



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

“Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los Trabajadores
Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de
Andahuaylas, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Victor Hugo Carrión Abollaneda (ORCID: 0000-0001-8201-7153)

ASESOR:

Dr. Luis Humberto Bejar (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, A mi familia, a mi esposa y a mi querido hijo, por brindarme su apoyo incondicional y por ser mi fortaleza para seguir adelante y conseguir mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios, por darme la posibilidad de alcanzar mis metas; a mi asesor académico el Dr. Luis Humberto Bejar, por las orientaciones brindadas y la dedicación en el asesoramiento de mi investigación; un agradecimiento muy especial a mi familia, merecedora de todo mi amor, respeto, comprensión y admiración.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación	15
3.2. Operacionalización de variables	16
3.3. Población Muestra y Muestreo	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	46

Índice de Tablas

Tabla 1	Estadística de Fiabilidad	21
Tabla 2	Estadística de Fiabilidad	21
Tabla 3	Dimensión Competencia Tic	22
Tabla 4	Dimensión Infraestructura Tecnológica	23
Tabla 5	Nivel de la Variable Uso de las TIC	24
Tabla 6	Conocimiento del Trabajo	25
Tabla 7	Habilidad y Destreza	26
Tabla 8	Productividad	27
Tabla 9	Orientación a Resultados	28
Tabla 10	Nivel de la Variable Desempeño Laboral	29
Tabla 11	Relación Entre Uso de las Tic y Desempeño Laboral	32

Índice de gráficos y figuras

Ilustración 1	Dimensión Competencia Tic	22
Ilustración 2	Dimensión Infraestructura Tecnológica	23
Ilustración 3	Nivel de la variable uso de las TIC	24
Ilustración 4	Conocimiento del trabajo	26
Ilustración 5	Habilidad y Destreza	27
Ilustración 6	Productividad	28
Ilustración 7	Orientación a Resultados	29
Ilustración 8	Nivel de la variable desempeño laboral	30

RESUMEN

En nuestros días, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se han vuelto una herramienta indispensable en la labor de todos los servidores públicos y privados, es por eso que todos los trabajadores deben de tener un nivel mínimo de dominio de ellas para poder desempeñar una labor eficiente en las entidades en donde laboran, por ende, la presente investigación tiene como finalidad determinar la relación o asociación existente entre las variables uso de las TIC y desempeño laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. La presente investigación se efectuó bajo el tipo básica, no experimental – transversal y de diseño correlacional, la población de estudio fue conformado por 52 trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. Por otra parte, tuvo como variable independiente al Uso de las TICs y como la variable dependiente al desempeño laboral. El acopio de datos para este trabajo se efectuó por medio de una encuesta y como instrumento tuvo al cuestionario; gracias a la aplicación de la técnica y el instrumento, se pudo contrastar la hipótesis de trabajo, donde, a través coeficiente de correlación de Pearson en el programa SPSS V26, se pudo afirmar la existencia de una correlación o asociación entre las variables del estudio. Además, de acuerdo a los hallazgos alcanzados a través del cuestionario, la correlación es igual a 0.915, y según el baremo significa que se encontró una asociación alta entre el Uso de las TICs y el desempeño laboral. es decir, a mayor uso de las TICs por parte de los trabajadores, mejor será su desempeño laboral.

Palabras clave: TIC, infraestructura tecnológica, desempeño laboral, Productividad

ABSTRACT

Nowadays, Information and Communication Technologies (ICT) have become an indispensable tool in the work of all public and private servants, that is why all workers must have a minimum level of mastery of them to be able to perform an efficient work in the entities where they work, therefore, this research aims to determine the relationship or association between the variables use of ICT and job performance of Administrative Workers of the Local Educational Management Unit of Andahuaylas. This research was carried out under a basic, non-experimental, cross-sectional and correlational design. The study population consisted of 52 administrative workers of the Local Educational Management Unit of Andahuaylas. On the other hand, the independent variable was the use of ICTs and the dependent variable was job performance. The data collection for this work was carried out by means of a survey and the questionnaire was used as an instrument; thanks to the application of the technique and the instrument, it was possible to contrast the working hypothesis, where, through Pearson's correlation coefficient in the SPSS V26 program, it was possible to affirm the existence of a correlation or association between the variables of the study. Furthermore, according to the findings reached through the questionnaire, the correlation is equal to 0.915, and according to the scale means that a high association was found between the use of ICTs and job performance, i.e., the greater the use of ICTs by workers, the better their job performance.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version)

Keywords: TIC, technological infrastructure, job performance, Productivity

I. INTRODUCCIÓN

No hay duda de que las organizaciones de todo el mundo luchan por el éxito y buscan aventajar a las de la misma industria. Para hacerlo, las entidades necesitan alcanzar y emplear su talento humano de modo efectivo, además deben ser conscientes de la manera más realista para mantener actualizados sus recursos humanos. Al hacerlo, los Administrativos deben prestar singular atención a todas las funciones principales del empleo de las TIC en el desenvolvimiento laboral, dado que esto juega un papel importante en múltiples áreas organizativas, sociales y económicamente relacionadas, entre otras que inciden en el logro de los propósitos organizacionales y, por lo tanto, de especial interés en las organizaciones exitosas. Las entidades hacen frente a una gran competencia, debido a la mundialización, las transformaciones en la tecnología, los contextos económicos y políticos (Evans et al, 2015).

Hoy en día las instituciones necesitan de herramientas tecnológicas para realizar su labor de manera más eficiente, en un mundo en donde los cambios se dan vertiginosamente, es en ese contexto en que los sistemas de información juegan un rol muy importante ya que gracias a estos sistemas se pueden integrar diferentes procesos y servicios, y que las instituciones cuenten con información en tiempo real y puedan tomar mejores decisiones para alcanzar los objetivos trazados (Fuster et al, 2011).

En cada momento de nuestra existencia, pasamos analizando el desempeño de las personas, objetos e incluso de las cosas que nos rodean. Siempre se desea conocer el resultado de una gestión empresarial, para diagnosticar la ganancia obtenida, la cuota de mercado alcanzado y otros aspectos relacionados a ello. El medir y evaluar el desempeño, es una situación común y cotidiana en el transcurso de la vida, así como en la gestión de las organizaciones.

Uno de los elementos más valorados por las organizaciones modernas o actuales es la innovación, este implica realizar mejoras paulatinas tanto de los productos y procesos siempre entendiendo las necesidades de los clientes, sobre todo lograr el cumplimiento los objetivos de resultados (Zarrabi et al, 2013).

La percepción de los funcionarios públicos por parte de la ciudadanía nacional es objetable, puesto que la mayoría de ellos consideran como trabajadores que perciben su remuneración sin demostrar su máxima productividad. Así mismo, otra deficiencia que se percibe en el sector público es que el personal que labora en las instituciones públicas, mayoría de ellos, no cuentan con las herramientas tecnológicas mucho menos con las competencias digitales, los cuales son muy importantes para desempeñar una tarea de forma eficiente y bajo la existencia de las TICs.

En este panorama, la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, dentro de sus atribuciones viene implementando paulatinamente con la dotación de las Tecnologías de la información y Comunicación; pero más que eso, el problema radica en el uso deficiente o mínimo de ellas por parte del personal que labora en dicha entidad. Ya que, muchas veces, en vez de que se vea un aumento en la productividad laboral se percibe un declive. Por ello, el presente estudio está encaminado a indagar el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte del personal administrativo de la entidad objeto de estudio, y seguidamente analizar el desempeño como resultado de la aplicación de las TICs.

Con relación al presente estudio, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel del uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral; y como problemas específicos se plantea lo siguiente: ¿En qué medida las competencias TIC se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos?, ¿En qué medida la infraestructura tecnológica se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos?

La investigación es conveniente ya que permitió analizar la situación real del dominio de las TIC por parte de las personas que laboran en la parte administrativa de la Ugel Andahuaylas, además como consecuencia de los resultados se alcanzó recomendaciones del caso para fortalecer y mejorar las competencias digitales de los trabajadores, buscando siempre la mejora del desempeño laboral del personal; tiene Relevancia Social, ya que a través del desarrollo de la presente investigación se busca la contribución acerca del uso de

las TICs y su implicancia en el desempeño laboral del personal que labora; además, los resultados hallados proporcionarían una mejor información a los directivos para que planifiquen y apliquen estrategias de mejora. Tiene Implicancias Prácticas, ya que está orientado a proporcionar soluciones a través de las acciones de mejora efectuado entorno a las variables de estudio. Tiene Valor teórico, ya que el presente estudio se llevó a cabo en base a las teorías existentes, los mismos que se revisaron y se analizaron; además, en base a los hallazgos se pueden sugerir ideas o recomendaciones para futuras intervenciones.

