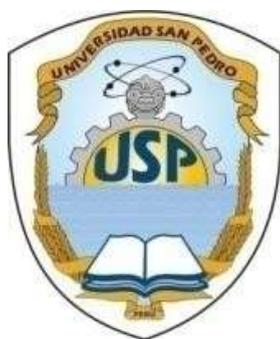


F

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**Tecnologías de información y comunicación y
desempeño laboral: Unidad de Gestión Educativa
Local Santa - 2018**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión
Pública

Autor:

Castillo Alayo, Anderson Jhon

Asesor:

Venegas Gordillo, Luis

Chimbote – Perú

2019

PALABRAS CLAVES:

Tema : Administración pública
Especialidad : Tecnologías de la información y comunicación

KEYWORDS

Topic : Public administration
Specialty : Information and communication technologies

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Área : Ciencias sociales
Sub área : Economía y Negocios
Disciplina : Economía
Línea : Costos. Presupuesto. Tributación. Finanzas. Auditoría. Talento Humano. Abastecimiento. Gerencia Estratégica. Contabilidad.

INVESTIGATION LINE

Area : Social sciences
Sub area : Economy and business
Discipline : Economy
Line : Costs Budget. Taxation. Finance. Audit. Human talent. Catering. Strategic management. Accounting.

**Tecnologías de información y comunicación y desempeño
laboral: Unidad de Gestión Educativa Local Santa - 2018**

**Information and communication technologies and work
performance: Local Educational Management Unit Santa -
2018**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito, determinar la relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018. En la metodología, el tipo de investigación fue correlacional y diseño de investigación no experimental de corte transversal, la población fue la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y la muestra estuvo constituida por 30 trabajadores que laboran en la entidad antes citada. La técnica usada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Entre otros resultados se tiene un nivel medio para la variable tecnologías de la información y comunicación y de un nivel alto para la variable desempeño laboral, así como existe una relación de significatividad alta entre las variables de estudio.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the level of use of information and communication technologies and the level of work performance among workers in the area of Administration of the Local Educational Management Unit Santa - Nuevo Chimbote - 2018. In the methodology, the type of research was correlational and non-experimental cross-sectional research design, the population was the Local Educational Management Unit Santa and the sample consisted of 30 workers who work in the aforementioned entity. The technique used was the survey and as an instrument the questionnaire. Among other results, there is a medium level for the information and communication technologies variable and a high level for the labor performance variable, as well as a relationship of high significance among the study variables.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| PALABRAS CLAVE | ii |
| TÍTULO | iii |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Antecedentes y fundamentación científica | 1 |
| 1.2. Justificación de la investigación | 5 |
| 1.3. Problema | 6 |
| 1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables | 6 |
| 1.4.1. Definición conceptual | 6 |
| 1.4.2. Definición operacional | 31 |
| 1.5. Hipótesis | 34 |
| 1.6. Objetivos | 34 |
| 1.6.1. General | 34 |
| 1.6.2. Específicos | 34 |
| II. METODOLOGÍA | 35 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 35 |
| 2.2. Población - Muestra | 36 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos de investigación | 37 |
| 2.4. Procesamiento y análisis de la información | 38 |
| III. RESULTADOS | 40 |
| 3.1. Descripción de los resultados | 40 |
| 3.1.1. Resultados de la variable tecnologías de la información y comunicación | 41 |
| 3.1.2. Resultados de la variable desempeño laboral | 41 |
| 3.1.3. Resultados entre las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral | 42 |

| | |
|--|----|
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN | 44 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 46 |
| 5.1. Conclusiones | 46 |
| 5.2. Recomendaciones | 47 |
| VI. AGRADECIMIENTOS | 48 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 49 |
| VIII. ANEXOS Y APÉNDICE | 55 |
| Anexo 01. Cuestionario sobre TIC y desempeño laboral | 55 |
| Anexo 02. Constancia de validación del instrumento | 58 |
| Anexo 03. Ficha de registro de personal | 61 |
| Anexo 04. Matriz de sistematización de datos del nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación | 65 |
| Anexo 05. Matriz de sistematización de datos del nivel de desempeño laboral | 66 |
| Anexo 06. Matriz de coherencia lógica | 67 |
| Anexo 07. Matriz de consistencia metodológica | 68 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Avilés (2018), entre otras conclusiones menciona que el uso de las TICs que presentan los docentes, se constató que dichos docentes se encuentran en un nivel bajo con un 10,9%; mientras que el 54,5% se halla en un nivel medio y en un nivel alto el 34,5% de los mismos. Según la ficha de monitoreo aplicado sobre el desempeño docente que presentan los encuestados considera en un nivel bajo un 25,5%, considera un nivel medio un 54,5% y considera un nivel alto un 20,0%. Según los datos tabulados; el estudio concluyó en que existe una relación directa entre el uso de las TICs y el desempeño docente, donde se realizó el análisis de relación mediante la correlación Rho de Spearman con un índice de 0,712 ($p < 0,01$) obteniendo una correlación positiva alta entre los fenómenos de estudio.

Solano (2017), entre otras conclusiones menciona que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017 es regular en un 55%, bajo en un 20%, muy bajo en un 15%; asimismo los niveles alto y muy alto alcanzaron solo un 5% para ambos casos. Asimismo, en la capacidad de análisis, en cuanto a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta, y la falta de capacidad para dar solución a un problema existente, y por último el personal no suele plantear estrategias de solución frente a problemas que se suscitan. Respecto al nivel de clima organizacional los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui es inadecuado con un 50%, adecuado en un 20%, regular en un 15%, muy inadecuado en un 10% y muy adecuado en un 5%. Por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor $P < 0,05$; es decir “0,000”; asimismo el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo de 0,675. En consecuencia existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017.

Diez (2016), entre otras conclusiones menciona que el nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016 es regular con 41%, alto con 59%; mientras que en el nivel bajo no estuvo representado por ningún trabajador. Esto significa que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están utilizando de manera adecuada las tecnologías de la información y comunicación, en el trabajo. En cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, es regular (En el 100%); mientras que en el nivel alto y bajo no está representado por ningún trabajador. Esto significa que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están desempeñándose eficazmente en el trabajo. Según los datos procesados permitieron dar como resultado final que no existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, cuyo coeficiente de correlación Chi Cuadrado es 3,0 y una significación asintótica (Bilateral) de 0,223 con 4 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%.

Mendoza (2016), entre otras conclusiones menciona un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,876$; el 83%; de los 58 trabajadores indicaron que el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación es “Regular” (83%); 9 trabajadores manifestaron un uso “Bajo” (13%) y finalmente 3 trabajadores indicaron un uso “Alto” (4%). Los resultados obtenidos nos muestran que 59 trabajadores que representan el 84,2% indicaron que el nivel de desempeño laboral del personal administrativo es “Regular”, mientras que en el desempeño “Eficiente” solo está conformado por 7 trabajadores (10,1%) y “Deficiente” estuvo representado por 4 trabajadores (5,7%). Por lo tanto llegó a la conclusión que existe relación positiva y altamente significativa entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016; además, tanto para el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación como para el desempeño laboral es regular con un 83% y 84,2% respectivamente.

Monteza (2016), entre otras conclusiones menciona que el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Rural de Picota 2016, se encuentran en un nivel regular (57%), un nivel alto (30%) y un nivel bajo (13%); esto es debido a que en la institución los factores que afectan el mal desempeño, es debido a que no se atiende en cuanto a la calidad de trabajo, colaboración, disciplina, no se valora el esfuerzo personal, trabajo en equipo el conocimiento del trabajo, iniciativa y creatividad, responsabilidad y sobre todo los aspectos presentación personal. En cuanto al clima organizacional es regular (65%); debido a que en el interior de la institución en algunos aspectos se ve fortalecido en la autorrealización, involucramiento en el trabajo, la inspección, la comunicación y sobre todo en las condiciones laborales, estos son los factores que hacen que afecte el clima organizacional que en cierta medida sea vista por los trabajadores que el clima se encuentra en un nivel regular y por otro lado el nivel adecuado con un 25% e inadecuado con un 10%. Al mismo tiempo se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables, esto se realizó mediante un análisis estadístico de Rho de Spearman, el cual muestra un valor positivo de 0,807.

Herencia (2015), entre otras conclusiones indica que la relación existente entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño pedagógico en la Facultad de Marketing y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana de Integración Global, Lima, 2015, es significativa, esto es debido al valor obtenido mediante el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.871$). En cuanto a las tecnologías de la información y comunicación, alcanzó un nivel alto de 39%, un nivel medio de 32% y un nivel bajo con 29%. En lo que respecta al desempeño docente alcanzó un nivel alto de 48%, un nivel medio de 27% y un nivel bajo de 25% respectivamente. Si una institución educativa quiere ofrecer servicios de calidad, entonces debe procurar tener su plana de docentes muy capacitada y también deben demostrar un desempeño administrativo que permita mejorar la calidad del servicio educativo de la institución donde laboran; además debe precisarse que las tecnologías de la información y comunicación son muy importantes en todos los aspectos del desarrollo institucional así como académico.

Alva (2014), entre otras conclusiones menciona que las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, con un coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,704$; $p<0,05$) con un nivel de alta influencia. El 50% del personal encuestado si actualizan permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas. El 43.3% afirman que si manejan los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC y el uso de computadores personales. Los trabajadores, hacen uso de las TIC para apoyar su trabajo en el área administrativa, tanto a nivel de gestión, como también de apoyo a la gestión de la organización. El 40% afirman que si utilizan el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones para las votaciones. El 40% si aplican medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas. El 70% si utilizan los recursos informáticos para elaborar y administrar bases de datos de los votantes. Y por último el 53.3% del personal encuestado están de acuerdo que la práctica de las TIC, han mejorado la productividad del área encargada del proceso electoral.

Torres y Zegarra (2014), entre otras conclusiones mencionan que los resultados de la variable desempeño laboral, de los 133 docentes encuestados, 86 de ellos obtuvieron puntuaciones que oscilaron entre 63 a 84 puntos con un porcentaje de 64,66% del total, esto significa que tienen un buen nivel desempeño laboral, luego 27 de ellos obtuvieron puntuaciones que oscilaron entre 43 a 63 puntos que es el 20,30% los cuales se ubican en el nivel regular de desempeño; asimismo 16 obtuvieron puntuaciones que oscilaron entre 85 a 105 puntos que es el 12,03%, es decir se ubican en el nivel de muy bueno y finalmente 04 docentes que es el 3,01% se ubican en el nivel deficiente desempeño laboral, puntuaciones que oscilan de 21 a 42. De todos ellos se puede deducir que el nivel predominante se encuentra en la opción bueno, el cual es relativamente favorable, por la función que realizan los docentes en su desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno 2014. En cuanto a la variable clima organizacional, el 60% de los docentes encuestados se ubican en el nivel bueno, el 27,88% se encuentran en el

nivel regular; asimismo, el 10,53%, se ubican en el nivel muy bueno; y, finalmente el 1,50% tuvo un deficiente nivel de clima organizacional. Este estudio concluye que existe una relación directa, positiva y fuerte ($r=0,828$) y significatividad ($t=16,90$) entre el clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad Puno – 2014 - Perú; estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe un mejor desempeño laboral.

La presente investigación tiene como fundamentación teórica a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que son el resultado de las posibilidades creadas por la humanidad en torno a la digitalización de datos, productos, servicios y procesos, y de su transportación a través de diferentes medios, a grandes distancias y en pequeños intervalos de tiempo, de forma confiable, y con relaciones costo-beneficio nunca antes alcanzadas por el hombre (Castañeda, 2003), asimismo el desempeño se entiende como el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Franklin y Krieger, 2011).

1.2. Justificación de la investigación

En la institución materia de estudio existe una debilidad en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Administración, debido a la falta de conocimiento y/o uso de las tecnologías de la información y comunicación, lo cual no permite mejorar la gestión en los diferentes procesos administrativos relacionados al sector educativo.

