas conductas que no están estrictamente ligadas a las funciones del puesto, pero que contribuyen al ambiente de trabajo y a la eficiencia organizacional. Contempla los siguientes indicadores: a) Colaboración y trabajo en equipo: Disposición para ayudar a compañeros y fomentar un ambiente armonioso. b) Proactividad e iniciativa: Capacidad de anticiparse a problemas y proponer soluciones innovadoras. c) Compromiso organizacional: Adhesión a los valores, normas y objetivos de la organización. d) Adaptabilidad y aprendizaje continuo: Disposición para desarrollar nuevas habilidades y ajustarse a cambios en el entorno laboral.

Conductas Contraproducentes: Engloba aquellas acciones que afectan negativamente el desempeño individual y organizacional. Estas conductas pueden dañar la productividad, el ambiente de trabajo y la reputación de la empresa. Contempla los siguientes indicadores: a) Negligencia y baja productividad: Falta de compromiso en la ejecución de tareas. b) Conflictos interpersonales: Actitudes negativas hacia compañeros o superiores. c) Uso inadecuado de recursos: Desperdicio de materiales, uso indebido de equipos o información confidencial. d) Falta de ética laboral: Corrupción, fraude o acciones que van en contra de los valores organizacionales.

El modelo de Koopmans (2014) ofreció un enfoque integral del desempeño laboral al incluir no solo las tareas propias del puesto, sino también las conductas organizacionales

y aquellas acciones que pueden resultar perjudiciales. Estas dimensiones resultan clave para evaluar el impacto del uso de las TIC en el desempeño laboral dentro del Programa de Inversión del Sector Justicia, ya que permiten analizar cómo las tecnologías influyen en la eficiencia, la colaboración y la ética de los colaboradores.

2.2.1.5 Importancia de desempeño laboral

Robbins & Judge (2017) destacaron que el desempeño laboral es un indicador clave de la eficacia organizacional, ya que refleja cómo los empleados contribuyen al logro de los objetivos empresariales. Señalan que un buen desempeño está impulsado por factores como la motivación, las habilidades y el entorno laboral.

El desempeño laboral es un elemento clave para la eficiencia y el éxito de cualquier organización, ya que está directamente relacionado con la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades y tareas asignadas. Su impacto se refleja en la productividad y en el logro de los objetivos institucionales. Su importancia radica en lo siguiente:

Eficiencia Organizacional: Un alto nivel de desempeño garantiza la ejecución efectiva de tareas, optimizando recursos y mejorando la calidad de los productos o servicios.

Clima Laboral Positivo: Un buen desempeño contribuye a un ambiente de trabajo saludable, promoviendo la colaboración y reduciendo conflictos internos.

Crecimiento Profesional: La evaluación del desempeño permite identificar áreas de mejora y desarrollo, facilitando oportunidades de capacitación y crecimiento profesional.

Satisfacción del Cliente: Un rendimiento óptimo se traduce en mejores productos o servicios, aumentando la satisfacción y fidelización de los clientes.

Adaptabilidad al Cambio: Equipos con un alto desempeño están mejor preparados para afrontar cambios organizacionales o del entorno, garantizando la sostenibilidad de la organización.

En el contexto del Programa de Inversión del Sector Justicia, el desempeño laboral adquiere una relevancia especial. La eficiencia y efectividad en la gestión y ejecución de proyectos de inversión pueden determinar el éxito o el fracaso de iniciativas clave para el fortalecimiento del sistema judicial. Un desempeño óptimo en este ámbito no solo impacta en los resultados de los proyectos, sino que también contribuye a generar mayor confianza pública en las instituciones de justicia.

Dado este contexto, es fundamental analizar el impacto del uso de las TIC en el desempeño laboral de los colaboradores en programas de inversión del sector justicia. Investigaciones han demostrado que una implementación adecuada de las TIC puede mejorar la planificación, la gestión de tareas y la eficiencia operativa, optimizando los resultados de los proyectos.

Por ello, evaluar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en este sector es crucial para identificar oportunidades de mejora y garantizar el éxito de los programas de inversión en justicia.

2.3 Definición de términos básicos

Alfabetismo digital: Capacidad de una persona para localizar, evaluar, utilizar, crear y comunicar información de manera efectiva a través de herramientas y entornos digitales, integrando competencias técnicas, cognitivas y sociales. (Cobo, 2009)

Automatización de procesos: Se refiere a la aplicación de software y tecnologías para optimizar y ejecutar de manera automática diversas funciones dentro de una organización. Su propósito es alcanzar objetivos estratégicos, como la producción de bienes, la gestión del talento humano o la prestación de servicios al cliente, mejorando la eficiencia y reduciendo la intervención manual. (SAP, s.f.)

Brecha digital: Se refiere a la desigualdad existente entre individuos, comunidades o países en cuanto al acceso, uso y aprovechamiento de las TIC, influenciada por factores socioeconómicos, educativos, geográficos y generacionales (Van Dijk, 2006).

Comportamiento contraproducente: Acciones que perjudican el desempeño organizacional o el clima laboral, como ausentismo, conflictos interpersonales o negligencia. (Koopmans, 2014).

Competencias digitales: Las competencias digitales abarcan los conocimientos, habilidades y actitudes esenciales para el uso eficaz, crítico, creativo y seguro de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Estas competencias van desde el dominio técnico de herramientas digitales hasta la capacidad de evaluar información en línea, fomentar la comunicación colaborativa y resolver problemas en entornos digitales. (Ferrari, 2012)

Desempeño contextual: Conductas voluntarias que favorecen el entorno social y organizacional, como la cooperación, la proactividad y el trabajo en equipo. (Koopmans, 2014).

Desempeño en tareas: Ejecución competente de las funciones principales del puesto, incluyendo la planificación, organización y cumplimiento de objetivos establecidos. (Koopmans, 2014).

Desempeño laboral: Conjunto de comportamientos observables y resultados medibles que reflejan la eficacia y eficiencia con que un trabajador ejecuta sus responsabilidades y contribuye a los objetivos de la organización. (Koopmans, 2014)

Dimensión estratégica: Capacidad para generar, aplicar y administrar conocimiento mediante el uso creativo e innovador de las TIC, orientado a la mejora de procesos y cumplimiento de objetivos organizacionales. (Cobo, 2009)

Dimensión instrumental: Habilidad para localizar, evaluar y usar información digital relevante, así como interactuar con sistemas y herramientas tecnológicas para la ejecución de tareas específicas. (Cobo, 2009)

Gestión del conocimiento: Es un proceso estructurado orientado a administrar el capital intelectual de una organización, lo que implica la creación, almacenamiento, difusión y uso eficiente del conocimiento para potenciar el desempeño y la toma de decisiones. (Davenport & Prusak, 2000)

Motivación laboral: Proceso por el cual los esfuerzos de una persona se energizan, dirigen y mantienen hacia el logro de objetivos organizacionales, considerando tanto factores individuales como organizacionales (Robbins & Judge, 2017).

Productividad: Se refiere a la relación entre la cantidad de bienes y servicios generados y los recursos empleados para su producción. (Pernaut, 2008)

Programa de Inversión: Constituye una propuesta integral diseñada para abordar una problemática de manera más amplia que un proyecto individual. Está compuesto por

múltiples inversiones que, si bien pueden generar beneficios por sí solas, se articulan entre sí para alcanzar un objetivo común de mayor impacto. (MEF, 2011)

Trabajo colaborativo: Se enfoca en el aprendizaje colaborativo, donde los participantes adquieren conocimientos a través de la interacción con otros y el trabajo en paralelo. En un entorno virtual, este aprendizaje puede fomentarse proporcionando orientaciones, espacios de comunicación y retroalimentación en línea, mediante proyectos o productos desarrollados de manera conjunta. (PUCP, s.f.)

Transformación Digital: Consiste en la redefinición de una organización mediante la adopción de tecnologías digitales, con el objetivo de optimizar su desempeño y mejorar la manera en que atiende a sus grupos de interés. (Westerman et al., 2014)

Uso de TIC: Capacidad para emplear de manera eficiente las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de sus funciones laborales, incluyendo el acceso, gestión, producción y comunicación de información digital. (Castells, 1996).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de las Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

H_i: El uso de las TIC se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.

3.1.2 Hipótesis Específicas

H_1: La dimensión instrumental en el uso de las TIC se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.

H_2: La dimensión estratégica en el uso de las TIC se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.

3.2 Variables y definición operacional

3.2.1 Identificación de variable

Variable (X): Uso de las TIC

Variable (Y): Desempeño laboral

3.2.2 Matriz de consistencia

Ver Anexo N° 1: Matriz de consistencia

3.2.3 Operacionalización de variables

Ver Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

El estudio se ha desarrollado bajo un enfoque cuantitativo de tipo aplicado. Que, según Hernandez Sampieri et al. (2014), este enfoque se caracteriza por una serie de pasos secuenciales y bajo un método medible o probatorio, asimismo, se miden las variables en un determinado contexto, toda vez que, se realiza un análisis a los resultados utilizando métodos estadísticos, lo que permite obtener una serie de hallazgos respecto de la hipótesis.

Asimismo, (W. Creswell, 2014) sostuvo que, en un estudio de investigación cuantitativa, las variables se relacionan para responder a una pregunta de investigación o para hacer predicciones sobre lo que el investigador espera que muestren los resultados. Estas predicciones se denominan hipótesis.

En los estudios cuantitativos, la teoría se utiliza de forma deductiva y se sitúa al principio de la propuesta de estudio con el objetivo de probar o verificar una teoría, el investigador avanza una teoría, recoge datos para probarla y reflexiona sobre su confirmación o desconfirmación por los resultados. La teoría se convierte en un marco para todo el estudio, un modelo organizador para las preguntas o hipótesis de investigación y para el procedimiento de recogida de datos.

4.1.2. Diseño de investigación

El diseño utilizado en este estudio es de tipo no experimental, con un diseño transeccional y de carácter correlacional.

Es no experimental porque no se manipularon deliberadamente las variables independientes, sino que se observaron y analizaron en su contexto natural, es decir, tal

como se presentan en la realidad. La investigación se limitó a describir y establecer relaciones entre las variables "uso de las TIC" y "desempeño laboral" sin intervenir sobre ellas.

Es transeccional o transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento y tiempo determinado, específicamente durante el último trimestre del año 2024, permitiendo obtener una "fotografía" del fenómeno en ese periodo.