Tiene Utilidad metodológica, puesto que se siguió el proceso investigativo acorde a los pasos del método científico, además los métodos, procedimientos y la técnica se diseñó en base a las características del estudio, mientras que el instrumento de investigación para el recojo de datos cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad. Por conveniencia, ya que su importancia radica descubrir el grado de uso de las TICs y el desempeño laboral demostrado por los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. De ello se plantea que la mayoría de los trabajadores presentan dificultades en el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación el cual conlleva realizar sus tareas de manera empírica y con demoras. Aunado a ello, los últimos acontecimientos trajeron una nueva forma de efectuar laborales, sobre todo basados en las tecnologías de la información y comunicación que está a la vez requiere que el personal tenga las competencias digitales suficientes para operar.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Respecto a los objetivos específicos del presente proyecto de investigación se tiene: OE1: Profundizar la relación entre las competencias TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

OE2: Profundizar la relación entre la infraestructura Tecnológica y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

La hipótesis planteada en el presente estudio probará lo siguiente:

H_i : El uso de las TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos.

H_0 : El uso de las TIC no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos.

Después de haber analizado la problemática y haber justificado la investigación, seguiremos abordando en el otro punto el marco teórico el cual nos ayudara a profundizar en este tema.

II. MARCO TEÓRICO

Para el proceso de la actual disertación se tuvo en cuenta los siguientes trabajos de investigación. Ortiz (2018), realizó la tesis intitulada Competencia y desempeño laboral del personal en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, cuyo objetivo fue hallar la asociación entre las variables y su comportamiento. El recojo de datos se efectuó bajo la administración de dos cuestionarios como instrumento; la muestra seleccionada estuvo conformado por 49 personas quienes proporcionaron información en base a las variables de estudio. Seguidamente se realizó el cómputo para el contraste de la hipótesis, donde se encontró una relación alta positiva entre los conceptos vinculados, esta relación se da a un nivel de 0.842 el mismo que fue calculada con el coeficiente de Correlación de Pearson. Se considera que esta investigación es fundamental porque abordó temas que hacen del buen desempeño laboral el pilar fundamental en la productividad de una empresa u organización.

Mendoza (2016), elaboró la tesis intitulada: Uso docente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) UNMSM año 2014 – 2015, con la finalidad de conocer el uso de las TIC y el aprendizaje en el área de Ciencia y Tecnología en instituciones educativas privadas, aterrizando en la siguiente conclusión: existe una correspondencia directa según el tratamiento estadístico. Además, se encontró una conveniencia clara entre las fuentes, los instrumentos para llevar a cabo a procesar la información, así como los recursos interactivos.

Sum (2015) realizó una investigación del alcance descriptivo donde el instrumento fue una prueba psicométrica administrado a 34 personas que laboran en la parte administrativa de la empresa objeto de estudio. El objetivo principal fue establecer el grado de asociación entre el líder transformacional (que busca cambios) y el desarrollo profesional de los empleados del área administrativa. Se efectuó bajo el tipo cuantitativa de nivel descriptivo correlacional. La manera para el acopio de datos fue la encuesta validada por expertos en la materia y así mismo, se midió la confiabilidad del instrumento con el coeficiente Alpha de Cronbach. Llegando a la siguiente conclusión más relevante: las variables y sus componentes no se relacionan.

Todos los estudios previos mencionados anteriormente coadyuvan a la elaboración y ejecución del presente estudio, puesto que abordan temas alineados al nivel de uso de las tecnologías de información y comunicación y la repercusión de este en el desempeño de los trabajadores administrativos. Por esta razón, es necesario e importante considerar como estudios previos que guían y respaldan a la presente investigación.

En tiempos actuales, por la situación misma de la pandemia, el estudio de los componentes de las tecnologías de la información y comunicación como el uso de las aplicaciones web, las redes sociales, Smartphone se realizan con más frecuencia y desde diferentes sectores o perspectivas. También incluye el acceso, la elaboración y variedad de códigos como el audio, video, dibujo y textos. González (2014). Teniendo en cuenta el ámbito de la investigación se tuvo en cuenta los siguientes enfoques científicos. Belloch (2012) menciona la importancia de promover las pasantías con énfasis en el intercambio con todos los estudiantes en el marco de la interacción variada, el dialogo intercultural y los valores. Propone rehuir el principio a contenidos inapropiados ya que no toda la información que se brinda es confiable incluso de potenciar en los estudiantes un adecuado usufructo de la tecnología ya que es un aparato interesante para interactuar en los entornos virtuales, revelar para construir vínculos y desarrollarse en un contexto singular para hacer el trabajo en tropa. Las TICs, son herramientas esenciales para completar nuestra formación y desarrollo personal.

La Teoría del procesamiento de la información: El término procesamiento de informe se utiliza como batiente habitual para calificar los procesos que transforman la nota en conocimiento o como un arquetipo exclusivo para identificar procesamiento en relación de novedad y para adjetivar el modelo de procesamiento por computadora. La transformación tecnológica propicia a la computadora como un medio didáctico: la falta de conocimiento de la tecnología conlleva a sacar mínimo provecho a aspectos como el dialecto, la instrucción, la apertura y el aleccionamiento. Por este motivo, los trabajadores públicos deben desarrollar destrezas y habilidades que les permita involucrarse con la tecnología de la información y comunicación. Leahey y T. H. (2004).

Las TICs poseen las siguientes características: creativo y novedoso; pues implica el surgimiento de nuevos estilos de información, propicia un ambiente formativo de forma factible y cambiante. Tiene una asociación con mayor reincidencia al uso de la nube y la informática. Afectan a grandes espacios de las ciencias humanas y sociales permitiendo una reparación en la parte administrativa. Estas características son empleados en diversas universidades e instituciones educativas a nivel mundial. Se destaca por sobrevenir la tecnología como la web, redes sociales, robótica, transacciones económicas, mensajería electrónica, etc. Instituyen formas de comunicar y apoderarse información de varias cualidades, así como información de ciencias, a los cuales los usuarios ingresan a los diversos recursos, energiza la modalidad a distancia ya que es requerido para que el educando pueda obtener a los diversos principios de comunicación con poco término del maestro Chiang et al (2010).

Las principales tecnologías de la información y comunicaciones que utiliza una empresa son: la conectividad; existen diversos terminales que determina comunicación con las TIC, los sistemas operativos para computadoras o laptops, los buscadores de páginas en la cluod, los Smart tv, Smartphone, los equipos de videojuego, sistemas portátiles de audio y video. Posibilidades de las TIC: las TIC ofrecen varias opciones acordes a las necesidades personales, dentro de los más resaltantes encontramos al E-Mail, banca online, música digital, televisión en línea, cine, comercio electrónico, atención médica a distancia, la educación digital, los juegos en red y la aplicación de los Smartphone. Además, en la actualidad toma importancia el uso de los blogs, la gestión de las redes sociales, los sistemas e-learning y plataformas virtuales. Asimismo, para una comunicación e intercambio de información, cada usuario debe poseer una cuenta en la plataforma de mensajería Cruz (2010).

Las dimensiones del uso de las TIC que se plantean en el presente trabajo son: Competencias Tic, a juicio de González (1996), manifiesta acerca de las "nuevas tecnologías de la información y la comunicación" a la universalidad de procesos y carácter procedentes de las nuevas herramientas (software y hardware), propiciadores de la notificación y medios de comunicado relacionados con el

almacenaje, procesamiento y difusión digitalizados de la información. Para Adell (2010), en un espacio social de la información, el tiempo y el espacio ya no son factores limitantes para una interacción social, al igual que las límites fronterizas no son limitantes para una circulación fluida de la inversión, del big data, el comercio internacional, incluso el aspecto laboral o el entablamiento de las relaciones personales. Por ejemplo, las comunidades digitales son muestra de una nueva manera de interacción, donde existen comunidades que comparten, discuten, intercambian ideas o informaciones de diferentes sectores o aspectos acorde a sus necesidades. Finalmente, este tipo de interacciones pueda realizarse de forma síncrona o asíncrona.

La Infraestructura Tecnológica, es inevitable la transformación fulminante de la tecnología, sobre todo en las telecomunicaciones comenzando con el telégrafo, el teléfono hasta la internet, añadido a ello el avance respecto a la transformación y llevar a cabo el procesamiento de la información y el desarrollo del hardware y software, puesto que estas son parte de nuestras actividades diarias. Cabe precisar que, en los últimos cinco décadas, en el mundo se han hecho intentos para incorporar en las instituciones tecnologías muy variadas, desde la imprenta de Freinet, transitando por la TV, el proyector, el retroproyector o las representaciones audiovisuales, entre otras, manteniéndose aún vigente en el Ministerio Público el uso de televisores y proyectores, con el valor agregado de que ahora son dispositivos conectados a Internet Ortiz (2016)

Para poder cumplir con las expectativas del ciudadano, es imprescindible que las entidades públicas pongan en práctica ideas innovadoras a fin de incrementar la calidad de todos los servicios brindados, aprovechando principalmente el uso de las TIC, de tal manera que éstas puedan contribuir al cambio y principalmente a la mejora de la gestión pública. Conforme a lo establecido en la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”.