Consideramos que la investigación que se realizó, fue de gran importancia ya que nos permitió determinar que el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación se asocian con el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de dicha institución.

Creemos que el presente estudio realizado, podrá ser tomado por otros investigadores y/o instituciones interesadas en el tema a desarrollar.

1.3. Problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

1.4.1. Definición conceptual

1.4.1.1. Tecnologías de la información y comunicación

1.4.1.1.1. Definición

Según González (2009), las tecnologías de la información y comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, resumen, recuperan y presentan información de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital, los blogs, el podcast y, por supuesto la web.

Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (Hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Asimismo, Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

1.4.1.1.2. Las tecnologías

Según enciclopedia libre Wikipedia (2018) las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular y/o gestionar la información: Los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Su uso puede distinguirse con dos finalidades: Búsqueda de información o medio de comunicación. Se clasifican según las redes, los terminales y los servicios:

a) Las redes

A continuación se analizan las diferentes redes de acceso disponibles actuales:

- **Telefonía fija.-** El método más elemental para realizar una conexión a Internet es el uso de un módem en un acceso telefónico básico. Este sistema ha sido el punto de inicio para muchos internautas y es una alternativa básica para zonas de menor poder adquisitivo.
- **Telefonía móvil.-** Las redes actuales de telefonía móvil permiten velocidades medias competitivas. Esto permite a los usuarios un acceso a Internet con alta movilidad en vacaciones y posible para quienes no disponen de acceso fijo.
- **Redes de televisión.-** Las redes de televisión que ofrecen programación en abierto se encuentran en un proceso de transición hacia una tecnología digital. Esta nueva tecnología supone una mejora en la calidad de imagen, a la vez que permite nuevos servicios.
- **Redes en el hogar.-** Estas redes se pueden implementar por medio de cables y también sin hilos, forma mucho más común por la mayor comodidad para el usuario y porque actualmente muchos dispositivos vienen preparados con este tipo de conectividad.

b) Los terminales

Los terminales actúan como punto de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y por eso son de suma importancia y constituyen uno de los elementos que más han evolucionado y evolucionan y es continua la aparición de terminales que permiten aprovechar la digitalización de la información y la creciente disponibilidad de infraestructuras.

- **Ordenador personal.-** Un ordenador personal suele estar equipado para cumplir tareas comunes de la informática moderna, es decir permite navegar por Internet, estudiar, escribir textos y realizar otros trabajos de oficina o educativos, bases de datos, además de actividades de ocio, etc.
- **Navegador de Internet.-** El navegador tiene una importancia relevante ya que es la aplicación desde la cual se accede a los servicios de la sociedad de la información y se está convirtiendo en la plataforma principal para la realización de actividades informáticas.
- **Sistemas operativos para PC.-** Un sistema operativo es el software principal o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes.
- **Teléfono móvil.-** De todos los terminales, el teléfono móvil es uno de los más dinámicos. La gran competencia entre los fabricantes por un mercado en continuo crecimiento ha comportado el lanzamiento de un gran número de novedades y soporte para las aplicaciones tecnológicas.

- **Televisor.-** Es un aparato electrónico destinado a la recepción y reproducción de señales, usualmente consta de una pantalla y controles. El televisor se ha convertido en un aparato electrodoméstico habitual, cotidiano y normal con amplia presencia en los hogares de todo el mundo.
- **Reproductores portátiles de audio y video.-** Desde el 2005, el mercado de los reproductores portátiles se encuentra en un proceso de renovación hacia aquellos dispositivos que son capaces de reproducir MP3 y MP4.

c) Servicios en las TIC

Las tecnologías están siendo condicionadas por la evolución y la forma de acceder a los contenidos, servicios y aplicaciones, a medida que se extiende la banda ancha y los usuarios se adaptan, se producen unos cambios en los servicios.

- **Correo electrónico.-** Es una de las actividades más frecuentes en los hogares con acceso a internet. Un problema importante es el de la recepción de mensajes no deseados. Otro problema es el que se conoce como Phishing, que consiste en enviar correos fraudulentos con el objetivo de engañar para que revelen información personal o financiera.
- **Búsqueda de información.-** Es uno de los servicios estrella de la sociedad de la información, proporcionado para los llamados motores de búsqueda, como Google o Yahoo, que son herramientas que permiten extraer de los documentos de texto las palabras que mejor los representan.
- **Banca en línea o banca electrónica.-** Su éxito se debe a la variedad de productos y a la comodidad y facilidad de gestión que

proporcionan. Los usuarios del banco lo utilizan cada vez más, por ejemplo, para realizar transferencias o consultar el saldo.

- **Audio y música.-** Desde la popularidad de los reproductores MP3, la venta o bajada de música por internet está desplazando los formatos CD. Un nuevo servicio relacionado con los contenidos de audio es el podcast. Son ficheros de audio grabados por aficionados o por medios de comunicación.
- **TV y cine.-** Las emisiones en alta definición no acaban de imponerse en todo el mundo por la existencia de dos formatos posibles, cosa que obliga a las operadoras a escoger uno, con el riesgo de optar por la opción menos popular, otro motivo es la poca oferta de contenidos en alta definición.
- **Comercio electrónico.-** El comercio electrónico es una modalidad de la compra en distancia que está proliferando últimamente, por medio de una red de telecomunicaciones, generalmente Internet, fruto de la creciente familiarización de los ciudadanos con las nuevas tecnologías.
- **E-administración y E-gobierno.-** La tercera actividad que más realizan los internautas es visitar webs de servicios públicos. Es una realidad, que cada vez más usuarios de Internet piden una administración capaz de sacar más provecho y adaptada a la sociedad de la información.
- **E-sanidad.-** Las TIC abren unas amplias posibilidades para la renovación y mejora de las relaciones entre paciente y médico, médico y médico. El objetivo es mejorar los procesos asistenciales, los mecanismos de comunicación y seguimiento y agilizar los trámites burocráticos.

- **Educación.-** La formación es un elemento esencial en el proceso de incorporar las nuevas tecnologías a las actividades cotidianas. El E-Learning es el tipo de enseñanza que se caracteriza por la separación física entre el profesor (Tutor o asesor) y el alumno, y que utiliza Internet como canal de distribución del conocimiento y como medio de comunicación.
- **Videojuegos.-** La industria del entretenimiento ha cambiado, y ahora dominan los videojuegos. Sobre todo la consola, utilizada principalmente con juegos fuera de línea. Hay una tendencia a utilizar cada vez menos el ordenador personal como plataforma de juegos.
- **Servicios móviles.-** La telefonía móvil es uno de los apartados que aporta más actividad a los servicios de las TIC. Además de las llamadas de voz, los mensajes cortos (SMS) es uno de los sistemas de comunicación más baratos, eficaces y rápidos que existen.

1.4.1.1.3. Características de las TIC

Dentro de las características más representativas de las TIC, recogidas por Cabero (1998), son:

- **Inmaterialidad.-** En líneas generales podemos decir que las TIC realizan la creación (Aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.
- **Interactividad.-** Es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta

del sujeto con el ordenador.

- **Interconexión.-** La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, etc.
- **Instantaneidad.-** Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.
- **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.-** El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: Textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.
- **Digitalización-** Su objetivo es que la información de distinto tipo (Sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, es necesario su transcripción a una codificación digital, en este caso un soporte de software necesario para la digitalización de los archivos.
- **Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos.-** Es posible que el uso de las TIC presenten una influencia sobre los procesos que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la información a la que permite acceder Internet.

- **Penetración en todos los sectores (Culturales, económicos, educativos, industriales).**- El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "La sociedad de la información" y "La globalización", se refieren a este proceso.
- **Innovación.**- Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso del correo electrónico han llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.
- **Tendencia hacia automatización.**- La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos.
- **Diversidad.**- La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

1.4.1.1.4. Dimensiones de las TIC

Según Alarcón, Álvarez, Hernández y Maldonado (2013) mencionan que las dimensiones de las TIC, son las que sirven como medio de comunicación y principalmente son: Información, comunicación efectiva y la colaboración, convivencia digital y la tecnología.

a) Información

La información describe las habilidades para buscar, seleccionar, evaluar y organizar información en entornos digitales y transformar o adaptar la información a un nuevo producto, conocimiento o desarrollar nuevas ideas. Sus indicadores son:

- **Información como fuente.-** La gran cantidad de información disponible como producto de Internet, hacen que las habilidades relacionadas a encontrar y organizar la información de manera efectiva sea crítica. Esto supone en comprender y definir claramente cuál es la necesidad de información en base al problema o tarea a resolver. Una vez encontrado la información, debe ser capaz de evaluar cuan útil y relevante es una fuente de información digital y sus contenidos para la pregunta.
- **Información como producto.-** Consiste en lo que se puede hacer con la información en ambientes digitales una vez que esta ha sido recogida y organizada. Es posible transformar y desarrollar la información digital de diversas maneras para entenderla mejor. En este contexto las TIC ofrecen buenas herramientas para: Integrar, resumir, analizar, interpretar, para modelar y observar cómo funciona la información.

b) Comunicación efectiva y colaboración

La comunicación y la colaboración es un punto importante en los colaboradores para no ser solo empleadores si no también colaboradores de una organización más amplia y que puedan aportar ideas nuevas y/o estrategias. Los indicadores a tener en cuenta son los siguientes:

- **Comunicación afectiva.-** Permite transmitir nuevas ideas y/o producto por los colaboradores de una organización que permite el logro de sus objetivos tanto personales y grupales en un entorno

laboral eficiente. Es muy importante transmitir ideas, políticas, objetivos, metas institucionales y del área entre directivos y trabajadores, para ello es necesario que la información llegue limpia y sin interferencias.

- **Colaboración.-** Existen muchas herramientas que trae consigo el TIC, la colaboración son las habilidades de un trabajador colaborativo que tiene organización dentro y fuera de la empresa utilizando distintos medios digitales. Entre el personal de la empresa a través de los sistemas de comunicación e información para el cumplimiento de metas trazadas, superando falencias mediante la ayuda mutua y la retroalimentación.

c) **Convivencia digital**

Son las oportunidades de coordinación y vinculación que ofrecen las redes sociales o digitales. Esta referida a las habilidades que contribuyen a la ética profesional de los colaboradores de una organización que permite interrelacionarse en un mundo globalizado, por medio de la tecnología intercambiando ideas experiencias y/o habilidades que permitan el desarrollo personal. Los indicadores de esta dimensión son:

- **Ética y autocuidado.-** Permite evaluar las TIC sobre sus alcances legales, de la responsabilidad del uso de estas tecnologías, de compartir información y a los riesgos a los que se someten lo colaboradores al compartir información, lo cual nos conduce que una empresa debe de regular el acceso a la información total o parcial de sus colaboradores.
- **TIC y sociedad.-** Es la capacidad de un trabajador de evaluar, analizar lo que trae las TIC dentro de una organización y de su entorno personal, comprender que las empresas están cambiando con la entrada de nuevas tecnologías dentro de las mismas organizaciones. Tener

capacidad para analizar el cambio que trae consigo las TIC y la capacidad del personal para acoplarse a las nuevas tendencias globales en la sociedad.

d) Tecnología

Son los conocimientos habilidades necesarios para el uso de las tecnologías para el logro de las metas establecidas que permite resolver problemas dentro de las organizaciones dando facilidades de transmitir o enviar información de un lugar a otro, sus indicadores son:

- **Conocimientos TIC.-** Se refiere a la capacidad de manejar y entender conceptos de las TIC; así como las habilidades para el manejo de la tecnología de los colaboradores dentro de una organización, entender el funcionamiento de las tecnologías para poder dar soluciones a problemas que se presenten en un entorno laboral y/o personal.
- **Operar las TIC.-** Se refiere a utilizar la tecnología de forma segura, dentro de una organización administrar archivos y/o información de la base de datos. Es la habilidad de manipulación y administración de la información con referencia a la empresa de las TIC y la retroalimentación de la información que ha sido transmitida.
- **Usar las TIC.-** Son las habilidades y destrezas del dominio de la tecnología dentro de las empresas como programas hardware, software y otros programas que se utilizan en la sociedad, permitiendo la facilidad de la información y desarrollar habilidades y obtener nuevos conocimientos. Es la adaptación y el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de la información y evaluación de los mismos; los cuales permiten el desarrollo de las capacidades tecnológicas.