Asimismo, el diseño es correlacional ya que el propósito principal fue medir el grado de relación existente entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores del Programa de Inversión del Sector Justicia, sin establecer relaciones de causa y efecto. De acuerdo con lo establecido por Hernández Sampieri et al. (2014), este tipo de estudio permite examinar el grado de asociación entre dos o más variables, mediante un proceso que implica su medición individual, seguida de un análisis cuantitativo para determinar y evaluar sus interrelaciones. Estas asociaciones se fundamentan en hipótesis previamente formuladas, las cuales son sometidas a prueba a través de técnicas estadísticas.

4.2 Diseño muestral

4.2.1 Población

La población de esta investigación estuvo conformada por la totalidad de los profesionales que laboran en la **Unidad Ejecutora 003: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (PMSAJ)**, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. Esta institución tiene como función principal la gestión de recursos y la ejecución de proyectos destinados a optimizar la administración de justicia, incorporando para ello diversas herramientas tecnológicas.

Según el registro de personal proporcionado por la Unidad de Administración y Finanzas del PMSAJ (2024), la población total estuvo compuesta por **30 colaboradores**, distribuidos en áreas administrativas, técnicas y de gestión de proyectos. Todos ellos participan de forma directa o indirecta en la implementación y uso de las TIC en el marco de las funciones institucionales.

4.2.2 Muestra

Debido al tamaño reducido y accesible de la población, se optó por trabajar con la totalidad de sus integrantes. Esta decisión garantiza que los resultados reflejen con precisión las características y percepciones de todos los colaboradores, eliminando el error muestral y permitiendo una visión integral del fenómeno estudiado.

Tal como señalaron Hernández Sampieri et al. (2014) en investigaciones donde la población es pequeña, finita y accesible, el uso de la totalidad de sus elementos como muestra es recomendable, ya que se incrementa la validez interna y se capturan con mayor fidelidad las condiciones reales del grupo analizado.

En este estudio, los 30 colaboradores que integran la muestra cumplen los criterios de inclusión establecidos: a) laborar en el PMSAJ, b) participar en procesos donde se utilicen TIC, y c) tener disponibilidad para responder el cuestionario en el periodo de recolección de datos.

No se establecieron criterios de exclusión, dado que todos los miembros de la población cumplían con las condiciones requeridas.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica seleccionada para la recolección de datos en esta investigación fue el cuestionario (Anexo N° 03). Según lo señalado por Hernández Sampieri et al. (2014), este

instrumento consiste en un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para medir una o más variables de interés. Las preguntas incluidas en el cuestionario fueron de tipo cerrado, lo que facilitó la codificación y el procesamiento de los datos para su posterior análisis. Asimismo, se empleó una escala de medición tipo Likert, la cual, de acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), se compone de una serie de ítems formulados como afirmaciones con el propósito de evaluar la percepción del sujeto. En el estudio, la escala contó con cinco categorías de respuesta, permitiendo así una medición más precisa de las percepciones de los participantes. Para la aplicación del cuestionario, se utilizó un formulario de Google (Google Forms), lo que permitió agilizar la recolección de información, asegurar el acceso de los encuestados y facilitar el almacenamiento y procesamiento de los datos.

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de información de la investigación se utilizó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS - 26), el cual permitió generar gráficos y tablas de frecuencia de los resultados de cada una de las variables. Dichos elementos facilitaron la ilustración y comprensión de la importancia de la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia durante el año 2024.

4.5 Aspectos éticos

El estudio se ha desarrollado respetando los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 012648-2023-R/UNMSM, en donde se aprueba el Código de Ética en Investigación de la UNMSM. La investigación se ha realizado de manera responsable, toda vez que, el director académico de la FCA de la UNMSM remitió una carta solicitando autorización para la aplicación de las encuestas al Director Ejecutivo del PMSAJ (Anexo

N° 05), el cual fue respondido favorablemente (Anexo N° 06), por tanto se obtuvo autorización de la entidad objeto de estudio y el consentimiento de los participantes encuestados, dándoles a conocer el propósito de la investigación, asegurando la confidencialidad de los datos obtenidos. Asimismo, los datos son presentados de manera transparente, de acuerdo a la información recibida, evitando cualquier tipo de manipulación en el análisis, contribuyendo así, a la confiabilidad de los resultados encontrados.

4.6 Validación del instrumento

Validez del instrumento

Para garantizar la validez del instrumento de recolección de datos, se recurrió al juicio de expertos, el cual consistió en la revisión crítica del cuestionario por parte de cinco especialistas del rubro, como se observa en el Anexo N° 04. Los expertos evaluaron aspectos como la claridad, objetividad, suficiencia, coherencia y pertinencia de cada ítem en relación con las variables de estudio: *Uso de TIC* y *Desempeño Laboral*. Este proceso permitió fortalecer la validez de contenido del instrumento, asegurando que las preguntas formuladas midieran de manera adecuada las dimensiones y categorías planteadas en el marco teórico.

Análisis de confiabilidad

En la investigación, se realizó una prueba piloto antes de la aplicación del cuestionario titulado “Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024”. Esta prueba fue aplicada a 15 profesionales que forman parte del Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia.

El cuestionario se conformó por 36 preguntas, de las cuales, 18 preguntas corresponden a la variable “Uso de las TIC” y 18 preguntas a la variable “Desempeño laboral”. La muestra piloto estuvo conformada por 15 profesionales, quienes fueron encuestados a través de la plataforma Google Forms. Los datos recopilados fueron procesados mediante el software estadístico SPSS Statistics 26, obteniéndose un coeficiente de Cronbach de 0.878 y 0.825 para las variables “Uso de las TIC” y “Desempeño laboral” respectivamente, demostrando una consistencia interna buena del instrumento dado que se encuentra en el rango de $0.8 \leq \alpha < 0.9$, de acuerdo a lo sostenido por George y Mallery (2003).

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad del piloto de la variable uso de las TIC

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	18

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad del piloto de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	18

Posteriormente, se calculó la confiabilidad del instrumento utilizando la base de datos obtenida en la aplicación final a la totalidad de la muestra (30 colaboradores del

PMSAJ). Este análisis permitió verificar que el cuestionario mantuvo un nivel adecuado de consistencia interna en sus dos variables.

Los resultados, procesados mediante el software estadístico SPSS Statistics 26, arrojaron un Alfa de Cronbach de 0,828, para la variable Uso de las TIC y de 0,873 para la variable Desempeño laboral, valores que, de acuerdo con George y Mallery (2003), se consideran buenos ($0.8 \leq \alpha < 0.9$), lo que confirma que el instrumento es confiable para medir las variables de estudio en la población analizada.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la muestra total de la variable uso de las TIC

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	18

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de la muestra total de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	18

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos

5.1.1 Resultados agrupados de la variable Uso de las TIC

Tabla 5

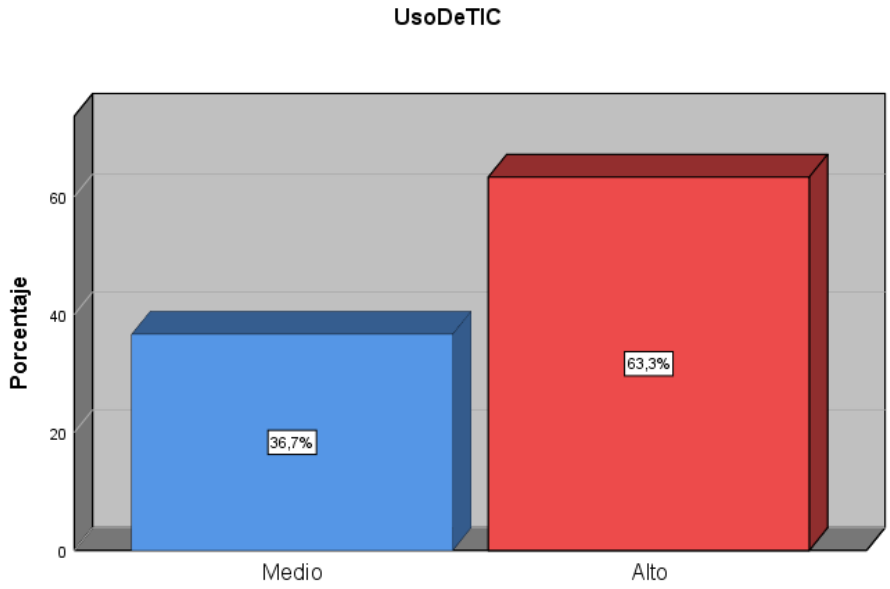
Variable X: Uso de las TIC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	36,7	36,7	36,7
	Alto	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Propio

Figura 1

Gráfico de barras de la variable Uso de las TIC



Nota. Propio

En la tabla 5 y figura 1, se muestran los niveles de uso de las TIC de los profesionales evaluados. Se evidencia que el 63.3% de los colaboradores presenta un nivel alto de uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, mientras que el 36.7% se ubica en un nivel medio. No se registraron casos en el nivel bajo. Esta distribución indica

que la mayoría de los encuestados hace un uso frecuente y avanzado de las TIC en sus actividades laborales, lo cual sugiere una buena integración tecnológica dentro del entorno organizacional evaluado. Sin embargo, un porcentaje significativo (más de un tercio) aún se encuentra en un nivel intermedio, lo que evidencia oportunidades de mejora en el acceso, uso estratégico o capacitación en herramientas digitales**.**