El gobierno electrónico consiste en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todas las dependencias de la

administración pública, orientados a perfeccionar la calidad del servicio al ciudadano, con la finalidad de iniciar la participación ciudadana e incrementar la transparencia de la información de las instituciones públicas; concluyendo de esta manera que, el uso de TICS constituye una herramienta importante para el camino de renovación de la gestión pública, la cual incide directamente en la optimización de los trámites y mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía Alejandra at el (2010).

Respecto al uso de TIC en los procesos internos, las instituciones públicas utilizan bases de datos para optimizar labores, además de facilitar el intercambio de información con otras entidades del sector público. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, con la finalidad de promover el uso de TIC y del gobierno electrónico en el Ministerio Público- Sede Chiclayo, la investigación a desarrollar asentirá definir la trascendencia que asumen las TIC respecto del desenvolvimiento laboral del Fiscal Penal, lo que traerá consigo la formulación de políticas de fortalecimiento de la gestión laboral.

El análisis y la evaluación de las TIC se sujetan a la base teoría desarrollada por Alarcón et al (2013) quienes definen a las TIC como una generalidad de nociones tecnológicos que autorizan a una persona de la repercusión para sugerir actividades con mayor aceleración y competencia. Aunado a ello, los mismos autores determina que las TICs tienen las siguientes dimensiones básicos: primeramente, la comunicación efectiva y la colaboración, así mismo, la convivencia digital y la tecnología, elementos que de una manera u otra alinea al uso adecuado de estos recursos.

La tecnología implica con conjunto de conocimientos y destrezas básicas para el manejo de las tecnologías con el fin de conseguir las metas plateadas y solucionar problemas dentro de las organizaciones a través del intercambio de la información de un lugar a otro. Por esta razón, de la teoría propuesta por Alarcón et al (2013), se deducen estos indicadores: Conocimientos TIC, consiste en la habilidad para entender el manejo de las tecnologías dentro de una organización, así como atreves de ello resolver problemas de índole personal y laboral.

Mientras tanto, el desempeño laboral como la segunda variable de la investigación se aborda debido a que muchos de los servidores públicos padecieron ciertas falencias como el estrés y depresión. La llegada de la pandemia de Covid-19 evidenció las dificultades que se tiene en el sector salud, se requiere de un sistema más eficaz y sobre todo el trabajo articulado de todos los sectores. Según Bohórquez (2004), enuncia al desempeño laboral que permite lograr metas a través de poner en manifiesto el nivel de práctica de sus emociones. Por otra parte, Chiavenato (2000) atestigua que el desempeño de una persona en su labor se sujeta a las acciones y del comportamiento de este, por otra parte, se considera como un aspecto pilar al desempeño dentro de una entidad. Además, Bitel (2000) manifiesta que está relacionado con las habilidades y conocimientos de cada trabajador, así como orientado a lo que quiere lograr cada uno de ellos. Además, Chiavenato (2002) aduce que el desempeño laboral se basa en la eficiencia y la efectividad con el cual se desenvuelve el personal en beneficio de la organización, esta al ser favorable permite el logro de la satisfacción en el trabajo y el éxito de la compañía. Por otro lado, Robbins (2004), define que la activación de proyección de metas estimula la mejor acción y aspecto mejorando el nivel de desempeño. Para lograr un alto nivel de satisfacción, se debe afrontar a metas más complicadas. Schermerhorn (2005) define que el desempeño laboral se justifica a través de la cantidad y calidad de las labores efectuadas. El desempeño de un servidor público va a la medida al trato que recibe de los superiores; además, la eficiencia del trabajador para hacer con la calidad que se requiere depende de la cantidad o magnitud que se le asigna. Davenport (2006) manifiesta que el desempeño de un empleado se sujeta en un conjunto de tareas tangibles, medibles y deductibles.

Además, a juicio de Pérez (2013) significa confiar en la estima para añadir a la unión de sucesos sociales diferenciadores para que una persona complete en un tiempo determinado. Las capacidades, el aprendizaje y las aptitudes de cada trabajador son características que determina el desempeño laboral. Furnham (2000) indica atributos que debe tener un trabajador para desarrollar sus actividades: en primer lugar está la adaptabilidad o adecuación a diferentes situaciones; luego está la comunicación que implica sacar a flote los sentimientos; la iniciativa que permite lograr las metas; también se encuentra el conocimiento para buscar la

actualización en base las necesidades del puesto; el trabajo en equipo que permite el logro de metas y objetivos colectivos; y finalmente los estándares de trabajo que incluye a la capacidad que posee el trabajador para alcanzar metas y mejorar las habilidades así como las cualidades y capacidades.

Referente al grado de desempeño laboral a juicio de Robbins y Judge (2013) manifiestan lo siguiente, la importancia de lograr la satisfacción en el puesto propicia un sentimiento favorable en el desempeño. El desempeño laboral no simplemente consiste en redactar y ordenar documentos; es relacionarse con los demás trabajadores, actuar bajo ciertas normas, lograr un estándar en el trabajo; en sí, la satisfacción de un grupo de trabajadores no solo se desprende de sus conocimientos de hacer las cosas, sino de la actitud frente al trabajo y su personalidad; es decir, el desempeño mejorará cuando el trabajador este más satisfecho. A juicio de Santos (2008) el desempeño laboral está conformado por competencias, actitudes, experiencias, habilidades y sobre todo motivaciones para alcanzar objetivos dentro de su ambiente de trabajo. Por otra parte, el ambiente o las condiciones de trabajo según Espaderos (2016) implica a que un empleador se encuentre muy bien y cómodo consigo misma, por lo tanto, las empresas deben de priorizar las condiciones de trabajo puesto que este afecta y determina el comportamiento de una persona.

Según Dessler y Varela (2011) la evaluación del desempeño laboral consiste en medir o evaluar haciendo una calificación al trabajo o tarea que realiza una persona dentro de una organización. Así mismo, consiste en medir, diferenciar y tratar en el interior de una asociación (Chiavenato, 2011). Si bien es cierto, el término desempeño laboral está siendo considera como una variable objeto de varias investigaciones, por ende, es necesario examinar los puntos de vista de varios autores al respecto. Según Robbins y Timothy (2016), existen tres tipos de conductas que determinan el desempeño laboral: En primer término, encontramos al desempeño de la tarea, que significa cumplir con la obligaciones y responsabilidades que coadyuvan a la consecución de un producto, o simplemente al desarrollo total de determinadas tareas administrativas. En segundo término, está el civismo; que propicia un panorama de bienestar psicológico dentro de la

organización, practicar la empatía y el compañerismo desinteresadamente, fortaleces los fines institucionales, hacer criticas sanas, entro otros. Finalmente, está la falta de productividad, que engloba las acciones encaminadas en contra a los fines e integridad de la organización.

Siguiendo la línea respecto al desempeño laboral, el desarrollo profesional engloba un modo efectivo en la que los colaboradores laboran con la disposición, pues éstos son indispensables para el optimismo de la colectividad y su satisfacción atiende al desarrollo profesional dentro de la entidad. La efectividad en el trabajo solo se logra con la práctica diaria, esta es imprescindible para la organización. Además, permite el desarrollo del trabajador con más ahínco laboral y satisfacción en sus actividades (Chiavenato, 2000).

Robbins (2009) enfatizo lo importe que es el proceso de toma decisiones relacionados al personal que labora en una organización, así como acerca de los ascensos, los cambios, las suspensiones, etcétera. Que logre contribuir a la identificación de sus necesidades existentes referente a capacitación y desarrollo profesional, tal cual se valida los programas con lo cual cuenta la compañía para la selección y capacitación del personal. Para Chiavenato (2000), la importancia de establecer metas radica en impulsar la buena conducta y mejora continua del trabajo.

Referente a los componentes del desempeño laboral la (Oficina Internacional del Trabajo [OIT], 2016), manifiesta acerca de la productividad como el empleo adecuado de los recursos y la tecnología para proporcionar un valor extra a los productos a ofertar, así como los servicios a prestar. Así mismo, a juicio de Carro y Gonzales (2012), dicho componente “se fundamenta en mejorar el proceso benéfico, por lo cual va a ser alcanzada dependiendo de las ocupaciones que se van a utilizar en cada uno de los periodos productivas a fin de consumir las metas trazadas al principio de todo.” (p. 12). Otra dimensión que considerar es el conocimiento del trabajo, “es un activo intangible bastante fundamental en una organización que le crea una enorme virtud competitiva al trabajador en el funcionamiento de sus tareas, asimismo aporta costo a la organización por los

resultados que se crean por una administración idónea” (Segarra y Bou, 2004, p. 56). Así mismo, la otra dimensión es la habilidad y destreza, es la potestad y capacidad que posee una persona para realizar una cierta tarea y es adquirida a través de una práctica o entrenamiento seguido (Chiavenato, 2011).