1.4.1.1.5. Herramientas TIC para el administrativo de hoy

De acuerdo con el Blog de Innovación en Formación Profesional IFP (2018) a medida que aumenta la dependencia tecnológica en las oficinas el rol del administrativo también ha evolucionado haciendo que cada vez deban tener una formación más sólida sobre TIC y su aplicación en la empresa.

a) Entorno de trabajo

- **Microsoft Office.-** Permite interrelacionar aplicaciones de escritorio, servidores y servicios para los sistemas operativos. Sus programas más comunes son: Word, Excel, PowerPoint y Outlook.
- **Google Docs.-** Permite crear un documento de texto en la nube, compartirlo con tantos compañeros como quieras y editarlo a la vez. También te permite crear presentaciones y hojas de cálculo colaborativas.

b) Comunicar

- **Skype.-** Permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet. Tiene la finalidad de conectar a los usuarios vía texto (Mensajería instantánea), voz (VoIP) o vídeo.
- **Google Handgouts.-** Permite realizar una videoconferencia en la que, a través de un enlace, los trabajadores a los que invites te podrán seguir sin necesidad de programas extras.
- **WhatsApp.-** Permite recibir y enviar mensajes mediante Internet. Es una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes. Además de utilizar la mensajería instantánea de texto y sistema de mensajería multimedia, los usuarios de la libreta de contacto pueden crear grupos y enviarse mutuamente imágenes, vídeos y grabaciones de audio según las necesidades del usuario.

c) **Compartir y almacenar**

- **Dropbox.-** Permite almacenar documentos en la nube. Además te permite compartirlos con otros compañeros que quizá son están físicamente en la oficina y no pueden acceder a la red local.
- **Google Drive.-** Es similar a la anterior, también nos permite almacenar documentos. Con él se puede acceder a los archivos desde cualquier smartphone o tablet.

d) **Planificar y gestionar**

- **Google Calendar.-** Permite acceder a tu planificación desde cualquier lugar y cuando más lo necesitas. Es muy sencillo programar tus tareas e incluso poder compartir el calendario con otras personas.
- **Doodle.-** Este es un sistema muy sencillo para acordar reuniones en el que cada usuario indica qué días y hora le viene mejor. Al final visualizarás rápidamente qué momento conviene a la mayoría, es sencillo y muy útil.

1.4.1.1.6. **Ventajas y desventajas de las TIC**

Para la el portal Web que difunde artículos creados por expertos, principalmente científicas Lifeder.com (2014), las TIC poseen ventajas y desventajas.

a) **Ventajas:**

- **Nuevos métodos de comunicación.-** Las tecnologías como los mensajes de texto, la mensajería instantánea y las videoconferencias permiten a los usuarios comunicarse instantáneamente y en tiempo real con personas de todo el mundo por un costo nominal.

- **Nuevas industrias.-** Los programadores, los analistas de sistemas y los diseñadores web deben su trabajo a las TIC, al igual que las personas que participan en las industrias secundarias, tales como la formación tecnológica y la contratación.
- **Aumenta la participación en los procesos organizativos.-** A nivel laboral, cada empleado tendrá una tarea específica para completar y todo esto puede ser supervisado remotamente por el gerente. Por lo tanto, todas las partes estarán activas, ya que su trabajo se simplifica mediante una comunicación fácil.
- **Disminuye las clasificaciones estereotipadas.-** Con la tecnología de la información y comunicación, todo esto se disminuye porque no hay comunicación cara a cara. Al estereotipar a los empleados suele ocurrir un rendimiento deficiente y se incentiva la falta de autoestima.
- **Proporciona una voz.-** Las comunicaciones cara a cara tienden a ser difíciles para algunas personas, por lo que el uso de las tecnologías de información y comunicación les ayudará a comunicarse eficazmente tanto en el entorno social como en el laboral.

b) Desventajas:

- **Pérdida de algunos empleos.-** El aumento de la eficiencia y la automatización provocada por las TIC puede causar pérdidas de empleo, especialmente en las funciones manuales y en el sector manufacturero.
- **Pérdida del lenguaje corporal.-** La comunicación a través de voz o mensajería instantánea no tiene en cuenta el lenguaje corporal. Como tal, hay una mayor probabilidad de que tu mensaje sea mal entendido si no está ligada a un diálogo cara a cara con la persona con la que estás hablando.

- **Temas de seguridad.-** Las TIC proporcionan una variedad de maneras para que los estafadores tengan acceso a los datos personales. Tecnologías como la banca en línea significan que con la información de seguridad adecuada, un tercero podría hacerse pasar por usted y obtener acceso a sus finanzas de forma remota.
- **Dificultad para entrenar a los empleados.-** Si una organización implementa un nuevo sistema de tecnología de comunicación, tendrá que pagar una tarifa adicional para capacitar a los empleados de la organización para que pueden utilizar esta tecnología de manera efectiva. Algunos empleados aprenden primero que otros, lo que podría conducir a la pérdida de puestos de trabajo.
- **Costo.-** Puede ser muy costoso instalar un nuevo sistema de tecnología de comunicación, ya sea para una casa o para una organización muy grande. Además de tener que crear una base de datos, hay que comprar dispositivos tecnológicos e invertir en el entrenamiento eficiente de estas personas; así como capacitaciones; eso demanda costos y tiempo.

1.4.1.1.7. Tecnologías de información y gestión pública

Según Ortiz (2016) entendemos por tecnologías de información a un conjunto de herramientas de software que permiten crear productos y/o servicios que interconectan a las personas e instituciones, logrando que esta relación rompa fronteras, ofreciendo seguridad de la información, difundiendo conocimiento y mejorando notablemente las relaciones. De esta manera se puede registrar, almacenar y gestionar contenidos informáticos que pueden ser transmitidos con velocidad y seguridad. La gestión pública, por su parte, es la nueva manera de gestionar la administración pública, basada en el desarrollo de las políticas públicas y las acciones que ejecutar, con metas establecidas para conseguir el objetivo común de bienestar social de la población. Por lo tanto, dentro de los objetivos específicos del proceso

de gestión pública en la modernización del estado debe estar el promover el gobierno electrónico mediante la aplicación intensiva y adecuada de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como pilar de los procesos de planificación, gestión, ejecución y control de los proyectos de avanzada que realizan los organismos del estado. Pero, además, el uso de las tecnologías de la información permite cumplir con otro de los objetivos de la política de modernización del estado, que es la sostenibilidad, es decir, proteger y promover el adecuado aprovechamiento del medioambiente. Por ello debemos ir reduciendo procesos que requieran el uso de papel y transformarlos en soluciones de TIC que actúen como piedra angular para el uso y el aprovechamiento de los mismos, los cuales deben ser un motor para la gestión pública ejercida por el estado, optimizando su desempeño.

1.4.1.1.8. Importancia de las TIC en la administración pública regional y local

De acuerdo con Salazar (2013) las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son muy importantes en la actualidad, no solo en la administración pública sino en toda actividad humana, ya que gracias a estas estamos en contacto y comunicación con otras personas de nuestra comunidad, región, país o tal vez de todo el mundo. Nos comunicamos a través de mensajes, por ejemplo por el teléfono celular, imágenes y sonidos como la televisión, que día a día nos muestra los sucesos más importantes que pasan a nuestro alrededor (Las noticias). Otra de estas tecnologías es la Internet, que está entrelazada por millones de redes en todo el mundo. De esta manera, y por medio de algunos programas conocidos como el correo electrónico, podemos enviar distintos tipos de información.

La gerencia pública, como usuaria de las TIC, moderniza la administración pública, superando a la administración tradicional, rutinaria y morosa, mejora la calidad de los servicios públicos, profundiza la transparencia de su actuación, y promueve la participación ciudadana en la formulación, ejecución, control y evaluación de los planes y programas de desarrollo

orientados a mejorar las condiciones de vida de la población a nivel nacional, regional y local, fundamentalmente. Además, dinamiza a la sociedad de la información, por medio de la formulación y ejecución de políticas sociales que promuevan la penetración de las TIC en la sociedad y su acceso a todos los grupos sociales.

Es importante recordar que las TIC son un medio para la promoción del buen gobierno a nivel nacional, regional y local, y no un objetivo en sí misma, por lo que su uso inteligente requiere, en primer lugar, que las autoridades políticas y administrativas diseñen políticas de gestión y definan objetivos claros en relación con su utilización y que orienten en este sentido los esfuerzos de los distintos actores dentro del gobierno; en segundo lugar, que se promueva a nivel de las autoridades políticas, funcionarios públicos y ciudadanía en general la percepción de que las TIC pueden constituir excelentes aliadas para democratizar la gestión pública, al facilitar la conexión entre ciudadanos y gobierno.

Es por ello que las TIC son un instrumento fundamental para la generación e intercambio de información y conocimiento, así como para dinamizar la gestión pública y mejorar la calidad y oportunidad de la prestación de los servicios públicos. Las principales ventajas de la utilización de la TIC en la administración pública es brindar grandes beneficios y adelantos tecnológicos, potenciar a las personas y actores sociales, apoyar a las instituciones a presentar y ofrecer información a través de la Internet, impartir nuevos conocimientos para los empleados a través de integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina; fácil acceso a mucha información de todo tipo. Las TIC representan una buena alternativa en las organizaciones de hoy en día, donde un conjunto interdisciplinario de profesionales que se desempeñan como gerentes de las más diversas organizaciones muestran versiones actualizadas y teóricamente sustentadas del conocimiento por medio de las diferentes innovaciones tecnológicas.

1.4.1.2. Desempeño laboral

1.4.1.2.1. Definición

La enciclopedia colaborativa en la red cubana EcuRed (2018), menciona que el desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: Las aptitudes (La eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (El aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Según Chiavenato (2011) menciona que es el comportamiento que presenta una persona que se encuentra ocupando un puesto o cargo dentro de una empresa. Sin embargo, como menciona el autor, este desempeño es situacional, debido a que varía según los principios y la crianza de la persona, así como de múltiples factores condicionantes, como lo son las recompensas, y el afán de realizar una determinada actividad. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñara.

Por su parte otra definición de Stoner (1994, p. 510) expone que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

1.4.1.2.2. Factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral

Según la empresa desarrolladora de Software de servicio WorkMeter (2012) para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

- **Motivación.-** Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral. La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos. La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también.
- **Adecuación/Ambiente de trabajo.-** Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo.
- **Establecimiento de objetivos.-** El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.

- **Reconocimiento del trabajo.-** El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error sí. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- **Participación del empleado.-** Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces. Es importante tener en cuenta este factor, sobre todo con los trabajadores recién llegados.
- **Formación y desarrollo profesional.-** Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

1.4.1.2.3. 4 Formas de evaluación del desempeño laboral

Servicios prepago para empresas Edenred (2018), menciona que la evaluación del desempeño laboral es clave a la hora mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados.

- **Su productividad y calidad de trabajo.-** La productividad es la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. Es importante contar con una plantilla productiva, e incentivar

esa productividad facilitando herramientas y procesos de trabajo eficaces.

- **Su eficiencia.-** La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo. Para ello, es fundamental facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas.
- **La formación adquirida.-** Todos sabemos la importancia que tiene la formación en el crecimiento profesional de los empleados, pero también en el de la propia empresa. Un trabajador formado es un trabajador preparado para ayudar a su empresa a alcanzar todos los objetivos que se proponga. Invertir en la formación del empleado es invertir en la propia empresa.
- **Los objetivos conseguidos.-** Para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que conozcan cuáles son sus objetivos: Qué se espera de ellos. Es importante pactar con los empleados unos objetivos realistas y alcanzables en un tiempo concreto. Además, no debemos olvidar que es la empresa quien debe facilitar a los empleados toda la formación, herramientas y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos.