Tabla 6

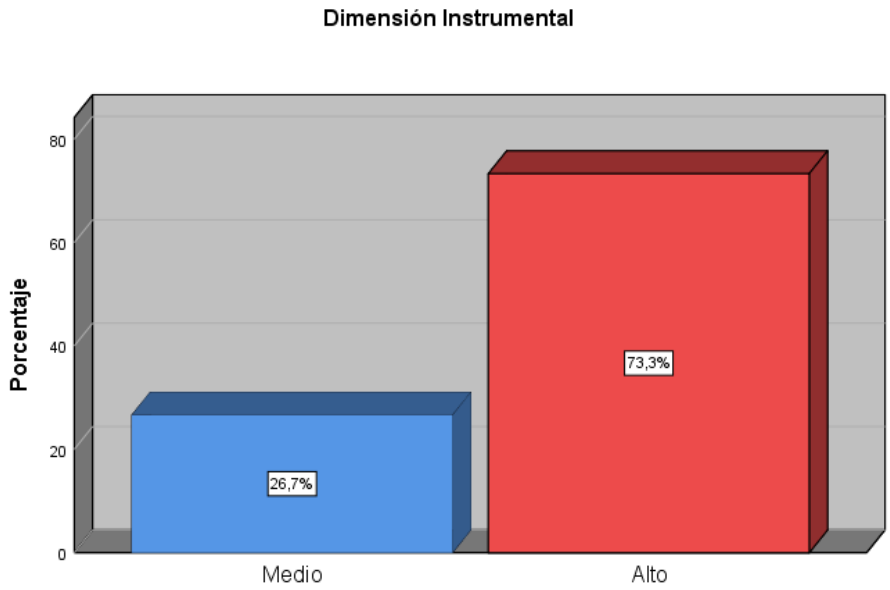
Dimensión Instrumental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	8	26,7	26,7	26,7
	Alto	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Propio

Figura 2

Gráfico de barras de la Dimensión Instrumental



Nota. Propio

En la tabla 6 y figura 2, refleja que el 73.3% de los encuestados manifiesta un nivel alto en esta dimensión, mientras que el 26.7% se ubica en un nivel medio. No se reportaron

casos en el nivel bajo. Esta distribución sugiere que una mayoría significativa de los colaboradores utiliza adecuadamente las TIC en su aplicación práctica y operativa, lo cual incluye el manejo de herramientas tecnológicas para el desempeño eficiente de tareas cotidianas. No obstante, el porcentaje restante en nivel medio revela que aún existen brechas por cerrar en cuanto al dominio instrumental, lo que podría atenderse mediante estrategias de capacitación o actualización tecnológica específica.

Tabla 7

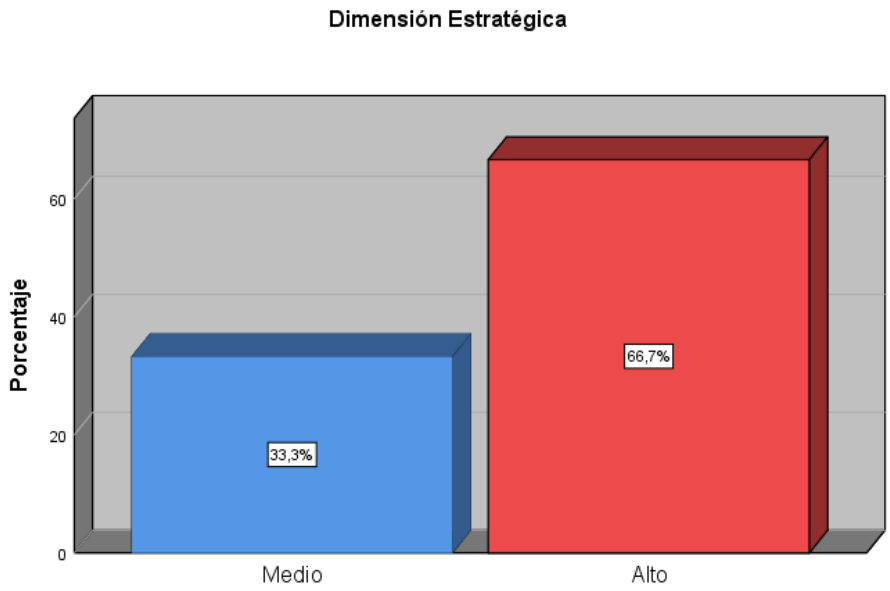
Dimensión Estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	33,3	33,3	33,3
	Alto	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Propio

Figura 3

Gráfico de barras de la Dimensión Estratégica



Nota. Propio

En la tabla 7 y figura 3, se detallan los resultados correspondientes a la dimensión estratégica del uso de las TIC en una muestra de 30 colaboradores. El 66.7% de los encuestados se ubica en un nivel alto, mientras que el 33.3% presenta un nivel medio. Esta distribución indica que una mayoría sustancial de los profesionales no solo utiliza las TIC de forma operativa, sino que también las emplea con una visión estratégica para optimizar procesos, tomar decisiones y alcanzar objetivos organizacionales. Sin embargo, el hecho de que un tercio aún esté en nivel medio sugiere oportunidades de mejora en cuanto a la formación en competencias digitales estratégicas y en el desarrollo de una cultura organizacional más orientada a la innovación tecnológica.

5.1.2 Resultados agrupados de la variable Desempeño Laboral

Tabla 8

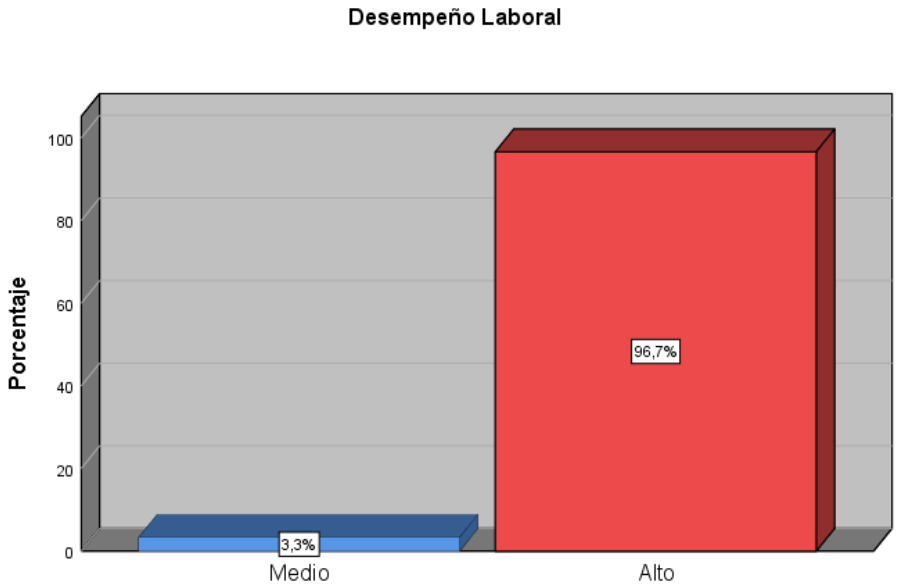
Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	1	3,3	3,3	3,3
	Alto	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Propio

Figura 4

Gráfico de barras del Desempeño Laboral



Nota. Propio

La tabla 8 y figura 4 muestran los niveles de desempeño laboral de los profesionales evaluados. Se evidencia que el 96.7% presenta un nivel alto y solo el 3.3% se ubica en el nivel medio, sin casos en nivel bajo. Esta distribución refleja un panorama positivo en cuanto al rendimiento general de los colaboradores dentro del Programa, lo cual puede estar relacionado con factores como la motivación, la competencia profesional y posiblemente, el uso eficiente de las TIC en sus labores.

Tabla 9

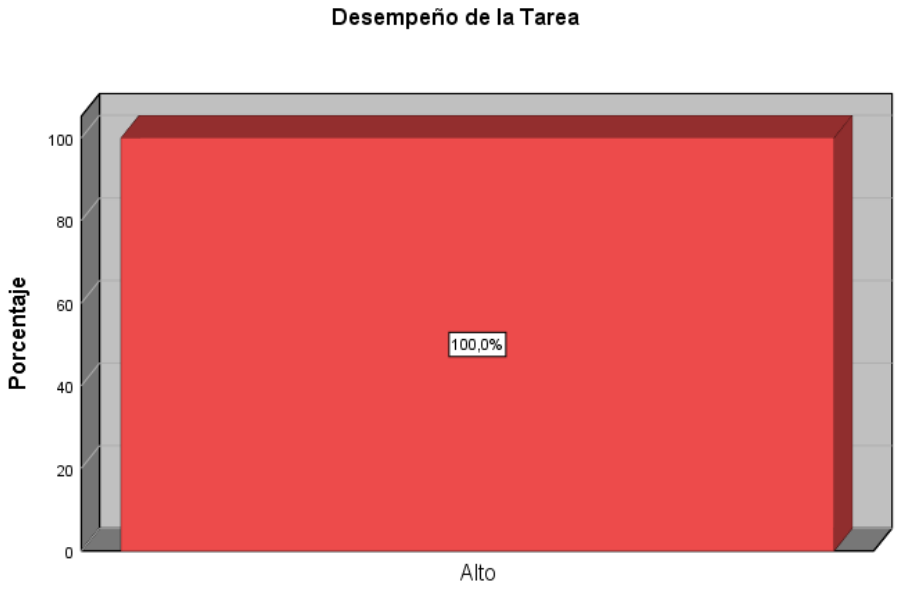
Desempeño de la Tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	30	100,0	100,0	100,0

Nota. Propio

Figura 5

Gráfico de barras de la Dimensión: Desempeño de la Tarea



Nota. Propio

En la tabla 9 y figura 5, se observa que el 100% de los encuestados presenta un nivel alto en cuanto al desempeño de la tarea, sin presencia de niveles medio ni bajo. Este resultado indica que todos los profesionales cumplen satisfactoriamente con sus funciones específicas, mostrando eficacia en la ejecución de sus responsabilidades laborales. Esto podría estar vinculado al conocimiento técnico, a una adecuada organización del trabajo y al uso efectivo de herramientas tecnológicas que facilitan el cumplimiento de objetivos operacionales.