Mientras tanto, una destreza es considerada como una actividad física que se ejecuta para efectuar un trabajo con exactitud; además, los autores mencionan que la palabra destreza originalmente significa saber hacer algo perfectamente con la mano derecha (Pérez y Murzi, 2012). Tanto, Alveiro (2009) define que la competitividad de una organización depende del grado de compromiso por parte de los trabajadores a través de sus conocimientos y habilidades. Referente a la orientación a resultados, es la capacidad para efectuar tareas de alto impacto por medio de la utilización eficiente de los recursos públicos, actuando siempre en el marco de la mejora constante con la finalidad de que la entidad alcance sus objetivos reales y que implique retos para que a la par se mejore el rendimiento del trabajador y del equipo (Embidet al, 2011).

Seguidamente, para contrastar y discutir la similitud la relación de conceptos entre el desempeño laboral y satisfacción es importante desarrollar las teorías acerca de la motivación. Una de ellas es la teoría de motivación de McClelland, según este autor la motivación se centra en tres necesidades específicas, los cuales son la necesidad de logro, de poder y la necesidad de afiliación. (a) necesidad de logro; implica plantearse desafíos que conllevan a tomar riesgos, buscan resaltar haciendo mejor su trabajo, se formulan metas alcanzables, lo hacen posible lo difícil que sería para el resto, buscan su desarrollo personal y profesional de forma continua, es la necesidad de ser competitivo. (b) necesidad de poder; las personas que tienen esta necesidad son los que practican bastante el liderazgo, los que anhelan puesto de trabajo atractivos, trabajan en equipo y construyen bastante la autoconfianza y muchas veces no toma en cuenta la crítica u opinión del resto. (c) necesidad de afiliación, que consiste en la búsqueda de una aceptación social e interacción con los demás, prioriza el trabajo en conjunto antes de tomar cualquier riesgo.

Por otra parte, se tiene a la teoría de Abraham Maslow, este autor clasifica las necesidades humanas en una jerarquía piramidal de acuerdo a la importancia que tiene cada una de ellas, puesto que son factores que intervienen en el actuar o conducta de las personas, los cuales son: (a) las necesidades fisiológicas o biológicas, nos necesidades de la primera escala y está relacionado a la supervivencia del ser humano. (b) la necesidad de seguridad; implica estar libre de peligros físicos existentes, estar protegido; por estar en la segunda escala está relacionada con la supervivencia. (c) las necesidades sociales; constituye el afán de buscar una interacción y aceptación social, tejer relaciones y ser aceptado dentro de un ambiente social. (d) las necesidades de estima; se refiere a la percepción que tiene un individuo de sí mismo, de quererse y amarse a uno mismo, en si se refiere a la autovaloración autoestima. (e) finalmente se tiene a las necesidades de autorrealización; se refiere a la búsqueda del desarrollo o formación personal y profesional, se valora la valentía de sobresalir, la superación permanente durante su existencia y cumplir lo que se propone (Chiavenato, 2011).

Por último se tiene a la teoría de los dos factores del autor Frederick Herzberg, que a diferencia de la teoría planteada por Maslow, Frederick Herzberg desarrolla su teoría de la motivación desde un panorama extrovertida ya que según él la motivación depende de dos factores: (a) factor higiene o extrínseco, hace referencia a las condiciones o ambientes laborales que condiciona la motivación del trabajador, así como los beneficios sociales y económicos, el salario, las normas institucionales, la relación entre directivos y trabajadores, la seguridad en el área de trabajo, pues si todo ello no se implementa en beneficio de la persona se produce lo que se conoce como insatisfacción laboral. (b) el otro factor es motivacional o intrínseco; está en vez de valorar el aspecto visible, lo que prioriza las tareas o actividades que proporcionan satisfacción al trabajador, implica la realización y el reconocimiento del individuo, la autonomía para realizar su trabajo, las oportunidades de ascenso, aplica sus habilidades acordes a la demanda de las tareas, todo ello hace que el trabajador esté cómodo en su puesto donde se desempeña (Chiavenato, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de estudio

El presente proyecto de investigación es Básica, ya que tiene el propósito de incrementar los conocimientos científicos a partir del estudio y análisis de una o más variables, más no es responsable de efectuar ningún aspecto práctico. Hernández et al. (2014).

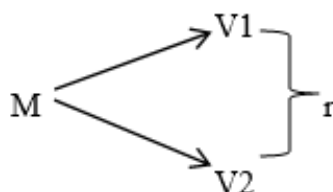
Enfoque de Investigación

Este estudio se efectuó bajo la ruta cuantitativa, puesto que el problema se analizó bajo la lógica deductiva; es decir, comenzando por las generalidades y concluyendo en lo más específico. Además, la recolección de datos y la medición de esta se efectuó bajo el procedimiento estadístico. Finalmente, a través del cómputo de los datos se contrastó las hipótesis estadísticas con la finalidad de corroborar los conceptos, preciosos y teorías consideradas en la presente investigación (Hernández et al., 2010).

Diseño de investigación

El diseño bajo el cual se realizó el presente estudio fue no experimental de corte descriptivo correlacional, ya que el estudio de los hechos o fenómenos se realiza en su ambiente natural sin ninguna manipulación intencionada. Además, la información es captada y reunida en un tiempo único, su finalidad radica en caracterizar los hechos o fenómenos y analizar la asociación que puede existir (Hernández et al., 2014).

Es decir, se refiere a que en la investigación no se hacen manipulaciones respecto a las variables estudiadas para causar un efecto en otra variable, este diseño es representada en el siguiente esquema:



M: Muestra

V1: Tic

V2: Desempeño laboral

r: relación o asociación entre ambas variables

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Uso de las TIC

A juicio de Pérez (2006), las TICs está conformado por un grupo de tecnologías que propician obtención, ejecución, acaparamiento, proceso, unión, acotación y exhibición de informaciones con contenido audio, datos o de imágenes. Por otra parte, González (2014), define que “el estudio de las tecnologías de la información y la comunicación tienen un buen impacto en la sociedad, el uso de las aplicaciones web, redes sociales, celulares y todo lo concerniente al mundo de la tecnología” (p. 231). Gracias a la transformación tecnológica y digital, las TIC forman parte de una tendencia teleinformática. Comprende a las tecnologías de acceso, las metodologías y la variedad de códigos como multimedia, textos o dibujos.

Dimensión 1: Competencias Tic, según el (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado [INTEF], 2017) dentro del Marco Común de Competencia Digital Docente, la conceptualiza como la utilización creativa, segura y crítico de las TIC para alcanzar objetivos a fines con el trabajo, el aprendizaje, el empleo, la participación de la sociedad y la inclusión. De la misma forma, UNESCO (2018) afirma que son esas que permiten entrar a información, generar e intercambiar contenidos digitales, cooperar, comunicar, resolver inconvenientes para conseguir una mejora eficaz y creativo en el trabajo, la vida, así como en las ocupaciones sociales generalmente, utilizando dispositivos netamente digitales, aplicaciones de la comunicación y redes; asimismo, para llevar a cabo una mejor administración de éstas.

Dimensión 2: Infraestructura Tecnológica. A juicio de Ortiz (2016) es inevitable la transformación fulminante de la tecnología, sobre todo en las telecomunicaciones comenzando con el telégrafo, el teléfono hasta la internet, añadido a ello el avance respecto a la transformación y procesamiento de la información, así como el desarrollo del hardware y software, puesto que estas son parte de nuestras actividades diarias. Cabe precisar que, en los últimos cinco décadas, en el mundo se han hecho intentos para incorporar en las instituciones tecnologías muy variadas, desde la imprenta de Freinet, transitando por la TV, el proyector, el retroproyector o las representaciones audiovisuales, entre otras, manteniéndose aún vigente en el Ministerio Público el uso de televisores y proyectores, con el valor agregado de que ahora son dispositivos conectados a Internet.

Variable 2: Desempeño laboral.

A juicio de Santos (2008) el desempeño laboral está conformado por competencias, actitudes, experiencias, habilidades y sobre todo motivaciones para alcanzar objetivos dentro de su ambiente de trabajo. Por otra parte, Chiavenato (2007) hace mención que el desempeño laboral implica la ejecución de estrategias personales con la finalidad de lograr los fines programados, para ello es muy importante la actitud de la persona porque el éxito de esta depende bastante de la forma como afrontar las cosas. Así mismo, Dessler y Varela (2011), sostienen que el desempeño de una persona frente a su trabajo se ve reflejado en el desarrollo permanente de sus habilidades, aptitudes, experiencias desde el principio hasta la culminación, y la intervención de factores secundarios como la motivación e interés individuales.

Dimensión 1: Conocimiento del trabajo, “es un activo intangible bastante fundamental en una organización que le crea una enorme virtud competitiva al trabajador en el funcionamiento de sus tareas,

asimismo aporta costo a la organización por los resultados que se crean por una administración idónea” (Segarra y Bou, 2004, p. 56).

Dimensión 2: Habilidad y destreza, el mismo que es la potestad y capacidad que posee una persona para realizar una cierta tarea y es adquirida a través de una práctica o entrenamiento seguido (Chiavenato, 2011). Mientras tanto, una destreza es considerada como una actividad física que se ejecuta para efectuar un trabajo con exactitud; además, los autores mencionan que la palabra destreza originalmente significa saber hacer algo perfectamente con la mano derecha (Pérez y Murzi, 2012). Tanto, Alveiro (2009) define que la competitividad de una organización depende del grado de compromiso por parte de los trabajadores a través de sus conocimientos y habilidades.