1.4.1.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

Esta investigación asume las dimensiones de Medina (1996) por considerar que estas son adecuadas a las condiciones del contexto donde tendrá lugar la investigación.

- **Cumplimiento de objetivos y tareas.-** Es el grado de cumplimiento de los objetivos trazados con la calidad requerida en el periodo que se

analiza, precisando en cada caso la valoración cualitativa y cuantitativas que le corresponda a cada uno, de igual forma, se valorará el cumplimiento, en cantidad y calidad de las tareas planificadas y no planificadas.

- **Calidad de trabajo.-** Se considera el esmero, limpieza y exactitud del trabajo realizado, así como la frecuencia de errores e implicaciones que pueda originar la repetición de las tareas asignadas y por consiguiente, pérdida de tiempo e ineficiencia.
- **Conocimiento y dominio del trabajo.-** Este indicador valora los conocimientos necesarios que el trabajador posee para el desempeño exitoso de la actividad que desarrolla (Funciones, responsabilidades, sistemas, técnicas, procedimientos).
- **Disciplina laboral.-** Se evalúa el aprovechamiento de la jornada laboral, asistencia, puntualidad y el cumplimiento de las normas disciplinarias y de conducta.
- **Iniciativa.-** El trabajador es capaz de prever soluciones novedosas, prácticas, precisas y bien fundamentadas, así como su capacidad de desarrollar trabajo adicional y útil sin necesidad de orientación y de supervisión constante.
- **Cooperación y trabajo en equipo.-** El trabajador es capaz de subordinar sus intereses personales a los del colectivo en el cumplimiento de los objetivos y tareas sin escatimar tiempo ni esfuerzo; su disposición de enseñar o transmitir conocimientos y experiencias y su capacidad de crear buenas condiciones y un ambiente camaraderil, obteniendo, como resultado, una colaboración franca y amplia en el colectivo.
- **Superación personal.-** Se valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para

obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta.

1.4.1.2.5. Clima organizacional

De acuerdo con Chiavenato (2011) esto se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertinencia a un grupo social de estima y de autorrealización. El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando esta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, estrés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc. y a casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, e inconformidad, etc., comunes en los enfrentamientos frontales con la organización (Huelgas o manifestaciones, etc.).

1.4.1.2.6. Rendimiento laboral

Según el Motowidlo (2010) define al rendimiento laboral como el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Este concepto puede apreciarse en las características del rendimiento visto desde un punto de vista científico. En primer, y desde la perspectiva completamente estricta, se trata del valor asignado por la organización a una serie de comportamiento de sus empleados. Dicho valor puede ser positivo o negativo, y supone la contribución del trabajador a la consecución de una cierta eficacia organizacional. Asimismo Campbell y otros (2012) determinan que el concepto de rendimiento estaba muy poco entendido. Estableciendo que el rendimiento debe distinguirse de la efectividad, para

lo cual definen que el rendimiento laboral es sinónimo de comportamiento, es lo que la gente hace en la realidad, y puede ser observado. El rendimiento incluye aquellas acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede ser medido en términos de lo que realmente hace cada individuo.

1.4.1.2.7. Estrés laboral

Según Stavroula, Griffiths y Cox (2004), mencionan que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador. El estrés puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de su empresa.

1.4.1.2.8. Factores negativos para el rendimiento laboral

De acuerdo con el canal por Internet EmprendedoresTV (2017), las organizaciones poco a poco han empezado a darse cuenta de su error, entendiendo que el valor máspreciado con el que cuentan es el capital humano. Un déficit en la motivación de los trabajadores, problemas organizativos o un clima laboral sofocado no sólo van a impedir el bienestar y la felicidad de los empleados, sino que además afectarán de forma directa

en los resultados de la empresa, haciendo descender la rentabilidad y la productividad.

- **Mala organización.-** Muchas empresas fallan en la planificación y organización de sus trabajadores. Organizar las reuniones o equipos de trabajo a horas inapropiadas y con formatos o asistentes inadecuados, asignación de tareas mal planteadas que llevan a la sobrecarga de trabajo o la ausencia de una buena política de mejora continua.
- **Motivación.-** Motivar no solo se trata de subir el sueldo. Muchos colaboradores no se sienten suficientemente motivados en sus trabajos por falta de tacto o capacidad de la dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos, carecer de programas adecuados de promoción y formación.
- **Salud.-** Esta es la principal causa de la falta de competitividad y productividad de muchas empresas. Una buena promoción de salud, con completas revisiones médicas, asesoramiento especializado, una gestión adecuada de los riesgos y enfermedades laborales disminuye drásticamente las bajas médicas y aumenta la capacidad de los trabajadores.
- **Factores ambientales.-** Muchos puestos de trabajo se caracterizan por el ruido excesivo, una iluminación deficiente, el aire acondicionado o la calefacción en mal estado, la ausencia de un espacio donde relajarse y tomar un buen café o hidratarse con agua. Todos estos factores son desmotivadores y potencian el estrés.
- **Factores externos.-** Aquí se incluyen todas aquellas circunstancias que sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral. Conflictos familiares y personales del trabajador, enfermedades físicas o mentales, insomnio o

depresión, estos son problemas ajenos a la empresa, lo cual no quiere decir que ésta no pueda realizar algún tipo de intervención.

1.4.2. Definición operacional

1.4.2.1. Tecnologías de la información y comunicación

Un conjunto de herramientas informáticas que posibilitan la medición y mejora del desempeño laboral tomando como base a las dimensiones información, comunicación efectiva y colaboración, convivencia digital y tecnología.

1.4.2.2. Desempeño laboral

Se medirá la variable tomando como base a las dimensiones cumplimiento de objetivos y tareas, calidad de trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina laboral, iniciativa, cooperación y trabajo en equipo, motivación y superación personal.

Matriz de operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|--|--|--|---|------------------------------|---------|
| VARIABLE 1 Tecnologías de la información y comunicación | Según González (2002), son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, resumen, recuperan y presentan información de la más variada forma. | Un conjunto de herramientas informáticas que posibilitan la medición y mejora del desempeño laboral tomando como base a las dimensiones información, comunicación efectiva y colaboración, convivencia digital y tecnología. | Información | ✓ Información como fuente. | 1 - 2 |
| | | | | ✓ Información como producto. | 3 - 5 |
| | | | Comunicación efectiva y colaboración | ✓ Comunicación efectiva. | 6 - 7 |
| | | | | ✓ Colaboración. | 8 - 9 |
| | | | Convivencia digital | ✓ Ética y autocuidado. | 10 - 12 |
| | | | | ✓ TIC y sociedad. | 13 - 14 |
| | | | Tecnología | ✓ Conocimientos TIC. | 15 - 16 |
| | | | | ✓ Operar las TIC. | 17 |
| | | | | ✓ Usar las TIC. | 18 |

Matriz de operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|---|--|--|---|------------------------------------|-------|
| VARIABLE 2 Desempeño laboral | Según Stoner (1994), menciona que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. | Se medirá la variable tomando como base a las dimensiones cumplimiento de objetivos y tareas, calidad de trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina laboral, iniciativa, cooperación y trabajo en equipo, motivación y superación personal. | Cumplimiento de objetivos y tareas | ✓ Cumplimiento de tareas. | 1 |
| | | | | ✓ Trabajo oportuno. | 2 |
| | | | | ✓ Volumen de trabajo. | 3 |
| | | | Calidad de trabajo | ✓ Cero errores. | 4 |
| | | | | ✓ Racionalización de recursos. | 5 |
| | | | Conocimiento y dominio del trabajo | ✓ Conocimiento acorde al puesto. | 6 |
| | | | | ✓ Cero problemas en las tareas. | 7 |
| | | | Disciplina laboral | ✓ Asistencia. | 8 |
| | | | | ✓ Puntualidad. | 9 |
| | | | Iniciativa | ✓ Anticipación a dificultades. | 10 |
| | | | | ✓ Interés para resolver problemas. | 11 |
| | | | | ✓ Nuevas ideas de mejora. | 12 |
| | | | Cooperación y trabajo en equipo | ✓ Identificación con el equipo. | 13 |
| | | | | ✓ Integración con el equipo. | 14 |
| | | | Motivación | ✓ Clima laboral. | 15 |
| | | | | ✓ Estabilidad laboral. | 16 |
| | | | Superación personal | ✓ Interés por superarse. | 17 |
| | | | | ✓ Ser valioso para la institución | 18 |

1.5. Hipótesis

La relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral es significativa en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

1.6. Objetivos

1.6.1. General

Determinar la relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

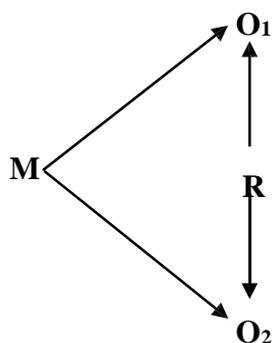
1.6.2. Específicos

- Identificar el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote – 2018.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote – 2018.
- Determinar si el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación se asocian con el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote – 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al criterio de la orientación que se le da al estudio se utilizó una investigación de tipo correlacional. Según Hernández (2016, p. 93) menciona que este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más. La investigación responde al siguiente diagrama:



Dónde:

M: Muestra de estudio

O₁: Variable 1

O₂: Variable 2

R: Correlación entre variables

Atendiendo al criterio de la técnica de contrastación de la hipótesis; se pretendió probar la relación existente entre las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, de tal modo Hernández (2016, p. 152, 154) define que este tipo de estudio se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma

intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, y se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único.

2.2. Población – Muestra

De acuerdo con Hernández (2016, p. 174) una vez que se ha definido la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. La población estuvo constituido por los 152 trabajadores distribuidos en las diferentes áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote - 2018.

Tabla 1.

Distribución de la población de trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote – 2018

| Institución | Áreas | Total |
|--------------------|-----------------------|--------------|
| UGEL Santa | Dirección | 19 |
| | Administración | 66 |
| | Gestión Institucional | 11 |
| | Gestión Pedagógica | 47 |
| | Asesoría Jurídica | 6 |
| | Control Institucional | 3 |
| Total | 6 | 152 |

Fuente: Registro de personal del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

De tal modo Hernández (2016, p. 173) define que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectarán los datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la muestra. El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, siguiendo con Hernández (2016, p. 176) aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Asimismo se utilizó el tipo de muestreo intencional o de conveniencia, por el

investigador según Velázquez (2017), teniendo en cuenta el aspecto hacia la inclinación a las tecnologías de la información y comunicación para su desempeño en el cumplimiento de sus actividades. El tamaño de la muestra comprendió 30 trabajadores del área de Administración la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote - 2018, compuesto por 16 varones y 14 damas distribuidos en los diferentes equipos de trabajo, de un promedio de 35 años de edad.

Tabla 2.

Distribución de la muestra de trabajadores en equipos de trabajo del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote – 2018

| Institución | Equipos de Trabajo | Total |
|--------------|----------------------|-------|
| UGEL Santa | Abastecimiento | 3 |
| | Administración | 2 |
| | Almacén | 1 |
| | Bienestar Social | 1 |
| | Cómputo | 1 |
| | COPROA | 2 |
| | Escalafón | 5 |
| | Patrimonio | 2 |
| | Personal | 4 |
| | Rem. y Liquidaciones | 5 |
| | Tesorería | 4 |
| Total | 11 | 30 |

Fuente: Registro de personal del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Para medir las variables se aplicó la técnica de la encuesta según Casas, Repullo y Donado (2003, p. 143), señalan que es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz; como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario acerca de este tema, de acuerdo con Hernández (2016, p. 2017) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables

a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Este instrumento fue elaborado por el mismo investigador, el cual permitió recopilar información sobre las variables de estudio.