Tabla 10

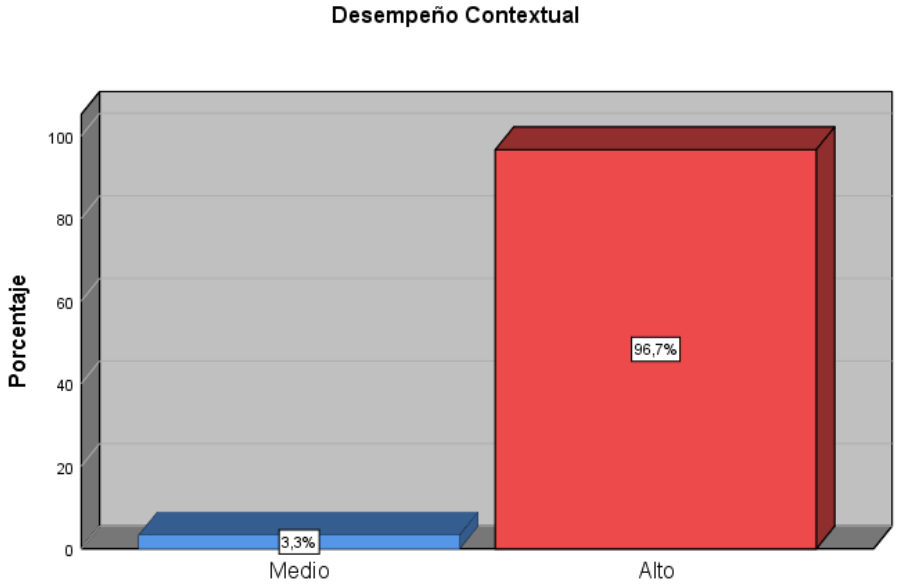
Desempeño Contextual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	1	3,3	3,3	3,3
	Alto	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Propio

Figura 6

Gráfico de barras de la Dimensión: Desempeño Contextual



Nota. Propio

La tabla 10 y figura 6 refleja que el 96.7% de los encuestados tiene un nivel alto en desempeño contextual, mientras que solo un 3.3% se encuentra en el nivel medio. Esta dimensión valora comportamientos como la cooperación, la proactividad y el compromiso con el clima organizacional. Los resultados evidencian un entorno laboral donde predominan actitudes positivas hacia el trabajo en equipo y el apoyo a la misión institucional, aspectos fundamentales para el desarrollo organizacional.

Tabla 11

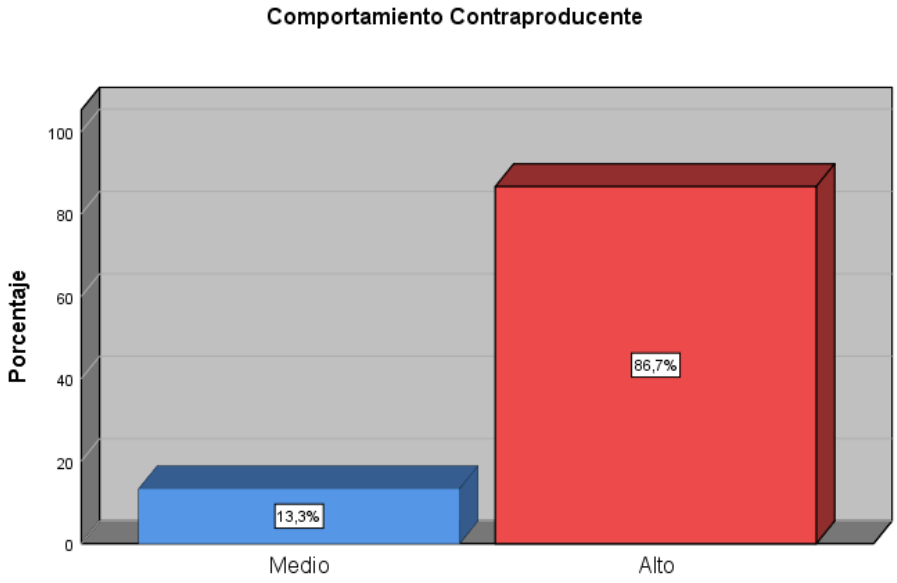
Comportamiento Contraproducente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	13,3	13,3	13,3
	Alto	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Propio

Figura 7

Gráfico de barras de la Dimensión: Comportamiento Contraproducente



Nota. Propio

En la tabla 11 y figura 7, se analiza la presencia de comportamientos contraproducentes. El 86.7% de los encuestados muestra un nivel alto, es decir, baja presencia de este tipo de conductas, mientras que el 13.3% se ubica en un nivel medio, lo cual podría interpretarse como manifestaciones esporádicas de conductas no alineadas con los valores organizacionales. En general, los resultados reflejan un ambiente laboral saludable, aunque el pequeño porcentaje restante señala la necesidad de reforzar políticas de prevención y promoción de comportamientos colaborativos en el entorno de trabajo.

5.2 Prueba de hipótesis

5.2.1 Enunciado de la hipótesis nula (H_o) y alternativa (H_1)

Hipótesis nula (H_o): No existe relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores del Programa de Inversión del Sector Justicia.

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores del Programa de Inversión del Sector Justicia.

5.2.2 Tipo de prueba estadística utilizada

Se aplicó la prueba de correlación de Spearman, dado que las variables se midieron con una escala ordinal y no hubo normalidad en la distribución de los datos.

Tabla 12

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Uso de TIC	,173	30	,022	,919	30	,026
V2: Desempeño Laboral	,090	30	,100	,964	30	,046

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Propio

En la Tabla 12, se presentan los resultados de la prueba de normalidad, en la cual, dado el tamaño de la muestra, el cual es de una muestra de 30 profesionales, se ha optado por el uso de la prueba Shapiro-Wilk para las variables V1: Uso de las TIC y V2: Desempeño Laboral.

Para la variable V1: Uso de las TIC, se obtuvo un estadístico de 0.919 y una significación de 0.026, lo que expresa que los datos no siguen una distribución normal ($p < 0.05$).

Para la variable V2: Desempeño Laboral, el estadístico fue de 0.964 y la significación de 0.046, lo que también indica que los datos no siguen una distribución normal ($p < 0.05$).

Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk indicaron que ninguna de las dos variables sigue una distribución normal, ambas tienen valores de significación menores a 0.05. Esto sugiere que, para realizar análisis estadísticos adicionales que ambas variables de estudio, sería más apropiado utilizar pruebas no paramétricas, como la prueba de Spearman.

5.2.3 Nivel de significancia

El nivel de significancia utilizado fue $\alpha = 0.05$, lo que implica un 95% de confianza en los resultados.

α (alfa) = 0.05 (5%)

Intervalo de confianza (1- α) = 0.95 (95%)

5.2.3 Resultado de la prueba estadística

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue rho = 0.729, con un valor p = 0.000

Figura 8

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango relación
-0.91 a -1.00 Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90 Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75 Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50 Correlación negativa media
-0.01 a -0.10 Correlación negativa débil
0.00 No existe correlación
+0.01 a +0.10 Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50 Correlación positiva media
+0.51 a +0.75 Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90 Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00 Correlación positiva perfecta

Nota. Tomado de Hernández et al (2014)

Tabla 13

Relación entre el Uso de las TIC y el desempeño laboral

			V1: Uso de TICs	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	V1: Uso de TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la Tabla 13, se presenta el coeficiente de correlación de Spearman entre el uso de las TIC y el desempeño laboral, utilizando una muestra de 30 colaboradores del Programa de Inversión del Sector Justicia en 2024.

Resultados principales:

- Coeficiente de correlación de Spearman: $\rho = 0.806$
- Nivel de significancia (Sig.): 0.000
- Nivel de confianza: 99% ($p < 0.01$)

El coeficiente de **0.806** indica una **correlación positiva de intensidad muy fuerte** entre el uso de las TIC y el desempeño laboral, según la escala de Hernández Sampieri. Esto significa que, a mayor uso de las TIC, mejor es el desempeño laboral de los colaboradores.

El valor de significancia $p = 0.000$ (menor a 0.01) confirma que la relación observada es estadísticamente significativa, es decir, que la asociación no es producto del azar.

Estos resultados respaldan la Hipótesis Alternativa (H1) del estudio, que plantea que el uso de las TIC está directamente relacionado con el desempeño laboral. En términos prácticos, esto sugiere que a medida que aumenta el uso de las TIC, también tiende a mejorar el desempeño laboral en términos de eficiencia, cumplimiento de objetivos y productividad dentro del Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia.

Tabla 14

Relación entre la Dimensión Instrumental y el Desempeño Laboral

			D1: Dimensión instrumental (obtención de información relevante)	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D1: Dimensión instrumental (obtención de información relevante)	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la Tabla 14, se presenta el coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión Instrumental (uso de las TIC para obtener información relevante) y el desempeño laboral, basado en una muestra de 30 colaboradores del Programa.

Resultados principales:

- Coeficiente de correlación de Spearman: $\rho = 0.740$
- Nivel de significancia (p): 0.000

- Nivel de confianza: 99% ($p < 0.01$)

El coeficiente de **0.740** indica una **correlación positiva de intensidad considerable** entre la Dimensión Instrumental del uso de las TIC y el desempeño laboral, según la escala de Hernández Sampieri. Esto significa que, a mayor uso de las TIC para obtener información relevante, mayor es el desempeño laboral de los colaboradores.

El valor de significancia $p = 0.000$ (menor a 0.01) confirma que la relación observada es estadísticamente significativa, es decir, que la asociación no es producto del azar.

Estos resultados sugieren que los colaboradores que utilizan las TIC como herramienta para acceder a información útil y precisa presentan un mejor rendimiento en sus funciones laborales. Por lo cual, mejorar el acceso y uso de herramientas tecnológicas para la recopilación de datos podría optimizar la eficiencia laboral dentro del Programa.

Tabla 15

Relación entre la Dimensión Estratégica y el Desempeño Laboral

			D2: Dimensión estratégica (crear y gestionar conocimiento)	V2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D2: Dimensión estratégica (crear y	Coeficiente de correlación	1,000	,676**

gestionar conocimiento)	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

En la Tabla 15, se presenta el coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión Estratégica (uso de las TIC para crear y gestionar conocimiento) y el desempeño laboral, basado en una muestra de 30 colaboradores del Programa de Inversión del Sector Justicia en 2024.

Resultados principales:

- Coeficiente de correlación (r): 0.676
- Nivel de significancia (p): 0.000
- Nivel de confianza: 99% ($p < 0.01$)

El coeficiente de 0.676 indica una **correlación positiva de intensidad considerable** entre la Dimensión Estratégica del uso de las TIC y el desempeño laboral, según la escala de Hernández Sampieri. Esto significa que, a mayor uso de las TIC para crear y gestionar conocimiento, mejor es el desempeño laboral de los colaboradores.

El valor de significancia p = 0.000 (menor a 0.01) confirma que la relación observada es estadísticamente significativa, es decir, que la asociación no es producto del azar.

Estos resultados sugieren que el uso estratégico de las TIC para generar, organizar y compartir conocimiento tiene un impacto positivo en el rendimiento de los trabajadores. Por lo cual, fomentar el uso de herramientas digitales para el aprendizaje y la innovación podría optimizar la eficiencia y el desempeño dentro del Programa.