Dimensión 3: Productividad, Referente a ello la (Oficina Internacional del Trabajo [OIT], 2016), define como el empleo adecuado de los recursos y la tecnología para proporcionar un valor extra a los productos a ofertar, así como los servicios a prestar. (p. 189). Así mismo, a juicio de Carro y Gonzales (2012), dicho componente “se fundamenta en mejorar el proceso benéfico, por lo cual va a ser alcanzada dependiendo de las ocupaciones que se van a utilizar en cada uno de los periodos productivos a fin de consumir las metas trazadas al principio de todo” (p. 12).

Dimensión 4: Orientación a resultados, se define como la capacidad para efectuar labores de alto impacto a través del uso eficiente de los recursos públicos, bajo un enfoque de mejora de mejora permanente para el logro de objetivos organizacionales, además, comprende que estos fines debe ser realistas, desafiantes y sobre todo asequibles que permita mostrar al trabajador la mejor versión de su rendimiento en el trabajo individual o colectivo. (Embidi, Fernández-Velilla y Rueda, 2011).

3.3. Población Muestra y Muestreo

La población es el conjunto de elementos o individuos que conforman para llevar a cabo una investigación. A juicio de Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población censal, a la vez forma parte la muestra de estudio, el cual se obtiene a través de un muestro dirigida y en base al criterio y conveniencia del investigador. Para el presente trabajo la población y la muestra estuvo conformado por 52 trabajadores quienes se desempeñan en la parte administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La forma de la recolección de datos se efectuó a través de la encuesta. Es un mecanismo útil para el recojo o acopio de opiniones de los elementos de estudio, se puede obtener de forma oral o escrita, los resultados se pueden categorizar y propiciar los análisis estadísticos para llegar a los resultados deseados (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). Por ello, para la medición de ambas variables se aplicó la técnica *encuesta*; es decir, para las variables Uso de las TICs y el desempeño laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión educativa Local de Andahuaylas.

Instrumento: Cuestionario

La herramienta que se usó para el acopio de datos de la muestra seleccionada fue el *cuestionario*. Un cuestionario es un recurso que puede estructurarse de forma digital o en físico con la finalidad de recabar datos bajo una serie de preguntas planteadas en base a las variables, dimensiones e indicadores con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas y sobre todo para cumplir con los objetivos de la investigación (Hernández y Batista, 2014).

3.5. Procedimiento

El procedimiento de ejecución del presente estudio fue como sigue; primeramente, se aplicó el instrumento a las unidades de estudio para recabar los datos acordes a las necesidades de la investigación, seguidamente se organizó y se construyó una matriz de datos para luego efectuar los cálculos estadísticos que se requiere. Finalmente se realizó los cálculos adicionales para enriquecer los resultados de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos, en primera instancia se especificó las características de las variables y de los datos obtenidos. En base a ello se organizó en el paquete estadístico SPSS, seguidamente se efectuó el cálculo estadístico tanto descriptiva e inferencial bajo el análisis no paramétrico, además se empleó la herramienta de Microsoft Excel para la elaboración de baremos y sobre todo para la construcción de figuras y otros análisis adicionales. Finalmente, la redacción y presentación de los resultados que incluyen tablas y figuras se ciñó en las pautas de las normas APA.

3.7. Aspectos éticos

Comprende el resguardo de datos o la información recogida sin ninguna manipulación y sobre todo velar por su seguridad. Puesto la investigación se efectuó practicando los valores éticos de la investigación. Además, se tuvo en cuenta las siguientes cuestiones éticas más importantes; el respeto hacia los trabajadores de UGEL Andahuaylas y su autonomía; la beneficencia, logrando máximo beneficio y reduciendo al mínimo los riesgos que puede causar daños o lesiones durante la investigación y finalmente la información no sufrirá ningún sesgo por preferencias personales.

IV. RESULTADOS

Los resultados fueron obtenidos conforme a la metodología bajo el cual se efectuó el presente estudio. Es decir, se siguió sistemáticamente los pasos del método científico. Para el procesamiento e interpretación de los hallazgos, se recabó los datos de la muestra (trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas) a través del cuestionario. Seguidamente se presenta el análisis de fiabilidad del instrumento computado a través del coeficiente Alfa de Cronbach, posteriormente la descripción de los componentes de las variables de estudio organizados en tablas y figuras; así mismo, se efectuó el análisis inferencial para el contraste de las hipótesis.

Tabla 1

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos (Ítems)
0.905	8

Nota. variable *Uso de las Tic*, procesado en SPSS v26.

En la tabla 1, se presenta el valor de Alfa de Cronbach respecto a la variable uso de las Tic es de 0.905; es decir, el instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, guarda una coherencia interna y es fiable para el estudio.

Tabla 2

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos (Ítems)
0.918	23

Nota. variable *Desempeño laboral*, procesado en SPSS v26.

En la tabla 2, se presenta el valor de Alfa de Cronbach igual a 0.918 resultado que indica que el instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la unidad

de gestión educativa local de Andahuaylas posee una consistencia interna y es fiable para el estudio.

Descripción de las dimensiones de la variable uso de las Tic

A continuación, se presenta los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Uso de las Tic en base a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

Tabla 3

Dimensión Competencia Tic

Competencias Tic	F	%
Malo	3	5.77
Regular	39	75.00
Bueno	10	19.23
Total	52	100.00

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 1

Dimensión Competencia Tic



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 3.

En la tabla 3 y figura 1: la dimensión competencias TIC, de la variable uso de las TIC, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 12 Trabajadores, es decir un porcentaje de 23.08% que manifiestan tener una buena dimensión, seguido de la categoría regular, se encontraron 40 trabajadores con un porcentaje del 76.92% quienes manifiestan tener una regular dimensión, En la categoría malo, se encontraron 03 trabajadores con un porcentaje del 5.77% quienes manifiestan tener una mala dimensión.

Tabla 4

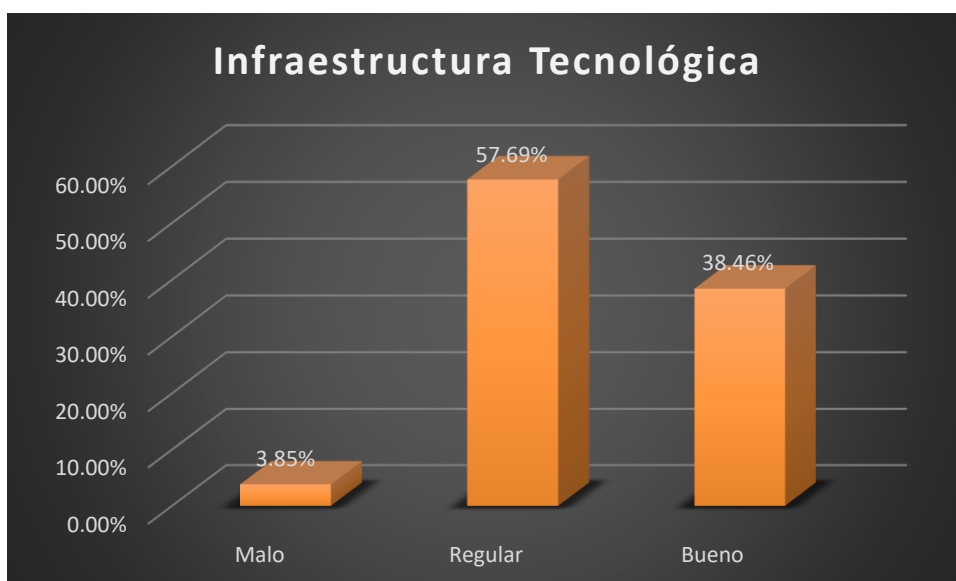
Dimensión Infraestructura Tecnológica

Infraestructura Tecnológica	F	%
Malo	2	3.85
Regular	30	57.69
Bueno	20	38.46
Total	52	100.00

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 2

Dimensión Infraestructura Tecnológica



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 4.

En la tabla 4 y figura 2: la dimensión infraestructura tecnológica, de la variable uso de las TIC, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 20 trabajadores, es decir un porcentaje del 38.46% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 30 trabajadores con un porcentaje del 57.69% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, se encontraron 02 trabajadores con un porcentaje del 3.85% quienes manifiestan tener una mala dimensión.