Por otra parte, se procuró tener los indicadores de confiabilidad del instrumento adaptado para medir ambas variables. Con este propósito se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, que responde a las técnicas estadísticas que evalúan la consistencia interna de un conjunto de ítems. Siguiendo con Hernández (2016, p. 295) el método de cálculo de este requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Para ello, se recogió información de una institución de educación superior del sector urbano de Nuevo Chimbote, de donde se obtuvo como muestra piloto a 10 trabajadores del área de Administración. Considerando la información recogida, el cuestionario alcanzó, un nivel alto de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,845 para las tecnologías de la información y comunicación y 0,851 para el desempeño laboral, el cual permitió confirmar que el instrumento que se aplicó fue confiable.

Para la validez del instrumento (Cuestionario) se utilizó la técnica de “Juicio de expertos” (Constancia de validación del instrumento), se contó con la participación de 03 profesionales, los cuales manifestaron que el instrumento tiene pertinencia con las variables, con sus dimensiones, indicadores y las preguntas respectivamente, además brindaron su opinión favorable respecto al mismo tema.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

En cuanto al análisis estadístico, se tomó en cuenta la estadística descriptiva. De tal modo Webster (2000, p. 10) menciona que la estadística descriptiva es el proceso de recolectar, agrupar y presentar datos de una manera tal que se describa fácil y rápidamente dichos datos. Como técnicas de esta estadística se utilizaron las tablas de frecuencia, en forma de frecuencias simples y porcentuales, y/o las figuras de columnas; además, se utilizó la tabla de contingencia para visualizar la

distribución de los datos según los niveles de dos conjuntos de indicadores analizados simultáneamente. Según Hernández (2016, p. 282) una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se representa como una tabla.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizaron medidas inferenciales, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para verificar si las variables consideradas son independientes entre sí o no lo son. Así Webster (2000, p. 10) sustenta que la estadística inferencial involucra la utilización de una muestra para sacar alguna inferencia o conclusión sobre la población de la cual hace parte la muestra. Los datos fueron codificados y luego ingresados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel 2016 y para el análisis se utilizó el soporte del Software SPSS 25.0 (Statistical Package for the Social Sciences).

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados

Para obtener los resultados del presente trabajo de investigación titulado “Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral: Unidad de Gestión Educativa Local Santa - 2018”.

Las técnicas estadísticas que se utilizaron para procesar la información fueron la distribución de los datos en tablas de frecuencias y porcentajes, presentando las Figuras donde se aprecian los gráficos de barras fruto de esta tabulación, comunicando los resultados.

En la Tabla 1 se presenta la distribución de frecuencias y porcentajes de los resultados obtenidos después de la tabulación respectiva de la variable Tecnologías de información y comunicación. Además se presenta la interpretación.

En la Tabla 2 se presenta la distribución de frecuencias y porcentajes de los resultados obtenidos después de la tabulación respectiva de la variable desempeño laboral. Además se presenta la interpretación.

En la Tabla 3 se presenta los estadísticos descriptivos de la media aritmética y la desviación estándar de los resultados obtenidos después de la tabulación respectiva de las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral. Además se presenta la interpretación.

Por último en la Tabla 4 luego de desarrollar la estadística inferencial con la prueba de correlación Rho de Spearman, se tomó la decisión respectiva de rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna determinando que existe relación entre las variables tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral: Unidad de Gestión Educativa Local Santa – 2018 y es de alta significatividad. También se presenta la interpretación.

3.1.1. Resultados de la variable tecnologías de la información y comunicación

Tabla 1.

Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes del uso de las tecnologías de la información y comunicación en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Bajo | 3 | 10,00% |
| Medio | 18 | 60,00% |
| Alto | 9 | 30,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Aplicación del cuestionario a trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote - 2018.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 1, de los 30 trabajadores que se les encuestó, 3 trabajadores que representan el 10,00% se encuentran en el nivel bajo, 18 trabajadores que representan el 60,00% se encuentran en el nivel medio y 9 trabajadores que representan el 30,00% en el nivel alto respectivamente, es decir se considera en esta variable que el nivel es medio.

3.1.2. Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 2.

Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes del desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Bajo | 3 | 10,00% |
| Medio | 13 | 43,33% |
| Alto | 14 | 46,67% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Aplicación del cuestionario a trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 2, de los 30 trabajadores que se les encuestó, 3 trabajadores que representan el 10,00% se encuentran en el nivel bajo, 13 trabajadores que representan el 43,33% se encuentran en el nivel medio y 14 trabajadores que representan el 46,67% se encuentran en el nivel alto de desempeño laboral, respectivamente; es decir se considera en esta variable que el nivel es alto.

3.1.3. Resultados entre las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral

Tabla 3.

Presentación de resultados de la media aritmética y desviación estándar entre las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

| <u>Estadísticos descriptivos</u> | | | |
|--|------------------|---------------------|---------|
| Variable | Media aritmética | Desviación estándar | Muestra |
| Tecnologías de la información y comunicación | 62,07 | 10,735 | 30 |
| Desempeño laboral | 68,27 | 9,670 | 30 |

Fuente: Datos obtenidos del registro auxiliar del investigador.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 3 con respecto a los estadísticos descriptivos, se observa para la muestra es de 30 trabajadores, la media aritmética correspondiente a la variable tecnologías de la información y comunicación es de 62,07 y una desviación estándar de 10,735, y la media aritmética para la variable desempeño laboral es de 68,27 y una desviación estándar de 9,670, la cual nos indica que la dispersión es distante, es decir; los datos se encuentran muy lejanos con referencia a la media aritmética.

Prueba de verificación de hipótesis

Para verificar la hipótesis estadística se usó la prueba de correlación Rho de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas, luego de usar el SPSS 25.0, presentamos los resultados.

Tabla 4.

Presentación de los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.

Correlaciones

| Variable | | Tecnologías de la información y comunicación | Desempeño laboral |
|--|----------------------------|--|-------------------|
| Tecnologías de la información y comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,997** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,997** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 30 | 30 |

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

Fuente: Datos obtenidos del registro auxiliar del investigador.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 4 para la muestra de 30 trabajadores, la correlación Rho de Spearman es de 0,997 es decir, relación o dependencia que existe entre las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral es de alta significatividad.

Decisión estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Determinando que existe una relación de alta significatividad entre la primera y segunda variable en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – 2018.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con la Tabla 1, tenemos que el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote – 2018, el nivel medio alcanzó un 60,00%, el nivel alto un 30,00% y el nivel bajo un 10,00% respectivamente, considerando en esta variable que el nivel fue medio.

Según la Tabla 2 precisa que nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de dicha entidad, en el nivel alto se obtuvo un 46,67%, en el nivel medio un 43,33% y para el nivel bajo un 10,00% respectivamente, considerando en esta variable que el nivel fue alto. En la Tabla 4 para la prueba de verificación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo el resultado de $r=0,997$, rechazando la hipótesis nula. Es decir que existe una asociación alta entre ambas variables de estudio.

Diez (2016), manifiesta que nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016 es regular con 41%, alto con 59% y bajo con 0%. En cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores de dicha entidad, es regular en el 100%; mientras que en el nivel alto y bajo 0%. Esto significa que los trabajadores no están utilizando de manera adecuada las tecnologías de la información y comunicación y no están desempeñándose eficazmente, con un coeficiente de correlación Chi Cuadrado de 3,0 manifiesta que no existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016.

Mendoza (2016), indica que el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016 es regular con 83%, bajo en un 13% y alto 4%. Respecto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores de dicha entidad, es regular con 84.2%, eficiente en un 10.1% y deficiente 5.7%. En su investigación, el coeficiente de

correlación de Pearson fue de $r=0.876$. En base a éstos resultados llegó a la conclusión que existe relación positiva y altamente significativa entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016; además el nivel predominante en ambas variables fue regular con 83% y 84,2%.

Después de comparar nuestros resultados y lo precisado por Diez (2016) y Mendoza (2016), podemos decir que el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación de nuestra investigación alcanzó un nivel medio (60,00%) y en cuanto al nivel de desempeño laboral un nivel alto (46,67%), lo cual no se asemeja con lo indicado por Diez (2016), así mismo nuestros resultados guardan similitud con Mendoza (2016) y lo expresado en nuestro objetivo general.

En cuanto a la asociación de las variables de estudio podemos decir que existe una relación de significatividad alta de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman el cual fue de $r=0,997$.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote – 2018, en el nivel medio se obtuvo un porcentaje de 60,00%, mientras que en los otros niveles fue así: Nivel alto con un 30,00% y para el nivel bajo fue de 10,00% respectivamente, considerando en esta variable que el nivel fue medio.
- En el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote – 2018, en el nivel alto se obtuvo un porcentaje de 46,67%, mientras que en los otros niveles fue así: Nivel medio 43,33% y para el nivel bajo fue de 10,00% respectivamente, considerando en esta variable que el nivel fue alto.
- Se determinó que existe una relación de significatividad alta entre las variables tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote – 2018.
- Se desarrolló el coeficiente de correlación Rho de Spearman que fue de $r=0,997$, rechazando la hipótesis nula, es decir, que existe una asociación alta entre las variables de estudio.

5.2. Recomendaciones

- Es conveniente que los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa – Nuevo Chimbote, tomen en cuenta los resultados de la investigación porque es necesario que se implemente una infraestructura adecuada para el trabajo del personal, tanto a nivel de hardware como de software. A su vez establecer talleres de enseñanza y/o actualización continua sobre programas de Ofimática, almacenamiento de información en la nube, programas de videoconferencia, y para compartir archivos online, etc. en las que se capacite al personal en la incorporación de nuevas tecnologías como recurso de aprendizaje, de tal modo que cuando ellos tengan que aplicarlo en su trabajo, sepan cómo funcionan las aplicaciones informáticas; mediante los cuales podrán lograr un mejor desempeño laboral y una mejor atención al público.
- Realizar investigaciones comparativas sobre el tema propuesto del presente trabajo de investigación con otras entidades públicas y/o privadas; para tener una mejor visión de la situación actual y poder proponer alternativas de mejora continua en beneficio de la sociedad, así como de las dimensiones tratadas, utilizando el método científico en sus otros tipos de investigación que existen.
- Replicar la presente investigación en la jurisdicción de la provincia del Santa, para lograr nuevos hallazgos que demuestren la posible relación entre las variables tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral.

VI. AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento eterno a Dios por las cosas maravillosas que nos regala, por la vida, por nuestras familias y amigos, por la oportunidad que nos da de conocernos unos a otros, dones indiscutibles de la existencia de este ser tan maravilloso que nos ama.

Es mi deseo mencionar a aquellos que me ofrecieron su ayuda incondicional y desinteresada, y que forman parte del desarrollo de la tesis.

Un agradecimiento especial al **Dr. Luis Venegas Gordillo**, por la asesoría brindada, su amabilidad, disponibilidad y paciencia en la elaboración de la tesis, por su apoyo e importantes aportes y comentarios realizados en esta investigación.

Agradezco también al **Dr. Hernán Hugo Jesús Berrospi Espinoza**, por el apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, sellos indiscutibles de su calidad profesional y humana en el desarrollo de la tesis y, además, ha significado el surgimiento de una sólida amistad.

Quiero expresar un sincero agradecimiento al **Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando**, por su apoyo e importantes aportes en los resultados de los datos estadísticos los cuales han enriquecido el desarrollo de la tesis.

Quiero extender un agradecimiento al **Abog. Esmaro Hermetrio Jiménez Velásquez**, por su apoyo, paciencia y generosidad, por sus siempre atentas y rápidas respuestas a las diferentes inquietudes surgidas durante la ejecución del proyecto y sobre todo por su amistad y consideración.