5.3 Discusión de los resultados

Los hallazgos de la investigación evidenciaron una relación positiva de intensidad muy fuerte entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 003: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.806, lo que indica que un mayor uso de las TIC está fuertemente asociado con un mejor desempeño laboral entre los colaboradores del programa.

Este resultado sugiere que, la implementación de herramientas tecnológicas en el entorno de trabajo favorece significativamente la eficiencia, productividad y calidad del trabajo que se realiza. Asimismo, factores como la automatización de tareas, el acceso a información en tiempo real, la optimización de los procesos administrativos y la mejora en la comunicación interna pueden explicar esta relación. Por lo tanto, es posible afirmar que la tecnología no solo facilita las tareas, sino que también contribuye a un entorno de trabajo más dinámico y eficiente.

Estos hallazgos se alinean con investigaciones previas que han analizado el impacto de las TIC en el desempeño laboral. Tal es el caso de Ticona (2020) que determinó una

correlación positiva alta entre la utilización de las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo correspondiente a las universidades nacionales de la región de Puno. Asimismo, Santivañez (2021) identificó una asociación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales.

En esa línea, Tejada (2024) obtuvo a través de la prueba estadística de Spearman, un coeficiente de correlación de 0.841 entre la adaptación al cambio y el manejo de la tecnología, lo que significó una relación directa y significativa entre la capacidad de los trabajadores para adaptarse al cambio tecnológico y su desempeño laboral.

Además, los resultados de la investigación evidenciaron que existe una correlación positiva de intensidad considerable entre la dimensión instrumental del uso de las TIC y el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 003: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia. El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.740$) sugiere que un mayor acceso y uso de herramientas tecnológicas para obtener información relevante está asociado con un mejor desempeño en las funciones laborales.

El valor de la correlación obtenida (0.740) indica que, a medida que los colaboradores hacen un uso más eficiente de las TIC para acceder a información clave, su desempeño laboral mejora considerablemente. Esto se debe principalmente a que, el uso de las TIC permiten consultar datos en tiempo real, optimizando la toma de decisiones y reduciendo la incertidumbre en la gestión de proyectos, asimismo, facilita el análisis y procesamiento de información.

Los resultados obtenidos coinciden con investigaciones previas. Tal es el caso de Huacho (2020) que en su investigación determinó una correlación positiva alta entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa con un coeficiente de ($r = 0.878$). Asimismo, Chumacero & Leyva (2021) desarrollaron una investigación en la cual

determinaron que existe una relación directa y significativa alta (r = 0,633) entre la dimensión instrumental del uso de las Tecnologías de la información y comunicación y el logro del aprendizaje en estudiantes.

En esa línea, Pacheco & Rodríguez (2019) en su investigación concluyeron que las TIC son herramientas de excelencia para la gestión empresarial, asimismo el almacenamiento y procesamiento de información, facilitando así, la toma de decisiones y disminución de los tiempos de respuesta.

Otro de los hallazgos obtenidos en la investigación evidenciaron que, existe una correlación positiva de intensidad considerable entre la dimensión estratégica del uso de las TIC y el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 003: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ =0.676) indica que un mayor uso de las TIC para la creación y gestión del conocimiento está asociado con un mejor desempeño en las actividades laborales dentro del programa.

El valor de la correlación obtenida (0.671) sugiere que el uso estratégico de las TIC contribuye significativamente al desempeño de los colaboradores. Esto se debe a varios factores clave tales como la colaboración y aprendizaje continuo en el uso de plataformas digitales a fin de desempeñarse de la mejor manera en sus funciones.

Los resultados obtenidos son consistentes con investigaciones previas que han analizado el impacto de la gestión del conocimiento a través de las TIC en el desempeño laboral. Tal es el caso de Huacho (2020) que en su investigación determinó una correlación positiva alta entre la dimensión estratégica y la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Angaraes-Lircay con un coeficiente de correlación de (r=0.793) y, con un nivel de significación menor a $p = 0.000$, donde $p < 0.05$. Asimismo, Valdez Juárez et al. (2016) sostuvieron que las TIC se han posicionado como un factor clave para el

crecimiento de la Pyme, a tal punto de ser imprescindibles en todas las actividades que realizan las organizaciones, como resultado de la investigación se afirma que el uso de las TIC tiene una influencia positiva y significativa en los procesos de gestión del conocimiento.

En esa línea, Moncayo Sánchez et al. (2023) en su investigación resaltaron la importancia de que los altos directivos de una organización tomen decisiones estratégicas desde los recursos del entorno digital, asimismo, sostuvieron que, en los actuales espacios de conocimiento y éxito se encuentran en el ámbito digital.

Dado que, en la Unidad Ejecutora 003: PMSAJ depende de la eficiencia en la gestión de recursos y la ejecución de proyectos, estos resultados destacan la necesidad de continuar promoviendo el uso de herramientas tecnológicas por lo cual, es vital la permanencia de capacitación continua en el uso de software y plataformas digitales, asimismo, el desarrollo de estrategias para incentivar el uso de las TIC en todas las áreas que integran el Programa para la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos permiten concluir que existe una relación positiva de intensidad muy fuerte entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 003: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia en el 2024, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.806. Esto significa que, a mayor uso de las TIC, en términos de acceso, manejo y apropiación digital, mayor es la eficiencia, productividad y cumplimiento de metas laborales. Esto confirma que las TIC representan un recurso estratégico en la mejora del rendimiento laboral en el sector público.

En cuanto a la dimensión instrumental del uso de las TIC se identificó una relación positiva de intensidad considerable con el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 003: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia en el 2024, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.740. Esto demuestra que el dominio de habilidades técnicas básicas, como el manejo de plataformas, software y equipos informáticos, facilita la ejecución de tareas, mejora la gestión del tiempo y fortalece la productividad individual.

Respecto a la dimensión estratégica, también se evidenció una relación positiva de intensidad considerable con el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 003: Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia en el 2024, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.676. Esto demuestra que los colaboradores que tienen capacidad para gestionar y transformar información en conocimiento aplicable muestran un mejor desenvolvimiento en su entorno laboral.

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda fortalecer los programas de capacitación interna con un enfoque específico en el desarrollo de competencias digitales, tanto en su dimensión instrumental como estratégica. Esta sugerencia se basa en la evidencia empírica encontrada, que demuestra una relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores. El estudio contribuye con datos concretos que respaldan la necesidad de invertir en la formación tecnológica del personal como estrategia para mejorar la eficiencia operativa y el cumplimiento de metas institucionales.

Asimismo, se propone utilizar el cuestionario validado durante esta investigación como una herramienta diagnóstica periódica dentro del Programa. Este instrumento, al haber demostrado su confiabilidad y consistencia interna, puede ser empleado para evaluar de manera sistemática el nivel de apropiación tecnológica y su impacto en el rendimiento laboral.

Finalmente, se sugiere considerar los hallazgos de este estudio como insumo para el diseño de políticas públicas orientadas a la transformación digital en el sector justicia. Toda vez que, la relación identificada entre el uso estratégico de las TIC y el desempeño laboral ofrece una base para impulsar iniciativas que prioricen la inversión tecnológica y el desarrollo del talento humano como pilares fundamentales de la modernización institucional.

REFERENCIAS

Agencia de Información Paraguaya. (2023). *Justicia lleva realizadas más de 5.500 audiencias a través del sistema de videoconferencias*. IP.GOV. https://www.ip.gov.py/ip/2023/08/03/justicia-lleva-realizadas-mas-de-5-500-audiencias-a-traves-del-sistema-de-videoconferencias/?utm_source=chatgpt.com

Arévalo-Avecillas, D., Nájera-Acuña, S., & A. Piñero, E. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Scielo*, *29*(6), 199-212. https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00199.pdf

Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa*. SciELO. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300077

Belloch Ortí, C. (2000). *LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.)*. Unidad de Tecnología Educativa. https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf

BID. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. https://www.enap.edu.pe/wp-content/uploads/transformacion/Tema1/1.Guia-de-transformacion-digital-del-gobierno.pdf

Buenrostro Mercado, H. E., & Hernández Eguiarte, M. d. C. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *SciELO*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802019000100101

Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology* (Vol. 1). In M. Dunnette & L. Hough.

Campos Núñez, F. (2024). *Enhancing Firm Performance: How Entrepreneurial Orientation and Information Technology Capability Interact*. Applied Sciences. https://www.mdpi.com/2076-3417/14/16/7243

Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dialnet*, *4*(1), 12.

Cano-Pita, G. (2018). *Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*. Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6313252.pdf

Castells, M. (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. https://amsafe.org.ar/wp-content/uploads/Castells-LA_SOCIEDAD_RED.pdf

Castells, M. (1996). *The rise of the network society*. https://memotef.web.uniroma1.it/sites/default/files/file%20lezioni/Manuel%20Castells%20-%20The%20Rise%20of%20the%20Network%20Society,%20With%20a%20New%20Preface_%20Volume%20I_%20The%20Information%20Age_%20Economy,%20Society,%20and%20Culture%20(Information%

Chamba-Escobar, A. E., Ramírez-Zumba, Y. I., Jaya-Pineda Universidad Técnica de Machala - Ecuador, I. I., & Romero-Black, W. E. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. *Digital Publisher*

CEIT, *6*(3). https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/571

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3.ª ed.). McGraw-Hill. Recuperado de https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf

Chumacero Vega, L. M., & Leyva Aguilar, N. A. (2021). *USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN Y LOGRO DE APRENDIZAJES EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA*. Revista Científica SEARCHING.