Tabla 5

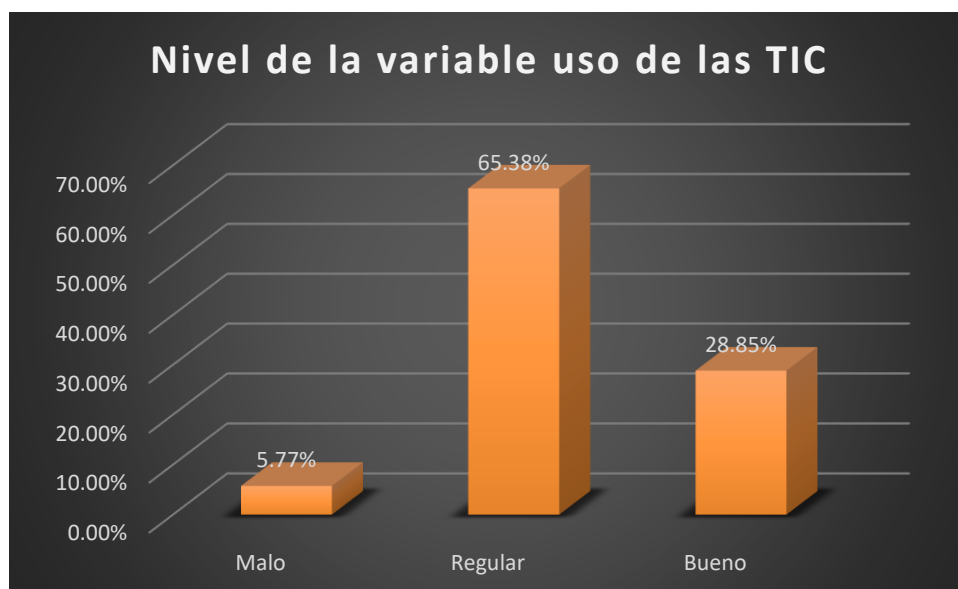
Nivel de la Variable Uso de las TIC

Nivel de la variable uso de las TIC	F	%
Malo	3	5.77
Regular	34	65.38
Bueno	15	28.85
Total	52	100.00

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 3

Nivel de la variable uso de las TIC



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 5.

En la tabla 5 y figura 3: el nivel de la variable uso de las TIC, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 15 trabajadores, es decir un porcentaje de 28.85% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 34 trabajadores con un porcentaje de 65.38% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, se encontraron 03 trabajadores con un porcentaje del 5.77% quienes manifiestan tener una mala dimensión.

Descripción de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral

Así mismo, se presenta los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral en base a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.

Objetivo 02

Tabla 6

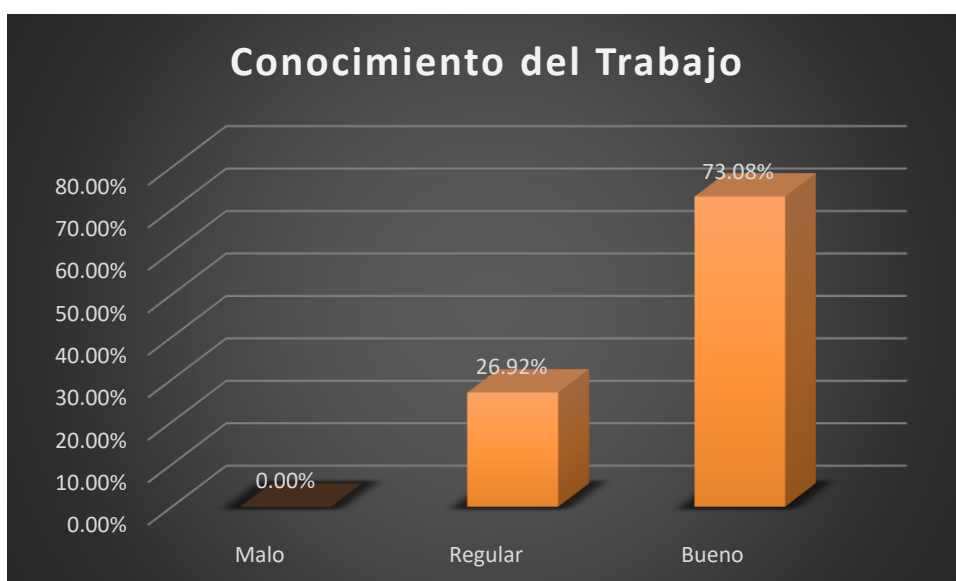
Conocimiento del Trabajo

Conocimiento del Trabajo	F	%
Malo	0	0.00%
Regular	14	26.92%
Bueno	38	73.08%
Total	52	100%

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 4

Conocimiento del trabajo



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 6.

En la tabla 6 y figura 4: la dimensión conocimiento del trabajo, de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 38 trabajadores, es decir un porcentaje del 73.08% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 14 trabajadores con un porcentaje del 15.92% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron trabajadores que manifiestan tener una mala dimensión.

Tabla 7

Habilidad y Destreza

Habilidad y destreza	F	%
Malo	0	0.00%
Regular	18	34.62%
Bueno	34	65.38%
Total	52	100%

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 5

Habilidad y Destreza



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 7.

En la tabla 7 y figura 5: la dimensión habilidad y destreza, de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 34 trabajadores, es decir un porcentaje del 65.38% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 18 trabajadores con un porcentaje del 34.62% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron trabajadores que manifiestan tener una mala dimensión.

Tabla 8

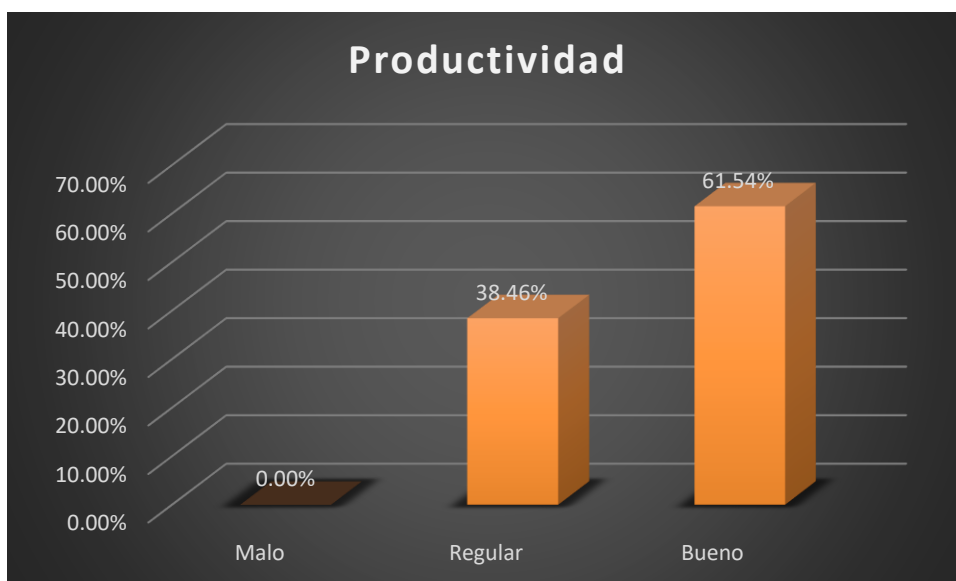
Productividad

Productividad	F	%
Malo	0	0.00%
Regular	20	38.46%
Bueno	32	61.54%
Total	52	100%

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 6

Productividad



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 8.

En la tabla 8 y figura 6: la dimensión productividad, de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 32 trabajadores, es decir un porcentaje del 61.54% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 20 trabajadores con un porcentaje del 38.46% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron trabajadores que manifiestan tener una mala dimensión.

Tabla 9

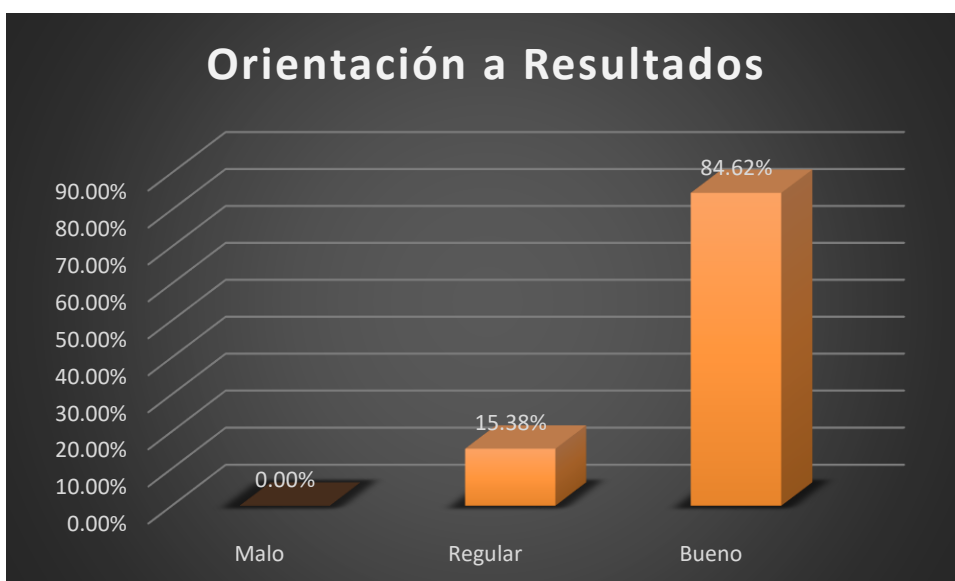
Orientación a Resultados

Orientación a Resultados	F	%
Malo	0	0.00%
Regular	8	15.38%
Bueno	44	84.62%
Total	52	100%

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 7

Orientación a Resultados



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 9.