Finalmente, agradezco a la **Unidad de Gestión Educativa Local Santa** y a los trabajadores de los diferentes equipos de trabajo del Área de Administración, por haberme brindado las facilidades durante el desarrollo de la investigación.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, P., Álvarez, X., Hernández, D., y Maldonado, D. (2013). *Matriz de Habilidades TIC para el Aprendizaje*. Eduteka. Recuperado el 31 de mayo de 2018, desde:

<http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/habilidadestec>

Alva, R. (2014). *Las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: Caso de la Oficina Nacional de Proceso Electorales (ONPE)*. Cybertesis.unmsm.edu.pe. Recuperado el 01 de julio de 2018, desde:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3766>

Avilés, J. (2018). *Uso de las TICs y el Desempeño Docente en la I.E. N° 2087 “República Oriental del Uruguay”*. Lima - 2018. Repositorio.ucv.edu.pe. Recuperado el 29 de junio de 2018, desde:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21484>

Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en las organizaciones educativas*. Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (p. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario. Recuperado el 30 de mayo de 2018

Campbell, J. y Otros. (2012). *A Theory of Performance*. Editorial Jossey-Bass, San Francisco, pp. 735. Recuperado el 15 de julio de 2018

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El Capital de las Organizaciones (9ª. Edición)*. Editorial Mc Graw Hill. Recuperado el 15 de junio de 2018

Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación* (p. 143). Atención Primaria. Recuperado el 31 de mayo de 2018, desde:

<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Castañeda, A. (2003). *El papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en el proceso de enseñanza aprendizaje a comienzos del siglo XXI*. In: M.E. Dela Vega García (Editor), Preparación pedagógica integral para profesores universitarios, Habana. Recuperado el 14 de julio de 2018

Diez, N. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016*. Repositorio.ucv.edu.pe. Recuperado el 25 de junio de 2018, desde:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/958>

EcuRed. (2018). *Desempeño laboral*. EcuRed.cu. Recuperado el 01 de junio de 2018, desde:

https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Edenred. (2018). *4 Formas de evaluación del desempeño laboral*. Edenred.es. Recuperado el 01 de junio de 2018, desde:

<https://www.edenred.es/blog/como-evaluar-rendimiento-empleados/>

EmprendedoresTV. (2017). *¿Sabes qué factores perjudican el rendimiento laboral?*. EmprendedoresTV.pe. Recuperado el 01 de junio de 2018, desde:

<https://emprendedoresTV.pe/sabes-que-factores-perjudican-el-rendimiento-laboral/>

Franklin, E. y Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. Editorial Pearson. Recuperado el 14 de julio de 2018

González, D. (2009). *Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S)*. Monografias.com. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde:

<http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml>

- Herencia, P. (2015). *Tecnologías de la información y comunicación y desempeño docente en la facultad de marketing y negocios internacionales de la Universidad Peruana de Integración Global, Lima, 2015*. Repositorio.une.edu.pe. Recuperado el 10 de abril de 2018, desde:
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/938>
- Hernández, P. (2016). *Metodología de la Investigación - Sampieri (6ta. edición)*. Googledocs.com. Recuperado el 24 de mayo de 2018, desde:
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxjb250YWRlcmlhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>
- Innovación en Formación Profesional. (2018). *Herramientas TIC para el administrativo de hoy*. Blog. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde:
<https://www.ifp.es/blog/herramientas-tic-para-el-administrativo-hoy>
- Lifeder.com (2014). *Las 10 Ventajas y Desventajas de las TICS principales*. Lifeder.com. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde:
<https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-tics/>
- Medina, G. (1996). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Gestipolis.com. Recuperado el 14 de julio de 2018, desde:
<https://www.gestipolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>
- Mendoza, R. (2016). *Tecnología de la información y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016*. Repositorio.ucv.edu.pe. Recuperado el 25 de junio de 2018, desde:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12888>

- Monteza, A. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota 2016*. Repositorio.ucv.edu.pe. Recuperado el 25 de junio de 2018, desde:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/789>
- Motowidlo, S. (2010). *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*. Editorial Journal of Applied Psychology, Estados Unidos, pp. 702. Recuperado el 15 de julio de 2018
- Ochoa, X. y Cordero, R. (2002). *Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación*. Recuperado el 15 de junio de 2018, desde:
<http://www.ruv.itesm.mx/especiales/citela/documentos/material/módulos/módulos2/contenidoii.htm>
- Ortiz, M. (2016). *Tecnología de la Información y Gestión Pública*. Diario oficial El Peruano. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde:
<http://www.elperuano.pe/noticia-tecnologia-de-informacion-y-gestion-publica-44746.aspx>
- Peña, H., y Mendez, M. (2016). *Aplicaciones multimedia para el fortalecimiento de competencias laborales*. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración. Recuperado el 05 de mayo de 2018, desde:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5825189>
- Salazar, A. (2013). *Importancia de las TIC en la Administración Pública regional y local*. Actualidad Gubernamental N° 61. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde:
http://aempresarial.com/web/revitem/24_15687_54850.pdf
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017*. Repositorio.ucv.edu.pe. Recuperado el 25 de junio de 2018, desde:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1725>

Stavroula, L., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud. Who.int. Recuperado el 16 de julio de 2018, desde:

http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Stoner, J. (1996). *Administración (Sexta edición)*. Docdroid.net. Recuperado el 16 de junio de 2018, desde:

<https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl.pdf#page=4>

Thompson, A. y Strickland, A. (2014). *Administración Estratégica (18ª. Edición)*. Editorial Mc Graw Hill. Recuperado el 15 de junio de 2018

Torres, E. y Zegarra, S. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad Puno – 2014 - Perú*. Scielo.org.pe. Recuperado el 25 de junio de 2018, desde:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Velazquéz, K. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Gestipolis.com. Recuperado el 14 de julio de 2018, desde:

<https://www.gestipolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>

Webster, A. (2000). *Estadística aplicada a los negocios y la economía (Tercera edición)*. Wordpress.com. Recuperado el 26 de mayo de 2018, desde:

<https://administradorjorgevelcas.files.wordpress.com/2013/12/webster-allen-estadistica-aplicada-a-los-negocios-y-la-economia-14-28.pdf>

Wikipedia La enciclopedia libre. (2018). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Wikipedia.es. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde:

https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n#Las_tecnolog%C3%ADas

WorkMeter. (2012). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*.

Es.workmeter.com. Recuperado el 01 de mayo de 2018, desde:

<https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

VIII. ANEXOS Y APÉNDICE



ANEXO 01 CUESTIONARIO SOBRE TIC Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) colaborador de la UGEL Santa, necesito tu ayuda para responder este cuestionario, que tiene por objetivo determinar que el uso de las tecnologías de la información y comunicación afecta al desempeño laboral. Su participación es anónima y se espera que su respuesta sea honesta y justa.

I. PARTE INFORMATIVA:

- 1.1. **Centro de Estudios:** Universidad San Pedro
- 1.2. **Facultad:** Ciencias Económicas y Administrativas
- 1.3. **Escuela Profesional:** Sección de Posgrado
- 1.4. **Mención:** Maestría en Gestión Pública
- 1.5. **Lugar de Aplicación:** Unidad de Gestión Educativa Local Santa
- 1.6. **Título de la Investigación:** Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral: Unidad de Gestión Educativa Local Santa - 2018.
- 1.7. **Tipo de Investigación:** Correlacional
- 1.8. **Investigador:** Bach. Anderson Jhon Castillo Alayo

II. INSTRUCCIONES:

Lee detenidamente cada pregunta y marca con una (X) la alternativa según creas conveniente, teniendo en cuenta el siguiente cuadro.

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



CUESTIONARIO SOBRE TIC



| ÍTEMS | | ESCALA | | | | |
|---|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INFORMACIÓN | | | | | | |
| 1 | Utiliza el navegador Google Chrome para buscar información acorde a las necesidades relacionadas a su puesto de trabajo. | | | | | |
| 2 | Digitaliza las resoluciones de contrato, encargatura de dirección, ascenso de escala y la almacena mediante la aplicación tecnológica Dropbox. | | | | | |
| 3 | Planifica la elaboración de sus tareas mediante la aplicación tecnológica Google Calendar antes de empezar a desarrollarlas. | | | | | |
| 4 | Sintetiza la información digital de manera eficiente mediante la aplicación Ofimática Ms Power Point 2017 y la muestra en las reuniones mediante el uso del proyector. | | | | | |
| 5 | Desarrolla base de datos de los contratos, subsidio por luto y sepelio, licencias y 30% por preparación de clase mediante la aplicación ofimática Ms Excel 2017. | | | | | |
| COMUNICACIÓN EFECTIVA Y COLABORACIÓN | | | | | | |
| 6 | Transmite nuevas ideas a sus compañeros de trabajo mediante la comunicación en grupo por medio de la aplicación tecnológica Whatsapp. | | | | | |
| 7 | Tiene interés cuando sus compañeros de trabajo aportan nuevas ideas para el uso de las nuevas aplicaciones tecnológicas en beneficio del cumplimiento de sus tareas. | | | | | |
| 8 | Colabora para lograr el cumplimiento de las metas asignadas a su equipo de trabajo mediante la enseñanza en el uso de las aplicaciones tecnológicas a sus compañeros. | | | | | |
| 9 | Tiene interés por corregir las fallas surgidas en las tareas de su equipo de trabajo mediante el uso de la aplicación ofimática Ms Excel 2017 y el convertidor Nitro PDF. | | | | | |
| CONVIVENCIA DIGITAL | | | | | | |
| 10 | Identifica los riesgos y aplica estrategias de protección para guardar las resoluciones escaneadas y archivos en dispositivos de almacenamiento físico o en la nube. | | | | | |
| 11 | Cumple con las políticas de privacidad de la información digital establecidas por el gobierno electrónico impuestos en su oficina para prevenir inconvenientes. | | | | | |
| 12 | Tiene acceso a los sistemas informáticos propios de su equipo de trabajo tales como NEXUS, LEGIX, SIAF y SIGA para la automatización de los procesos administrativos. | | | | | |
| 13 | El equipo de trabajo a donde pertenece está organizado tecnológicamente debido a la implementación de nuevos equipos informáticos y de la alta velocidad de Internet. | | | | | |
| 14 | Tiene la capacidad para analizar los cambios y novedades que trae el nuevo contexto organizacional debido a la implementación de las tecnologías de la información. | | | | | |
| TECNOLOGÍA | | | | | | |
| 15 | Tiene conocimientos actualizados sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación en cuanto a Software y Hardware para el desarrollo de sus tareas. | | | | | |
| 16 | Su institución realiza capacitaciones constantemente sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación acorde a las tareas que realiza con su equipo de trabajo. | | | | | |
| 17 | Tiene pertinencia para cuidar y realizar el uso seguro de los equipos informáticos instalados en su equipo de trabajo así como de su respectivo mantenimiento. | | | | | |
| 18 | Es hábil y creativo para usar las aplicaciones tecnológicas desde cualquier otro equipo informático a diferencia de la PC o Laptop como Smartphone o Tablet PC. | | | | | |