Cobo Romaní, J. C. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. Dialnet. https://ojs.ehu.eus/index.php/Zer/article/view/2636/2182

Davenport, T. (2018). *The AI Advantage: How to Put the Artificial Intelligence Revolution to Work*. MIT Press. https://mitpress.mit.edu/9780262538008/the-ai-advantage/

Davenport, T., & Prusak, L. (2000). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know"*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/229099904_Working_Knowledge_How_Organizations_Manage_What_They_Know

Defensoría del Pueblo. (2020). *INTEROPERABILIDAD EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL*. Informe-de-Adjuntía-N°-01-2020-DP-ALCCTEE. https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Informe-de-Adjunt%C3%ADa-N%C2%B0-01-2020-DP-ALCCTEE-Interoperabilidad-en-el-Sistema-de-Justicia-Penal.pdf

Dijk, J. V. (2006). *The Network Society*. SAGE Publications. https://books.google.com.pe/books?id=b7ktTPViIYMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Ferrari, A. (2012). *Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks*. Joint Research Centre. https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC68116

Ferrer-Dávalos, R. M. (2021). Adopción e impacto de las TIC en la gestión de microempresas. *SciELO*, *3*(1). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2708-04122021000100049

Glossary Information and communication technologies (ICT). (2024). UNESCO - Institute for Statistics. https://uis.unesco.org/en/glossary-term/information-and-communication-technologies-ict

Grande, M., Cañón, R., & Cantón, I. (2016). *TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN: EVOLUCION DEL CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS*. https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10290/31TICevolucion.pdf?sequence=1

Guanilo Pareja, C. G., Dávila Morán, R. C., Quimbita Chiluisa, O. R., & Agüero Corzo, E. d. C. (2022). Manejo de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los docentes en una universidad peruana. *Scielo*, *14*(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200437

Heeks, R. (2002). *Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations*. The Information Society. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240290075039

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Herrera Medina, D. A., & Apolo Ollague, A. R. (2023). *LAS TIC´S Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS COMERCIALIZADORAS DE ROPA DE LA PROVINCIA DE EL ORO*. UTMACH. https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/22364

Herrera Ospinal, I. M. (2024). *Uso de las Tic's y desempeño docente en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria del distrito de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10250

Huacho Rojas, M. E. (2020). *Relación de las Tecnologías de la Información y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Angaraes-Lircay, 2020*. Repositorio Institucional UNH. https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cfa0d92e-f6d8-4e9b-a98a-7af86b658240/content

Indice de Desarrollo de Gobierno Electrónico. (2022). *The Future of Digital Government*. United Nations. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4077354/Encuesta%202022%20-%20El%20Futuro%20del%20Gobierno%20Digital.pdf?v=1675097670

INEI. (2023). Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2021.pdf

Kishnani García, S. F. (2020). *Uso de TIC y desempeño laboral en empresas de comercio en Lima Metropolitana*. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f62841f6-dde4-4854-b31f-779a0c4c0c40/content

Koopmans, L. (2014). *Measuring Individual Work Performance*. https://publications.tno.nl/publication/34609635/BTWAre/koopmans-2014-measuring.pdf

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., & C.W. de Vet, H. (2011). *Conceptual Frameworks of Individual Work Performance*. Revista de Medicina Laboral y Medioambiental. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf

Lino Solís, M. J. (2018). *INFLUENCIA DEL USO DE LAS TICS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN EL SISTEMA EDUCATIVO UNIVERSITARIO DE LIMA. CASO: FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD E INGENIERÍA (UNMSM) 2018*. https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/7bdd04b7-5b85-4ce4-9142-2807f86fc46e

Malaga Aguilar, C. F., & Roncagliolo Tipismana, A. E. (2020). *RELACIÓN ENTRE USO DE LAS TIC´S Y DESEMPEÑO LABORAL EN RECEPCION Y RESERVA EN HOTELES 4 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES 2020*. Repositorio institucional: USIL. https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/673b41cc-1a5f-4746-9023-96863c1e1835

Mantecón Miranda, M. (2023). *El impacto de las nuevas tecnologías en el empleo*. Comillas. https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/68755/2/TFG-%20Mantecon%20Miranda%2C%20Maria%20del%20Carmen.pdf

Martínez Castro, D. R. (2024). *Las tecnologías de información y comunicación como herramientas vinculadas al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electrocentro S.A.* Repositorio Institucional Universidad Nacional Federico Villareal. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8571/TESIS_MARTINEZ_CASTRO_DELCIL_RUSBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm#r13

MEF. (2011). *ANEXO SNIP 06 - CONTENIDOS MÍNIMOS PERFIL PARA PROGRAMAS DE INVERSIÓN*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/anexos/new_direc/nd_AnexoSNIP06-ContenidosMInimosPerfilparaProgramasdeInversiOn.pdf

Melendrez Campos, G., Siancas Anastacio, C., & Chávez Rivas, P. (2024). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN ENTIDADES PÚBLICAS: UNA REVISIÓN DE LITERATURA*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/383800109_TRANSFORMACION_DIGITAL_EN_ENTIDADES_PUBLICAS_UNA_REVISION_DE_LITERATURA

Moncayo Sánchez, Y., Vallejo Sánchez, D., Gavilanes Sagñay, M., & Camacho Gaibor, V. (2023). *La gestión del conocimiento y las TICs como herramientas del marketing digital en la administración de empresas*. Bibliotecas. Anales de Investigacion. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8821114.pdf

Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). *Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance*. Journal of Applied Psychology.

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2012). *PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/06A444555187EC5F05257C13000CFEF4/$FILE/PLAN_NACIONAL_DE_GOBIERNO_ELECTRONICO.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development: United Nations E-Government Survey 2022*. UN E-Government Survey 2022. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *Digital Government Index: 2021 results*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/about/directorates/directorate-for-public-governance.html

Pacheco, D., & Rodríguez, R. (2019). *Las TIC como estrategia competitiva en la gestión empresarial*. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES. https://www.redalyc.org/journal/6219/621968062004/html/

Pacheco, D., & Rodríguez, R. (2019). *LAS TIC COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL*. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES. https://www.redalyc.org/journal/6219/621968062004/html/#:~:text=Las%20TIC%20engloban%20las%20distintas,entretenimiento%20a%20trav%C3%A9s%20del%20internet.&text=%C2%B7%20En%20el%20uso%20social%20diario,hogares%20como%20en%20las%20organizaciones.

Pernaut, M. (2008). *Introducción a la teoría económica*. Caracas: Editorial Texto, C.A.

PMSAJ. (s.f.). EJE NO PENAL. https://ejenopenal.pe/

Porter, M., & Millar, V. (1985). *How Information Gives You Competitive Advantage*. Harvard Business Review. https://hbr.org/1985/07/how-information-gives-you-competitive-advantage

PUCP. (n.d.). *Trabajo colaborativo*. https://www.pucp.edu.pe/recursos-para-la-virtualizacion/trabajo-colaborativo/

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson. https://www.academia.edu/114086005/Comportamiento_organizacional_17a_edici%C3%B3n

Santivañez Carrizo, J. A. (2021). *Importancia de las TIC en el desempeño fiscal, 2020 Caso Fiscalías Especializadas en delitos de corrupción de funcionarios de Lima*. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9920/santiva%c3%b1ez_clj-final.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SAP. (n.d.). *SAP Build Process Automation*. https://www.sap.com/latinamerica/products/technology-platform/process-automation/what-is-process-automation.html

Suarez Pullo, N. M. (2023). *Uso de Nuevas Tecnologías y la productividad de la labor fiscal en tiempos de COVID-19, Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ayacucho, 2021.* Repositorio Autonoma. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2448/Suarez%20Pullo%2c%20Neysi%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sunkel, G. (2006). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina. Una exploración de indicadores*. Repositorio Cepal. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/43815737-ad40-453d-be76-511d97879cb2/content

Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. http://strategy.sjsu.edu/www.stable/pdf/Taylor,%20F.%20W.%20(1911).%20New%20York,%20Harper%20&%20Brothers.pdf

Tejada Calderón, S. A. (2024). *Adaptación al cambio para el manejo de la tecnología por los trabajadores y el desempeño laboral en la Unidad de Recursos Humanos en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES*. Cybertesis UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/b8f4bb25-aabf-4d9d-a995-3193bfdd1e30/content

Ticona Mamani, J. (2020). USO DE LAS TIC Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS UNIVERSIDADES NACIONALES. *Revista de investigaciones*, *9*(3), 195–204. https://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2046

UNESCO. (2021). *Digital Transformation and Public Sector Innovation: Opportunities and Challenges.* United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379704

Valdez Juárez, L. E., García Pérez de Lema, D., & Maldonado Guzmán, G. (2016). *TIC y la gestión del conocimiento como elementos determinantes del crecimiento de la PyME*. Universidad Autónoma de Aguascalientes. https://www.redalyc.org/journal/674/67451351007/html/

W. Creswell, J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf

Werner, J., & Desimone, R. (2012). *Human resource development*. Cengage Learning. https://faculty.cengage.com/works/9780538480994?_gl=1*t3k2fk*_gcl_au*MTcwNjYwMDg0OS4xNzQzNjEzNzYz*_ga*MTI0NTA2OTg1MS4xNzQzNjEzNzYz*_ga_1Z1VMVSHXM*MTc0MzYxMzc2My4xLjEuMTc0MzYxMzc2My4wLjAuMA..*_fplc*MEE0REN0WXU0cG1JJTJCQjdQQTdYTnp2cVBkd1VIRzB1ZkclMkJRYzhaRVR

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Press. https://hbsp.harvard.edu/product/17039-PDF-ENG

World Economic Forum. (2023). *Future of Jobs Report 2023*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf

Zamudio Ortega, J. A. (2021). *Las TICs y su relación con la competitividad de las Empresas de Gasoducto Virtual, en la ciudad de Lima. Caso: Empresa de Transporte El Gran Z, 2019-2020*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/62f7384e-9490-4f4d-a0e9-c0c368c5110f

Zapata, U. P. (2020). *INTEGRACIÓN DE LAS TIC A LA ESTRATEGIA DE OPERACIONES EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIO* (Issue 2). NOVUM. https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/89646/75823

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

<table>
<tr><th colspan="6">Relación del uso de las TICs y desempeño laboral en el Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (PMSAJ) en el 2024</th></tr>
<tr><th>PROBLEMAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</th></tr>
<tr><td>Problema General</td><td>Objetivo General</td><td>Hipótesis General</td><td rowspan="2">Variable 1: Uso de las Tecnologias de Informacion y Comunicación</td><td rowspan="2">X1: Dimensión instrumental

X2: Dimensión estratégica</td><td rowspan="4">Método de investigación:
Enfoque cuantitativo

Tipo de investigación:
Cuantitativo correlacional

Diseño de investigación:
No experimental transversal

Muestra:
30 colaboradores del PMSAJ

Instrumento de investigación:
Cuestionario

Paquete Estadístico de Análisis de Datos:
SPSS - Statistical Package for the Social Sciences</td></tr>
<tr><td>¿En qué medida se relacionan el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024?</td><td>Determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.</td><td>El uso de las TIC se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.</td></tr>
<tr><td>Problemas Específicos</td><td>Objetivos Específicos</td><td>Hipótesis Específicas</td><td rowspan="3">Variable 2: Desempeño laboral</td><td rowspan="3">Y1: Desempeño de la tarea