En la tabla 9 y figura 7: la dimensión orientación a resultados, de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 44 trabajadores, es decir un porcentaje del 84.62% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 08 trabajadores con un porcentaje del 15.38% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron trabajadores que manifiestan tener una mala dimensión.

Tabla 10

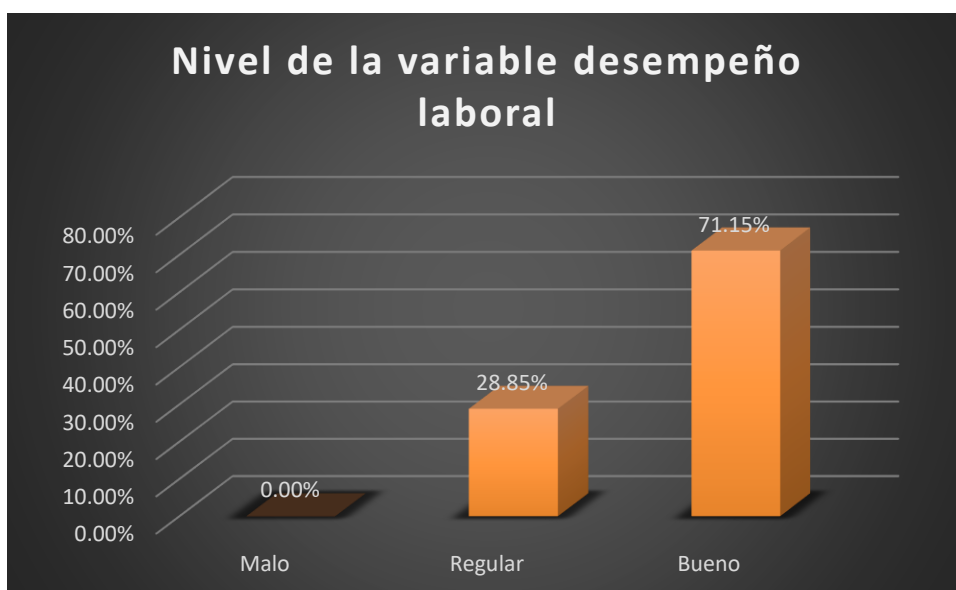
Nivel de la Variable Desempeño Laboral

Nivel de la variable desempeño laboral	F	%
Malo	0	0.00%
Regular	15	28.85%
Bueno	37	71.15%
Total	52	100.00

Nota: Cuestionario Estructurado

Ilustración 8

Nivel de la variable desempeño laboral



Nota: Elaborado de acuerdo con la tabla 10.

En la tabla 10 y figura 8: el nivel de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal administrativo, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 37 trabajadores, es decir un porcentaje de 71.15% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 15 trabajadores con un porcentaje de 28.85% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron trabajadores quienes manifiestan tener una mala dimensión.

Contrastación estadística de hipótesis

Después de haber culminado la recolección de datos con el instrumento de investigación (cuestionario), para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación y en este punto se hará las contrastaciones de hipótesis, y se analizará el grado de relación de las variables de estudio.

Resultados de relación entre el uso de las Tic y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas

El análisis y el contraste del objetivo e hipótesis general se efectuó dentro del análisis no paramétrico por los supuestos expuestos a continuación: las variables poseen un nivel de medición ordinal y los datos tienen una distribución no normal.

Paso 01. Planteamiento de hipótesis

H_i : El uso de las TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.

H_0 : El uso de las TIC no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.

Paso 02: Nivel de significancia

En el presente estudio se estableció trabajar con la probabilidad de equivocarse igual a 5% ($\alpha = 0.05$) y el nivel de confianza es 95% (0.95).

Paso 03: Estadígrafo de prueba

El estadígrafo de prueba para el contraste de veracidad de la hipótesis general se efectuó con el Coeficiente Rho de Spearman, el mismo que se computó con el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences [IBM® SPSS®]) versión 26.

Tabla 11*Relación Entre Uso de las Tic y Desempeño Laboral*

		Correlaciones		
			Uso de las tic	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Uso de las Tic	Coeficiente de correlación	1.000	,915
		Sig. (bilateral)	-	000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,915	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	52	52

Nota. Procesado de acuerdo con base de datos en IBM SPSS v26.

Paso 04: Establecimiento de la regla de decisión

Si $p\text{-Valor} < 0.05$ se acepta la H_i y se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-Valor} > 0.05$ se rechaza la H_i y se acepta la H_0 .

Paso 05: Toma de decisión

Hecho el cómputo en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences [IBM® SPSS®]) versión 26, a través del estadígrafo Coeficiente Rho de Spearman se tiene el $p\text{-Valor} < 0.05$ (Sig. 0.000 es menor a α 0.05), por lo tanto, hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar a la hipótesis de trabajo (H_i), además, los puntajes obtenidos de los cuestionarios aplicados a los trabajadores administrativos y presentados en la tabla 11, se obtuvo el siguiente resultado: Coeficiente de correlación (Uso de las Tic y Desempeño Laboral) igual a 0.915, Es decir, si existe relación significativa entre el uso de las Tic y el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Para el presente trabajo de investigación titulado Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, año 2021. Se llegó a los siguientes resultados:

Mechan (2020), en su estudio titulado Uso de las TIC y el desempeño laboral en los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, determinó el grado de uso de la variable Tic y el nivel de uso de la variable desempeño laboral y también determinó grado de asociación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque, en donde se demostró que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 92%. Con ello se concluye que existe una asociación alta entre el uso de las TIC y el desempeño laboral.

Mendoza (2016), elaboró la tesis titulada: Uso docente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) UNMSM año 2014 – 2015, con la finalidad de conocer el uso de las TIC y el aprendizaje en el área de Ciencia y Tecnología en instituciones educativas privadas, llegando a la siguiente conclusión: existe una correspondencia directa según el tratamiento estadístico. Además, se encontró una conveniencia clara entre las fuentes, los instrumentos para el procesamiento de la información y los recursos interactivos.

Así mismo, Pajón y Salazar (2015), como parte de su investigación, se formularon como objetivo la descripción de la importancia de los medios audiovisuales y el logro del aprendizaje, para el recojo de datos se seleccionó una muestra total de 100 estudiantes, además, el estudio tuvo como diseño de tipo no experimental - transversal puesto que se concentró en encontrar el grado de estado de las variables. Finalmente se concluyó que existe la dependencia positiva entre las TIC y los medios audiovisuales.

Por otra parte, Cuartas, Osorio y Villegas (2015), realizaron la tesis para mejorar el rendimiento en matemáticas en la escuela, usando las tecnologías de información. Cuyo objetivo fue establecer el uso de los medios técnicos en el área

de matemática para optimizar el nivel de conocimiento; el estudio se efectuó bajo el diseño cuasi experimental, donde se efectuaron mediciones. Donde se concluye que el uso de los medios tecnológicos en diferentes situaciones coadyuvar a que los estudiantes tengan contingencias virtuales, que a la vez permitan materializar las ideas en conocimientos. Además, las tecnologías permiten a los estudiantes a identificar sus propios aprendizajes.

Para Martínez (1996), quien elaboró una investigación acerca del Uso de las TICS y su influencia con la enseñanza – aprendizaje del idioma inglés, cuya conclusión fue que el uso de la tecnología de información y comunicación (Tic) influye significativamente sobre la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. Por otra parte, Ochoa (2018), en su estudio intitulada motivación y desempeño laboral de los Serenos de la Municipalidad de Santiago. Cuyo objetivo se centró en hallar la relación entre las dos variables de estudio, investigación efectuada bajo el enfoque cuantitativa de tipo descriptiva correlacional y con una estrategia no experimental de corte transversal. 132 servidores públicos fueron los conformantes de la muestra, a quienes se administró dos cuestionarios con criterios de validez calculados a través de Alfa de Cronbach. Cuya conclusión aterrizó en que la asociación entre las variables fue positiva a un 85.5%.

Ortiz (2018) realizó una investigación acerca de la competencia y desempeño laboral en el personal en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con el objetivo de hallar una asociación entre las variables de estudio para expresar el comportamiento estas. Aplico dos instrumentos, en ese caso cuestionarios, para el acopio de la información provenientes de las 49 unidades de análisis consideradas como muestra. Hecho el cómputo a través del coeficiente de correlación de Pearson se encontró una asociación alta y positiva entre las variables, tal valor fue de 84.2%. Así mismo, Mejía (2017) investigó acerca del clima organizacional y desempeño laboral en personal administrativo; donde concluyó que existe una asociación moderada positiva entre las dos variables con un índice de 69.9% calculado con el coeficiente de relación de Pearson, y a la vez se encontró una correlación de 0,678 entre las dimensiones Comunicación Interpersonal laboral y Desempeño Laboral,

de igual modo una correlación de 0,702 entre la dimensión Autonomía para toma de decisiones y Desempeño Laboral.