| ÍTEMS | | ESCALA | | | | |
|---|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS | | | | | | |
| 1 | Cumple con las tareas que se le asigna diariamente de manera eficaz en el horario establecido para alcanzar los objetivos propuestos por el equipo de trabajo. | | | | | |
| 2 | Para cumplir con las metas asignadas a su equipo de trabajo según la fecha establecida; usted se queda a trabajar a sobretiempo para cumplir con sus tareas de manera oportuna. | | | | | |
| 3 | Cuando tiene sobrecarga laboral por los diferentes expedientes que ingresan para que elabore su cálculo respectivo y/o proyecte su resolución; usted tiende a estresarse. | | | | | |
| CALIDAD DE TRABAJO | | | | | | |
| 4 | La calidad de su trabajo se ve reflejada en la productividad y la eficiencia para cumplir los objetivos establecidos y en el cuidado de no cometer errores en sus tareas. | | | | | |
| 5 | La formación adquirida le permite desempeñarse para gestionar la racionalización de los recursos que dispone aunque abastecimiento no le brinde lo solicitado. | | | | | |
| CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TRABAJO | | | | | | |
| 6 | El puesto donde trabaja requiere de conocimientos suficientes para elaborar un informe escalafonario, resolución de contrato, licencia, cálculo de subsidio por luto y/o sepelio. | | | | | |
| 7 | Tiene problemas para realizar sus actividades por falta de conocimiento cuando lo destacan de una I.E. a la Sede Administrativa para laborar en algún equipo de trabajo. | | | | | |
| DISCIPLINA LABORAL | | | | | | |
| 8 | Asiste a la institución los fines de semana para terminar las tareas que dejó pendientes durante la semana con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados por su equipo. | | | | | |
| 9 | Llega puntual a la institución e incluso minutos antes de empezar con la jornada laboral para avanzar con la derivación y/o proyección de resoluciones del día anterior. | | | | | |
| INICIATIVA | | | | | | |
| 10 | Se anticipa ante cualquier dificultad que pudiera surgir en la oficina realizando copias de respaldo de la información digital mediante la creación de Backups. | | | | | |
| 11 | Muestra interés para resolver problemas anteriores a su ingreso, los cuales generan estrés y afectan al clima laboral del equipo de trabajo y no permite alcanzar el éxito. | | | | | |
| 12 | Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de atención al usuario acordes a su equipo de trabajo aunque sus compañeros la evalúen con críticas poco favorables. | | | | | |
| COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| 13 | Se identifica con su equipo de trabajo debido a que existe un alto nivel de confianza y porque tienen claro los objetivos de desempeño y un plan detallado para alcanzarlo. | | | | | |
| 14 | Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo debido a que existe un alto nivel de confianza entre sus miembros donde la comunicación es abierta y honesta. | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | | |
| 15 | Se desenvuelve mejor porque existe un agradable clima laboral y porque el jefe de su equipo de trabajo se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación personal. | | | | | |
| 16 | Se desempeña de manera eficiente en su puesto de trabajo debido a que la institución le brinda la estabilidad laboral necesaria para seguir creciendo profesionalmente. | | | | | |
| SUPERACIÓN PERSONAL | | | | | | |
| 17 | Muestra interés por trabajar en el equipo de Personal, Remuneraciones, Escalafón o Tesorería y se esfuerza para alcanzarlo con la finalidad de adquirir nuevas experiencias. | | | | | |
| 18 | Por su esfuerzo y dedicación que pone para alcanzar los objetivos establecidos por su equipo de trabajo; usted es considerado valioso para el éxito de la institución. | | | | | |



ANEXO02

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Dr. Herisson Berruospí Espinoza, con DNI N° 71010101,
de profesión Psicólogo, ejerciendo
actualmente como Docente en la
Institución: Universidad San Pedro

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en U.S.P. - SAf-11.A - Qo

L ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| DESCRIPCIÓN | ESCALA DE VALORACIÓN | | | |
|-------------------------|----------------------|-----------|-------|--------------|
| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
| Congruencia de ítems. | | | | / |
| Amplitud de contenido. | | | | v |
| Redacción de los ítems. | | | | i/ |
| Claridad y precisión. | | | / | Pertinencia. |
| v' | | | | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El cuestionario es aplicable

Chimbote, 14 de Junio de 2018

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
Dr. Herisson Berruospí Espinoza
COORDINADOR (R)
SECCIÓN DE POSGRADO EN EDUCACIÓN
Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, LORENZO BOYER GARCIA, con DNI N° 3212164
 de profesión Ingeniero de Sistemas, ejerciendo
 actualmente como Programador en la
Institución: UGEL SANTA - 2018

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UGEL SANTA - 2018

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| DESCRIPCIÓN | ESCALA DE VALORACIÓN | | | |
|-------------------------|----------------------|-----------|-------|-----------|
| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
| Congruencia de ítems. | | | | »C |
| Amplitud de contenido. | | | X | |
| Redacción de los ítems. | | | | X |
| Claridad y precisión. | | | | X |
| Pertinencia. | | | | »: |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

Chimbote, 15 de Julio de 2018


 Ing. LORENZO BOYER GARCIA
 Programador (PAB)
 Área de Gestión Institucional
 UGEL SANTA

ANEXO 03



FICHA DE REGISTRO DE PERSONAL

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SANTA - 2018

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES | ÁREA | EQUIPO |
|----|--|---------------------|---------------------|
| 1 | ACEVEDO DE LA CRUZ WILLIAM ROLANDO | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 2 | ACOSTA RAMOS HILDA LUCY | DIRECCIÓN | MESA DE PARTES |
| 3 | AGUILAR BENITES YULIANA YERIDEL | ADMINISTRACIÓN | TESORERÍA |
| 4 | AGUILAR CASTILLO JOSE MANUEL | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 5 | ALAMA SUAREZ YURI CESAR | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 6 | ALEJANDRO ORE RYDER DAVID | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 7 | ALVA ORA MARTHA FELICITA | CONT. INSTITUCIONAL | CONT. INSTITUCIONAL |
| 8 | ALVA TARAZONA AURORA FELICITA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 9 | ALVA YEP YSABEL CRISTINA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 10 | ANGULO LEON CARLOS APOLINAR | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 11 | ANTUNEZ ORELLANO LUIS ALBERTO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 12 | APONTE GOMEZ CLEVER | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 13 | AQUINO SANDOVAL FLOR SILVIA | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 14 | ARANDA SOPLAS PABLO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 15 | ARROYO LAGUNA ISABEL GENOVEVA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 16 | AVALOS GONZALES JOSE LUIS | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 17 | AZABACHE FERNANDEZ ELENA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 18 | BARRETO GOMEZ ESTRELLA LUZ | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 19 | BAZAN RODRIGUEZ ALBERTO MAURO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 20 | BOLAÑOS VILLACORTA HECTOR EDUARDO | ADMINISTRACIÓN | PATRIMONIO |
| 21 | BONILLA ARAUJO WALTER HENRY | ADMINISTRACIÓN | PERSONAL |
| 22 | CACHAY AGURTO MIRCKO IVAN | CONT. INSTITUCIONAL | CONT. INSTITUCIONAL |
| 23 | CADENILLAS VELASQUEZ NATALY | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 24 | CAMACHO GARABITO JUAN ALBERTO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 25 | CALDERON GARRIDO MILAGROS | ADMINISTRACIÓN | TESORERÍA |
| 26 | CARDENAS CANCHIS ROCIO YSABEL | ASESORÍA JURÍDICA | ASESORÍA JURÍDICA |
| 27 | CASTILLO ALAYO ANDERSON JHON | ADMINISTRACIÓN | PERSONAL |
| 28 | CASTRO POEMAPE VICTOR YSABEL | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 29 | CEDEÑO VERGARA RITA JOVANA | DIRECCIÓN | RESOLUCIONES |
| 30 | CERNA DE LA CRUZ GREGORIO | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 31 | CERRINOS ALVAREZ KATTERY JOHANNA | DIRECCIÓN | MESA DE PARTES |
| 32 | CHICLAYO MENDEZ GLADYS ELIZABETH | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 33 | CHINCHAY SARMIENTO ELIAS SANTOS | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 34 | CHIRINOS ALVARADO MARVIN | ADMINISTRACIÓN | SECRETARÍA |
| 35 | CHU APONTE ELVA AMPARO | ADMINISTRACIÓN | CÓMPUTO |
| 36 | CIRILO ANGELES VIKY DORIS | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |

| | | | |
|----|--|---------------------|---------------------|
| 37 | CONTRERAS MIRANDA MARGARITA | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 38 | CONTRERAS VASQUEZ JOHAN WASMABERJ | ASESORÍA JURÍDICA | ASESORÍA JURÍDICA |
| 39 | CORDOVA VILELA ROSARIO DEL PILAR | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 40 | COTOS LAY CESAR AUGUSTO | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 41 | CRIBILLERO DEPAZ MELY ESVERILDA | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 42 | CUBA ENRIQUEZ GIANINE MILAGROS | ADMINISTRACIÓN | COPROA |
| 43 | DAMIAN TRIBIÑOS MILNER CESAR | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 44 | ESCOBEDO CONTRERAS GUISELLA YUBEL | DIRECCIÓN | MESA DE PARTES |
| 45 | ESPINOZA GARRO PABLO ALBERTO | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 46 | ESPINOZA VALVERDE JUAN RAUL | ADMINISTRACIÓN | PERSONAL |
| 47 | EUSEBIO BARDALES MARLENE JESUS | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 48 | FALCON POBES SERGIO DANIEL | DIRECCIÓN | MESA DE PARTES |
| 49 | FLORES LOPEZ JENNIFER GERALDINE | DIRECCIÓN | ACTAS |
| 50 | GALARZA VIDAL YRMA EMILIA | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 51 | GALVEZ AYALA DUNIA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 52 | GOIN REYES JUAN CARLOS | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 53 | GOMEZ ANGELES ROSARIO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 54 | GONZALES SAAVEDRA FRANKLIN | ADMINISTRACIÓN | TESORERÍA |
| 55 | GONZALES SOLORZANO SUSAN WENDY | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 56 | GONZALES TRUJILLO SILVIA LINDOMERA | ADMINISTRACIÓN | TESORERÍA |
| 57 | GONZALES VILLEGAS JOSE ANTERO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 58 | GUILLEN CORVERA CESAR AUGUSTO | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 59 | GUZMAN BORDONAVE FRANCISCO | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 60 | GUZMAN SAENZ GLORIA ESTHER | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 61 | HUERTA TORRE LUZ ELIZABETH | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 62 | ITURRIA HUAMAN ROBERT ALBERTO | DIRECCIÓN | DIRECCIÓN |
| 63 | JARA LOPEZ ERIK ALEJANDRO | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 64 | JIMENEZ VELASQUEZ ESMARO | ADMINISTRACIÓN | PERSONAL |
| 65 | LAIZA CORNELIO JOSE WILSON | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 66 | LAMA ALBAN ISABEL MERCEDES | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 67 | LAUREANO ROSALES GREGORIO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 68 | LEON ALCANTARA HEIDA MARIELA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 69 | LEON MUÑOZ SUSAN EVELYN | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 70 | LIAN MORANTE ZOILA ELIZABETH | DIRECCIÓN | DIRECCIÓN |
| 71 | LOAYZA MENDOZA ANAIS AZUCENA | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 72 | LOPEZ GALVEZ LYSSETTE JOHANA | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 73 | LOPEZ LOYOLA YENNY IVANA | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 74 | LOPEZ ROJAS MOISES | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 75 | LOYAGA GAMARRA LORENZO | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 76 | LUERA RAMIREZ ELVA ROSA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 77 | MANTILLA ROQUE EDELMIRA ANGELICA | CONT. INSTITUCIONAL | CONT. INSTITUCIONAL |
| 78 | MANTILLA ROQUE JESUS | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 79 | MARCELO RIOS KARINA NIKOLE | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 80 | MARIN ARIAS ALICIA DEL CARMEN | ADMINISTRACIÓN | PERSONAL |
| 81 | MARIÑOS PEREDA ZOVEIDA | DIRECCIÓN | ACTAS |