Y2: Desempeño contextual

Y3: Comportamientos contraproducentes</td></tr>
<tr><td>¿En qué medida se relacionan la dimensión instrumental de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024?</td><td>Determinar la relación entre la dimensión instrumental en el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.</td><td>La dimensión instrumental de las TIC se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.</td></tr>
<tr><td>¿En qué medida se relacionan la dimensión estratégica de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024?</td><td>Determinar la relación entre la dimensión estratégica en el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.</td><td>La dimensión estratégica de las TIC se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024.</td></tr>
</table>

ANEXO N° 02 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Uso de las Tecnologias de Informacion y Comunicación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	MEDICIÓN
Variable 1: Uso de las Tecnologias de Informacion y Comunicación	Dimensión instrumental	Autonomía en el uso de herramientas digitales	Encuesta	1 al 2	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Disponibilidad de infraestructura		2 al 4	
		Promoción del uso colaborativo de herramientas digitales		5	
		Aplicación de prácticas seguras para obtención de información		6 al 7	
		Solución de problemas tecnológicos		8 al 9	
	Dimensión estratégica	Generación de tecnología		10 al 12	
		Habilidades de Innovación		13 al 14	
		Eficiencia en el almacenamiento de información		15 al 16	
		Capacitación		17 al 18	

Variable 2: Desempeño laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	MEDICIÓN
Variable 2: Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Planificación y organización del trabajo	Encuesta	19 al 20	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Productividad y logro de resultados		21 al 22	
		Gestión eficiente del tiempo		23	
	Desempeño contextual	Proactividad e iniciativa		24 al 25	
		Aprendizaje continuo		26 al 27	
		Asunción de responsabilidades		28 al 31	
	Comportamiento contraproducente	Actitud organizacional		32 al 34	
		Resiliencia ante la carga laboral		35 al 36	

ANEXO N° 03 - INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

"Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024"

Estimado(a) participante: el presente cuestionario es parte de una investigación titulada "Relación del uso de las TIC y el desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024", con la finalidad de optar por el grado de Licenciatura en Administración. Por lo cual, agradeceré su amabilidad para responder cada una de las preguntas con total sinceridad de forma que los resultados obtenidos reflejen su percepción real.

INSTRUCCIONES:

La información que nos brindará es considerada como anónima, por favor, conteste de la manera más sincera, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

BLOQUE I: ASPECTOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Datos generales del encuestado

Género:

A. Masculino
B. Femenino

Edad:

A. Menor a 30 años
B. Entre 31 y 40 años
C. Entre 41 y 50 años
D. Entre 51 y 60 años
E. Mayor a 61 años

Nivel educativo:

A. Secundaria
B. Superior
C. Bachiller
D. Titulado
E. Maestría o doctorado

BLOQUE II: PREGUNTAS

A continuación una serie de preguntas que deberá contestar de acuerdo a la siguiente escala:

1.Totalmente en desacuerdo	2.En desacuerdo	3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.De acuerdo	5.Totalmente de acuerdo

Cuestionario Variable (X): Uso de las TIC

Ítems		Criterio de respuestas				
		1	2	3	4	5
X1: Dimensión instrumental (obtención de información relevante)						
1	Me resulta fácil interactuar con nuevos sistemas de información sin capacitación adicional.					
2	Utilizo internet y herramientas digitales de forma autónoma y proactiva.					
3	Accedo al equipamiento tecnológico necesario para desarrollar eficientemente mis funciones en mi centro laboral.					
4	En el centro laboral disponemos de internet estable.					
5	Promuevo el uso de herramientas digitales para obtener información relevante, entre mis compañeros de trabajo a fin de optimizar funciones					
6	Antes de descargar cualquier archivo, me aseguro de que su contenido no implica riesgos que puedan afectar el funcionamiento de mi equipo de trabajo.					
7	Registro, descargo y/o envío información frecuentemente mediante la intranet (STD, SIGA, red interna compartida).					
8	Mi centro laboral cuenta con un sistema de recuperación de información debido a la pérdida de archivos e información.					
9	Resuelvo inconvenientes y problemas técnicos con el uso de aplicativos y programas de cómputo.					
X2: Dimensión estratégica (crear y gestionar conocimiento)						
10	Utilizo las TIC y las herramientas en internet para practicar o mejorar mi conocimiento sobre herramientas tecnológicas.					
11	Utilizo diversas bases de datos para gestionar conocimiento.					
12	Tengo criterio para evaluar y saber si la información encontrada en internet es fiable y puedo crear conocimiento.					
13	Utilizo las TIC de forma innovadora para generar conocimiento y cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.					
14	Utilizo las TIC como factor clave para la innovación en procesos y servicios,					

	fomentando el desarrollo de conocimiento nuevo.					
15	El almacenamiento de información tiene un diseño estructurado y estandarizado que permite el acceso y uso de todo el personal del centro laboral.					
16	Utilizo las herramientas TIC para recolectar información en tiempo real que permita al centro laboral captar tendencias de manera más rápida y eficiente.					
17	Me interesa llevar cursos de softwares para crear y gestionar conocimiento.					
18	Mi centro laboral invierte en capacitaciones para fortalecer el conocimiento en el uso de TIC y cumplimiento de labores profesionales.					

Cuestionario Variable (Y): Desempeño laboral

Y1: Desempeño de la tarea						
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.					
3	He sido capaz de establecer prioridades.					
4	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
5	He gestionado bien mi tiempo.					
Y2: Desempeño contextual						
6	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
7	He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.					
8	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
9	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.					
10	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
11	He asumido responsabilidades adicionales.					
12	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
13	He participado activamente en reuniones y/o consultas laborales.					
Y3: Comportamiento contraproducente						

14	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.					
15	He empeorado los problemas del trabajo.					
16	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
17	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
18	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

ANEXO N° 04 - VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Fichas de validación de jueces expertos

Experto 01: Dr. Encalada Díaz Iván Ángel

I.DATOS INFORMATIVO DEL EXPERTO

1. **Apellidos y Nombres: Encalada Díaz Iván Ángel**
2. **Grado Académico: Doctor**
3. **Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos**
4. **Nombre del instrumento motivo de validación: Variable (X): Uso de las TICs y Variable (Y): Desempeño laboral**
5. **Autor del instrumento: Karen Lidia Valdivia Gonzales**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1. EVALUACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
X	1	X			
	2	X			
	3	X			
	4	X			
	5	X			
	6	X			
	7	X			Detallar las iniciales, puede ser que algunos no entiendan (STD, SIGA)
	8	X			
	9	X			
	10	X			
	11	X			
	12	X			
	13	X			
	14	X			
	15	X			
	16	X			
	17	X			
	18	X			
Y	19	X			
	20	X			
	21	X			
	22	X			
	23	X			

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
	24	X			
	25	X			
	26	X			
	27	X			
	28	X			
	29	X			
	30	X			
	31	X			
	32	X			
	33	X			
	34	X			
	35	X			
	36	X			

2. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		5%	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.																			X	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X
Organización	Tienen una organización lógica.																				X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																			X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.																			X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.																			X	
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.																				X
Metodología	Responde a la operacionalización de las variables.																				X
Pertinencia	Es útil para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 98 %			
Lima, 19 de setiembre del 2024	25779339		943804744
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Experto 02: Dr. Rivera Rojas Claudia Noemi

I.DATOS INFORMATIVO DEL EXPERTO

1. **Apellidos y Nombres:** Rivera Rojas Claudia Noemi
2. **Grado Académico:** Doctora en Educación
3. **Cargo e Institución donde labora:** UNMSM / FCA
4. **Nombre del instrumento motivo de validación:** Relación del uso de las TICs y desempeño laboral en el Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (PMSAJ) en el 2024
5. **Autor del instrumento:** Karen Lidia Valdivia Gonzales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1. EVALUACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
X	1	3			
	2	3			
	3	3			
	4	3			
	5	3			
	6	3			
	7	3			
	8	3			
	9	3			
	10	3			
	11	3			
	12	3			
	13	3			
	14	3			
	15	3			
	16	3			
	17	3			
	18	3			
	19	3			
	20	3			
	21	3			
	22	3			

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
Y	23	3			
	24	3			
	25	3			
	26	3			
	27	3			
	28	3			
	29	3			
	30	3			
	31	3			
	32	3			
	33	3			
	34	3			
	35	3			
	36	3			

2. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		5%	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		90		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.																		90		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			95	
Organización	Tienen una organización lógica.																			95	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																			95	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.																			95	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.																			95	
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.																		92		
Metodología	Responde a la operacionalización de las variables.																		90		
Pertinencia	Es útil para la investigación.																			95	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 94%

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: %			
Lima, 13 de octubre, 2024	45820772		961812060
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Experto 03: Mg. Francisca Gaby Ulloa Siccha

I. DATOS INFORMATIVO DEL EXPERTO

1. **Apellidos y Nombres:** Francisca Gaby Ulloa Siccha
2. **Grado Académico:** Magister
3. **Cargo e Institución donde labora:** Independiente
4. **Nombre del instrumento motivo de validación:** Relación del uso de las TICs y desempeño laboral en el Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (PMSAJ) en el 2024
5. **Autor del instrumento:** Karen Lidia Valdivia Gonzales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

I. EVALUACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
X	1	X			
	2	X			
	3	X			
	4	X			
	5	X			
	6	X			
	7	X			
	8	X			
	9	X			
	10	X			
	11	X			
	12	X			
	13	X			
	14	X			
	15	X			
	16	X			
	17	X			
	18	X			
	19	X			
	20	X			
	21	X			
	22	X			

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
Y	23	X			
	24	X			
	25	X			
	26	X			
	27	X			
	28	X			
	29	X			
	30	X			
	31	X			
	32	X			
	33	X			
	34	X			
	35	X			
	36	X			

2. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		5%	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.																				X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			X	
Organización	Tienen una organización lógica.																			X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																				X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.																				X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.																				X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e Indices.																			X	
Metodología	Responde a la operacionalización de las variables.																				X
Pertinencia	Es útil para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: %			
Lima, 02 de octubre de 2024	40209584		945-934-555
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Experto 04: Mg. Palomino Monteagudo César Augusto

I.DATOS INFORMATIVO DEL EXPERTO

1. **Apellidos y Nombres:** Palomino Monteagudo César Augusto
2. **Grado Académico:** Ingeniero Estadístico e Informático
3. **Cargo e Institución donde labora:** Sub Gerente de Cartera de Proyectos - WIN
4. **Nombre del instrumento motivo de validación:** Relación del uso de las TICs y desempeño laboral en el Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (PMSAJ) en el 2024
5. **Autor del instrumento:** Karen Lidia Valdivia Gonzales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

I. EVALUACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
X	1	X			
	2	X			
	3	X			
	4	X			
	5	X			
	6	X			
	7	X			
	8	X			
	9	X			
	10	X			
	11	X			
	12	X			
	13	X			
	14	X			
	15	X			
	16	X			
	17	X			
	18	X			
	19	X			
	20	X			
	21	X			
	22	X			

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
Y	23	X			
	24	X			
	25	X			
	26	X			
	27	X			
	28	X			
	29	X			
	30	X			
	31	X			
	32	X			
	33	X			
	34	X			
	35	X			
	36	X			

2. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		5%	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.																			X	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X
Organización	Tienen una organización lógica.																			X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																				X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.																				X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.																				X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.																				X
Metodología	Responde a la operacionalización de las variables.																				X
Pertinencia	Es útil para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 99%			
Lima, 26 de setiembre 2024	06105898		990665555
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Experto 05: Mg. Martel Garay José Manuel

. **DATOS INFORMATIVO DEL EXPERTO**

1. **Apellidos y Nombres:** Martel Garay José Manuel
2. **Grado Académico:** Magister
3. **Cargo e Institución donde labora:**
4. **Nombre del instrumento motivo de validación:** Relación del uso de las TICs y desempeño laboral en el Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (PMSAJ) en el 2024
5. **Autor del instrumento:** Karen Lidia Valdivia Gonzales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1. EVALUACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
X	1	3			
	2	3			
	3	3			
	4	3			
	5	3			
	6	3			
	7	3			
	8	3			
	9	3			
	10	3			
	11	3			
	12	3			
	13	3			
	14	3			
	15	3			
	16	3			
	17	3			
	18	3			
	19	3			
	20	3			
	21	3			
	22	3			

Variable	Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
		Adecuado	Modificar	Inadecuado	
		3	2	1	
Y	23	3			
	24	3			
	25	3			
	26	3			
	27	3			
	28	3			
	29	3			
	30	3			
	31	3			
	32	3			
	33	3			
	34	3			
	35	3			
	36	3			

0. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		5%	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.																	X			
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																	X			
Organización	Tienen una organización lógica.																	X			
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																		X		
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.																	X			
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.																	X			
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.																	X			
Metodología	Responde a la operacionalización de las variables.																	X			
Pertinencia	Es útil para la investigación.																		X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 86 %			
Lima, 4 de noviembre de 2024	42256507		993904757
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

ANEXO N° 05 - SOLICITUD DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Lima, 11 de Diciembre del 2024

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 000196-2024-EPA-FCA/UNMSM

Señora
PAULA RITA RUÍZ VÁSQUEZ
Directora Ejecutiva (e)
PMSAJ – EJE NO PENAL

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mi calidad de Director de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el motivo de solicitar la autorización para que la bachiller Karen Lidia Valdivia Gonzales, identificada con DNI N.º 09426727, correo <karen.valdiviagonz@gmail.com> y celular 962819358, quien pueda llevar a cabo la aplicación de una encuesta de su trabajo de investigación titulado "Relación del uso de las TICs y desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024", a fin de que pueda optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Este estudio tiene como objetivo analizar cómo el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) impacta el desempeño laboral dentro del PMSAJ, contribuyendo así a la mejora de procesos y resultados de la institución a su cargo.

La encuesta se realizará de manera voluntaria y confidencial, garantizando la privacidad de los participantes y el uso de la información exclusivamente para fines académicos.

Conocedor del alto espíritu de colaboración de la institución, con los egresados universitarios; hago propicia la oportunidad para expresarle a usted, la muestra de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

DR. JUAN VICTORIANO CASTILLO MAZA
DIRECTOR
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

JCM/eca

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://apsgd.unmsm.edu.pe/verifica/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **KOCBVLG**

ANEXO N° 06 - AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS



PERU | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia | EJE NO PENAL

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

San Isidro, 27 de diciembre de 2024

CARTA Nº 059-2024-PMSAJ-EJENOPENAL-DE

DR. JUAN VICTORIANO CASTILLO MAZA
Director de la Escuela Profesional de Administración
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
jcastillom@unmsm.edu.pe

Presente. –

Asunto : Autorización para aplicación de encuestas

Referencia : Carta de presentación N° 000196-2024-EPA-FCA/UNMSM

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita autorización para que la bachiller Karen Lidia Valdivia Gonzales pueda realizar una encuesta en nuestra institución con fines académicos, relacionados con su trabajo de investigación para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo así, se autoriza a la señorita Karen Lidia Valdivia Gonzales a realizar las encuestas dirigidas a los profesionales que integran el Programa PMSAJ EJE NO PENAL, para su investigación titulada *"Relación del uso de las TIC y desempeño laboral en un Programa de Inversión del Sector Justicia en el 2024"*.

Es preciso manifestar que, en el Programa PMSAJ EJE NO PENAL, no existe dependencia laboral entre los colaboradores que lo integran, toda vez que, su condición laboral es como consultores individuales y/o locadores de servicios.

Asimismo, me permito mencionar que se le brindarán todas las facilidades del caso, debiendo coordinar con la persona de Janeth Arteaga Delgado, Asistente de la Dirección Ejecutiva, al número de contacto 987316578.

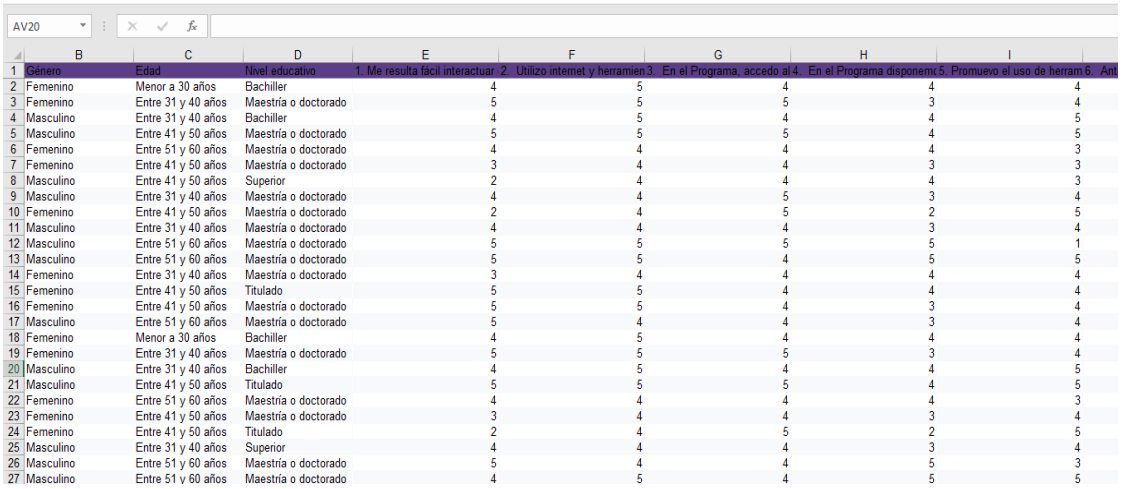
Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

Darwin Teofilo Eufracio León
Director Ejecutivo
Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia
No penales a través de la implementación del EJE
Banco Mundial

GRUPO BANCO MUNDIAL

ANEXO N° 07 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN HOJA DE CÁLCULO



AV20

	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	Género	Edad	Nivel educativo	1. Me resulta fácil interactuar	2. Utilizo internet y herramien	3. En el Programa, accedo al	4. En el Programa disponem	5. Promuevo el uso de herram	6. Ant
2	Femenino	Menor a 30 años	Bachiller	4	5	4	4	4	
3	Femenino	Entre 31 y 40 años	Maestría o doctorado	5	5	5	3	4	
4	Masculino	Entre 31 y 40 años	Bachiller	4	5	4	4	5	
5	Masculino	Entre 41 y 50 años	Maestría o doctorado	5	5	5	4	5	
6	Femenino	Entre 51 y 60 años	Maestría o doctorado	4	4	4	4	3	
7	Femenino	Entre 41 y 50 años	Maestría o doctorado	3	4	4	3	3	
8	Masculino	Entre 41 y 50 años	Superior	2	4	4	4	3	
9	Masculino	Entre 31 y 40 años	Maestría o doctorado	4	4	5	3	4	
10	Femenino	Entre 41 y 50 años	Maestría o doctorado	2	4	5	2	5	
11	Masculino	Entre 31 y 40 años	Maestría o doctorado	4	4	4	3	4	
12	Masculino	Entre 51 y 60 años	Maestría o doctorado	5	5	5	5	1	
13	Masculino	Entre 51 y 60 años	Maestría o doctorado	5	5	4	5	5	
14	Femenino	Entre 31 y 40 años	Maestría o doctorado	3	4	4	4	4	
15	Femenino	Entre 41 y 50 años	Titulado	5	5	4	4	4	
16	Femenino	Entre 41 y 50 años	Maestría o doctorado	5	5	4	3	4	
17	Masculino	Entre 51 y 60 años	Maestría o doctorado	5	4	4	3	4	
18	Femenino	Menor a 30 años	Bachiller	4	5	4	4	4	
19	Femenino	Entre 31 y 40 años	Maestría o doctorado	5	5	5	3	4	
20	Masculino	Entre 31 y 40 años	Bachiller	4	5	4	4	5	
21	Masculino	Entre 41 y 50 años	Titulado	5	5	5	4	5	
22	Femenino	Entre 51 y 60 años	Maestría o doctorado	4	4	4	4	3	
23	Femenino	Entre 41 y 50 años	Maestría o doctorado	3	4	4	3	4	
24	Femenino	Entre 41 y 50 años	Titulado	2	4	5	2	5	
25	Masculino	Entre 31 y 40 años	Superior	4	4	4	3	4	
26	Masculino	Entre 51 y 60 años	Maestría o doctorado	5	4	4	5	3	
27	Masculino	Entre 51 y 60 años	Maestría o doctorado	4	5	4	5	5	