| | | | |
|-----|--|---------------------|---------------------|
| 82 | MENDEZ ANGELES HAYDEE ELIZABETH | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 83 | MEZONES ROBLES SHARON NOHELY | DIRECCIÓN | MESA DE PARTES |
| 84 | MIÑANO MILLA ANGELICA JULIA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 85 | MIRANDA PARDO ERNESTINA CLORINDA | ADMINISTRACIÓN | ESCALAFÓN |
| 86 | MORE CRUZ JUAN RAMON | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 87 | MORENO MENDIETA GRICERIO ESTEBAN | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 88 | MORENO SALAS ROBERT MICHAEL | ADMINISTRACIÓN | TESORERÍA |
| 89 | MORILLO PONTE LESTER ERASMO | DIRECCIÓN | RESOLUCIONES |
| 90 | MUÑOZ ALBARRAN VILMA LUZ | ADMINISTRACIÓN | SECRETARÍA |
| 91 | OBREGON LOPEZ ALICIA REYNA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 92 | OLIVA BURGA OSCAR ENRIQUE | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 93 | PAICO BRICEÑO SEGUNDO CESAR | ADMINISTRACIÓN | PATRIMONIO |
| 94 | PANANA LANDA FANNY CAROLINA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 95 | PAREDES SILVA DANIEL GILBERT | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 96 | PAREDEZ MEJIA CARLOS RODRIGO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 97 | POLO GONZALES TERESA | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 98 | POMA COLONIA LUIS ENRIQUE | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 99 | QUIÑONES CONTRERAS MONIKA NICASIA | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 100 | RAMIREZ VILLAVICENCIO MARIA | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 101 | RAMOS SEGURA FELICIANA EDELMIRA | ADMINISTRACIÓN | PERSONAL |
| 102 | RASHTA ROJAS ESTEBAN | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 103 | REBAZA LUJAN ROBERT ENRIQUE | DIRECCIÓN | RESOLUCIONES |
| 104 | REGALADO ALVAREZ NANCY GLADYS | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 105 | REYES BORDA LUZ DELFINA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 106 | REYES CEVERO LUCIO MATEO | ADMINISTRACIÓN | ALMACÉN |
| 107 | REYES LOZANO ANA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 108 | REYES LUJAN ROSITA MADELEYNE | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 109 | REYES MUÑOZ KENNY SANTIAGO | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 110 | RIOS ALCANTARA MARIEL | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 111 | RIOS MIMBELA ZOILA ROSA | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 112 | RIOS ROBLES ASLLY GILARY | ADMINISTRACIÓN | COPROA |
| 113 | RODRIGUEZ ALVAREZ RICHARD | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 114 | RODRIGUEZ ESCOBEDO IRIS EYDI | DIRECCIÓN | RESOLUCIONES |
| 115 | RODRIGUEZ ZAVALETA DORIS | ADMINISTRACIÓN | BIENESTAR SOC. |
| 116 | ROJAS ALVARADO MONICA | DIRECCIÓN | IMAGEN INST. |
| 117 | ROSALES RODRIGUEZ ALBERTO HERNAN | DIRECCIÓN | RESOLUCIONES |
| 118 | ROSAS MILLA GERVAICIO SABINO | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 119 | RUIZ ALVAREZ ROSA ANTONIA | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 120 | RUIZ CASTILLO CHELY CAROL | ASESORÍA JURÍDICA | ASESORÍA JURÍDICA |
| 121 | SANCHEZ LUJAN SANTOS ESTHER | ADMINISTRACIÓN | PATRIMONIO |
| 122 | SEVILLANO TAMAYO YRMA CRISTINA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 123 | SILVA OLIVO DE LOPEZ GLORIA YBETT | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 124 | SORIA PAIMA AQUILES | ASESORÍA JURÍDICA | ASESORÍA JURÍDICA |
| 125 | SOTO ESPINOZA CRISTINA NANCY | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 126 | TAPIA MARIÑO JACKELINA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |

| | | | |
|-----|--|---------------------|---------------------|
| 127 | TAPIA MARIÑO MERY MIRTHA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 128 | TARAZONA MONTAÑEZ CARLOS MAXIMO | ADMINISTRACIÓN | ALMACÉN |
| 129 | TARRILLO LOZADA KATERINE KORAL | ADMINISTRACIÓN | PERSONAL |
| 130 | TORREALVA SEPULVEDA CECILIA MARTHA | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 131 | TORRES VASQUEZ SANTOS CRUZ | ADMINISTRACIÓN | SECRETARÍA |
| 132 | ULLOA GUTIERREZ MARDONIO GELASIO | DIRECCIÓN | ACTAS |
| 133 | VALDERRAMA COTRINA EDITA CLARISA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 134 | VALENTIN HUIZA PEDRO | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 135 | VALLE MANRIQUE GLEYNNER JHONATAN | ADMINISTRACIÓN | TESORERÍA |
| 136 | VALLE VASQUEZ EYNER RAUL | DIRECCIÓN | ACTAS |
| 137 | VALVERDE SARMIENTO ALAN OMAR | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 138 | VARGAS FAJARDO JENNI EVERTH | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 139 | VARGAS PONTE JUANA AMPARO | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 140 | VARGAS SANCHEZ JULIO FLAVIO | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 141 | VASQUEZ ZEGARRA ROSARIO CEFERINA | ASESORÍA JURÍDICA | ASESORÍA JURÍDICA |
| 142 | VELASQUEZ COLQUE LENIN | ASESORÍA JURÍDICA | ASESORÍA JURÍDICA |
| 143 | VERGARA CHU JENNY MARYLIN | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 144 | VILLANUEVA MERCEDES EVELYN ROMY | ADMINISTRACIÓN | REMUNERACIONES |
| 145 | VILLANUEVA RUIZ JUAN ADOLFO | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 146 | VIRHUEZ BOTTERI LUIS ALBERTO | ADMINISTRACIÓN | TESORERÍA |
| 147 | YNOSTROZA CASTILLO ROSA VIRGINIA | GEST. PEDAGÓGICA | COORDINACIÓN |
| 148 | ZAPATA MENESES MARCO ANTONIO | GEST. INSTITUCIONAL | GEST. INSTITUCIONAL |
| 149 | ZAVALETA RODRIGUEZ ANDRES | GEST. PEDAGÓGICA | GEST. PEDAGÓGICA |
| 150 | ZEGARRA AGUILAR DEYVI ALEXANDER | DIRECCIÓN | RESOLUCIONES |
| 151 | ZEGARRA VILLANUEVA JOSE | ADMINISTRACIÓN | ABASTECIMIENTO |
| 152 | ZUÑIGA RUBIO LUCIA PAOLA | DIRECCIÓN | ACTAS |

ANEXO 04

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS DEL NIVEL DE USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SANTA – NUEVO CHIMBOTE - 2018

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | SUMA |
|----|------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 1 | AGUILAR BENITES, Yuliana Yeridel | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 56 |
| 2 | ALAMA SUAREZ, Yuri Cesar | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 58 |
| 3 | ALEJANDRO ORE, Ryder David | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 57 |
| 4 | BARRETO GOMEZ, Estrella Luz | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 57 |
| 5 | BONILLA ARAUJO, Walter Henry | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 52 |
| 6 | CALDERON GARRIDO, Milagros | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 61 |
| 7 | CASTRO POEMAPE, Victor Ysabel | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 68 |
| 8 | CHIRINOS ALVARADO, Marvin Robinson | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 56 |
| 9 | CHU APONTE, Elva Amparo | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 78 |
| 10 | COTOS LAY, Cesar Augusto | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 58 |
| 11 | CRIBILLERO DEPAZ, Mely Esverilda | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 44 |
| 12 | CUBA ENRIQUEZ, Gianine Milagros | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 42 |
| 13 | DAMIAN TRIBIÑOS, Milner Cesar | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 36 |
| 14 | ESPINOZA VALVERDE, Juan Raúl | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 70 |
| 15 | GONZALES SAAVEDRA, Franklin | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 80 |
| 16 | GUZMAN BORDONAVE, Francisco | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 67 |
| 17 | LEON MUÑOZ, Susan Evelyn | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 60 |
| 18 | LOAYZA MENDOZA, Anais Azucena | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 78 |
| 19 | MARIN ARIAS, Alicia del Carmen | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 45 |
| 20 | MORENO SALAS, Robert Michael | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 65 |
| 21 | MUÑOZ ALBARRAN, Vilma Luz | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 60 |
| 22 | PAICO BRICEÑO, Segundo Cesar | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 55 |
| 23 | RAMOS SEGURA, Feliciano Edelmira | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 72 |
| 24 | REYES CEVERO, Lucio Mateo | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 25 | REYES LUJAN, Rosita Madeleyne | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 78 |
| 26 | REYES MUÑOZ, Kenny Santiago | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 64 |
| 27 | RIOS ROBLES, Aslyly Gilary | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 77 |
| 28 | RODRIGUEZ ZAVALA, Doris | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 72 |
| 29 | SANCHEZ LUJAN, Santos Esther | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 53 |
| 30 | VILLANUEVA MERCEDES, Evelyn Romy | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 64 |

ANEXO 05

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SANTA – NUEVO CHIMBOTE - 2018

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | SUMA |
|----|------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 1 | AGUILAR BENITES, Yuliana Yeridel | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 61 |
| 2 | ALAMA SUAREZ, Yuri Cesar | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 58 |
| 3 | ALEJANDRO ORE, Ryder David | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 59 |
| 4 | BARRETO GOMEZ, Estrella Luz | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 60 |
| 5 | BONILLA ARAUJO, Walter Henry | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 81 |
| 6 | CALDERON GARRIDO, Milagros | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 74 |
| 7 | CASTRO POEMAPE, Victor Ysabel | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 72 |
| 8 | CHIRINOS ALVARADO, Marvin Robinson | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 59 |
| 9 | CHU APONTE, Elva Amparo | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 76 |
| 10 | COTOS LAY, Cesar Augusto | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 67 |
| 11 | CRIBILLERO DEPAZ, Mely Esverilda | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 44 |
| 12 | CUBA ENRIQUEZ, Gianine Milagros | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 44 |
| 13 | DAMIAN TRIBIÑOS, Milner Cesar | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 63 |
| 14 | ESPINOZA VALVERDE, Juan Raúl | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 59 |
| 15 | GONZALES SAAVEDRA, Franklin | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 76 |
| 16 | GUZMAN BORDONAVE, Francisco | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 64 |
| 17 | LEON MUÑOZ, Susan Evelyn | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 |
| 18 | LOAYZA MENDOZA, Anais Azucena | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 76 |
| 19 | MARIN ARIAS, Alicia del Carmen | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 64 |
| 20 | MORENO SALAS, Robert Michael | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 73 |
| 21 | MUÑOZ ALBARRAN, Vilma Luz | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 59 |
| 22 | PAICO BRICEÑO, Segundo Cesar | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 76 |
| 23 | RAMOS SEGURA, Feliciano Edelmira | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 71 |
| 24 | REYES CEVERO, Lucio Mateo | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 84 |
| 25 | REYES LUJAN, Rosita Madeleyne | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 79 |
| 26 | REYES MUÑOZ, Kenny Santiago | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 69 |
| 27 | RIOS ROBLES, Aslyly Gilary | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 78 |
| 28 | RODRIGUEZ ZAVALETA, Doris | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 72 |
| 29 | SANCHEZ LUJAN, Santos Esther | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| 30 | VILLANUEVA MERCEDES, Evelyn Romy | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 75 |

ANEXO 06



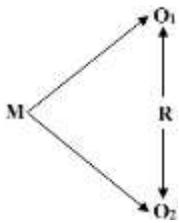
MATRIZ DE COHERENCIA LÓGICA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES |
|--|--|--|--|---|
| ¿Cuál es la relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018? | <p style="text-align: center;">General</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote – 2018. ✓ Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote – 2018. ✓ Determinar si el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación se asocian con el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote – 2018. | La relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral es significativa en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018. | <p>VARIABLE 1 Tecnologías de la información y comunicación</p> <p>VARIABLE 2 Desempeño laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Información - Comunicación efectiva y colaboración. - Convivencia digital. - Tecnología. - Cumplimiento de objetivos y tareas. - Calidad de trabajo. - Conocimiento y dominio del trabajo. - Disciplina laboral. - Iniciativa. - Cooperación y trabajo en equipo. - Motivación. - Superación personal. |

ANEXO 07



MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

| OBJETIVO | POBLACIÓN - MUESTRA | TIPO Y DISEÑO | INSTRUMENTOS | PROCESAMIENTO |
|---|--|---|---|--|
| <p>General</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.</p> | <p>Población</p> <p>Constituido por los 152 trabajadores de las diferentes áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018.</p> <p>Muestra</p> <p>Constituido por 30 trabajadores del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Nuevo Chimbote - 2018, distribuidos en los diferentes equipos de trabajo.</p> | <p>Tipo de investigación correlacional.</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra de estudio</p> <p>O₁: Variable 1</p> <p>O₂: Variable 2</p> <p>R: Correlación entre variables</p> <p>Diseño de investigación no experimental de corte transversal.</p> | <p>✓ Cuestionario sobre TIC.</p> <p>✓ Cuestionario sobre desempeño laboral.</p> | <p>Se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2016 y el Software SPSS 25.0 de IBM (Statistical Package for the Social Sciences).</p> |