Ríos (2018) realizó un estudio intitulada Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, cuyo fin se basó en hallar la relación entre las dos variables de estudio, donde concluye que existe una asociación entre el clima laboral y desempeño laboral (P-valor igual a $0.000 < 0.05$; Rho igual a 87.7%), se efectuó bajo la ruta cuantitativa de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Sum (2015) realizó una investigación del alcance descriptivo donde el instrumento fue una prueba psicométrica administrado a 34 trabajadores administrativos de la organización objeto de estudio. El objetivo principal fue establecer el grado de asociación entre el líder que busca cambios (transformacional) y el desarrollo profesional de los empleados del área administrativa. Se efectuó bajo el tipo cuantitativa de nivel descriptivo correlacional. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta validada por expertos en la materia y así mismo, se midió la fiabilidad del instrumento con el coeficiente Alpha de Cronbach. Llegando a la siguiente conclusión más relevante: las variables y sus componentes no se relacionan.

Todos los estudios previos mencionados anteriormente coadyuvan a la elaboración y ejecución del presente estudio, puesto que abordan temas alineados al nivel de uso de las tecnologías de información y comunicación y la repercusión de este en el desempeño de los trabajadores administrativos. Por esta razón, es necesario e importante considerar como estudios previos que guían y respaldan a la presente investigación. Por lo tanto resulta imprescindible presentar los estudios que respaldan esta investigación, así tenemos, la Teoría Cibernética de Wiener, que sirve de sustento al presente trabajo de investigación, considerando que, la palabra cibernética se relaciona con mecanismos precisos de gobierno y control, se encarga de dar la orden, establecer el control, así como de regular y gobernar los sistemas en la búsqueda del desarrollo del lenguaje y las estrategias que conlleven a hacer frente a las limitaciones del control y la información en general. Una

concepción muy significativa en cibernética, la misma que se encuentra relacionada con la retroalimentación, Quiroga (2016).

De igual forma, la teoría de la información de Shannon o también llamada teoría de la matemática de la comunicación sustenta el presente estudio, la cual se encuentra asociada con las reglas de las matemáticas que regulan la transmisión, el procesamiento de la información y se encarga de la valoración de los datos y de la representación de estos, así como de la capacidad de los sistemas para transmitir y procesar información. En la actualidad esta teoría se encuentra asociada con una de las tecnologías informáticas de mayor popularidad, como es la Internet. En un contexto social y cultural la Internet ofrece una variedad significativa de beneficios, toda vez que proporciona diferentes oportunidades sin precedentes para vincular a los profesionales con una gran cantidad y variedad de información que existe en el ciberespacio.

Asimismo, la teoría de la interdependencia social de Johnson y Johnson (1999) fundamenta, por su parte el presente trabajo de investigación, por la cual expresa que lo fundamental de un grupo es la interdependencia que subsiste entre sus miembros o que hace que éste se constituya en una unidad dinámica. De esta forma la interdependencia positiva (cooperación) permite los esfuerzos mutuos y la obtención de resultados. Esta teoría incide en forma bastante profundo en el trabajo colaborativo y se aplica a cualquier situación en la que las personas establecen metas habituales con otras personas de tal forma que los resultados de cada uno son dañados por las actividades de los demás. Por este motivo la Unidad de gestión educativa local de Andahuaylas necesita que, para efectos de mejorar la labor realizada por los trabajadores administrativos, se trabaje en equipo de manera interdependiente como una unidad dinámica. De igual forma, la teoría Goleman acerca de la inteligencia emocional fundamenta acerca de ello como la fuerza para identificar las emociones de uno mismo, asemejar un sentimiento, y cuando ocurra, llevar a cabo adecuando a diferentes situaciones, encaminar la automotivación dirigiendo a un propósito de servicio y valorando de los demás. Además, según el autor las personas que poseen estas cualidades sacan a flote la capacidad de compromiso.

Para descubrir la inteligencia de un individuo no solamente son consiste en reconocer o obtener grados académicos, debido a que hay personas con extraordinarias calificaciones académicas, empero muestran frecuentemente problemas para interactuar con otros individuos y es por esa razón por lo cual se confirma que lo académico no constantemente define la sabiduría de una persona. A juicio de Granda (2018) es la capacidad de identificar los sentimientos de uno mismo y del resto. Es la cualidad para estimularse y construir relaciones sociales de forma sana. Es decir, es un conjunto de competencias y actitudes que determinan o afectan el comportamiento de una persona, así como su forma de reacción a cierta situación y su estado mental.

Los datos facilitados por la entidad objeto de estudio, se recabó con instrumentos que son confiables y válidos. Así como las opiniones, las respuestas y sus puntos de vista de los trabajadores quienes fueron participes del presente estudio. Además, la investigación se efectuó en el marco de los valore éticos y la conducta responsable de la investigación, por lo tanto, de cualquier situación a futuro, el investigador se hará cargo. Se tuvo en cuenta las siguientes cuestiones éticas más importantes; el respeto hacia los trabajadores de UGEL Andahuaylas y su autonomía; la beneficencia, logrando máximo beneficio y reduciendo al mínimo los riesgos que puede causar daños o lesiones durante la investigación y finalmente la información no sufrirá ningún sesgo por preferencias personales.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de uso de las TIC de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Andahuaylas, en donde se evidencio que existen 03 trabajadores con un dominio malo, de igual forma se determinó que 34 trabajadores se encuentran con un dominio regular y finalmente se determinó que 15 trabajadores tienen un buen dominio de las tecnologías de información y comunicación (TIC).
2. Se determinó el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Andahuaylas, en donde se evidencio que no existen trabajadores con un dominio malo, de igual forma se determinó que 37 trabajadores se encuentran con un dominio regular y finalmente se determinó que 15 trabajadores tienen un buen desempeño laboral.
3. Se evidencio establecer el grado de asociación entre la Variable Uso de las Tic y la Variable Desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Andahuaylas, en donde se demostró a través de la correlación de Pearson cuyo resultado fue de 0.915, que existe una correlaciona alta entre las variables antes expuestas.
4. Se evidencio que la infraestructura tecnológica con la que cuenta la Unidad de Gestión Educativa local de Andahuaylas se encuentra desfasada en algunas oficinas y que el cableado red de datos no es el adecuado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar las competencias de las tecnologías de información y comunicación (TIC) de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Andahuaylas, es necesario y de suma importancia que la dirección general y el área de informática empiecen cuanto antes con una rigurosa capacitación dirigida al personal administrativo de la institución.
2. Asimismo, se debe de actualizar los equipos tecnológicos con los que se cuenta actualmente en las oficinas, realizar un cableado estructurado de red de datos, para que el personal administrativo tenga una mayor eficacia en las tareas encomendadas.
3. Por otro lado, para mejorar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Andahuaylas, es necesario aplicar estrategias como: motivación o incentivos, capacitaciones y pasantías entre entidades del mismo rubro, siempre y cuando los empleados cumplan con los objetivos trazados.
4. También para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de Andahuaylas, la entidad debe de garantizar un buen clima organizacional a fin de contar con una participación más activa de los trabajadores y así poder plantear metas consensuadas que puedan ser cumplidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, J. (2013) *Las Tic en el desarrollo de las competencias comunicativas*.

Universidad de Magdalena, Colombia. Disponible en:

<http://es.slideshare.net/jacostan/conferencia-tic>

Aguaded, J. y Cabero, J. (2002) *Internet as a resource for education*. Málaga, España. Aljibe. Alfaomega.

Almerich, G., Suárez, J., Jornet, J., & Orellana, M. (2011). *Las competencias y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por el profesorado: estructura dimensional*.

Alveiro, C. (2009). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. (artículo) *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 11(1). Universidad Nacional de Misiones, Argentina. ISSN:

1669-7634.

Disponible

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357935472005>

Alles, M. (2015). *Strategic management of human resources "Management by competencies"*. (5ª Ed.). Argentina: Editorial Granica S.A. Recuperado de: <https://books.google.com.pe>

Chiang, M; Martin, J y Núñez, A (2010). *Relationships between organizational climate and job satisfaction*. Madrid, España: Editorial Comillas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8va ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones*. (3ra ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano (5ta ed.)*, México: Pearson Educación.
- De Souza, B. (2017). *Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016*. (Artículo científico). Revista Lex de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Alas Peruanas, Perú. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v17i24.1828>
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Human Resources Management: Latin American Approach (5ta ed.)*, México: Pearson Educación.
- Díaz, Á. (1997). Didactics and Curriculum. México DF: Paidós Ibérica. Disponible en: http://www.angeldiazbarriga.com/libros/textos_libros/libro001.htm
- Díaz, A, y García, F. (2007) Competencias técnicas en tic de los docentes del área de tecnología de las instituciones educativas básica de secundaria en la zona urbana del Municipio de Since (Sucre)
- Diario el tiempo - Exclusión y brechas en educación a distancia- 26 de julio del 2020- Piura – disponible en: <https://eltiempo.pe/exclusion-y-brechas-eneducacion-a-distancia/>
- Domínguez, G., Álvarez, F. y López, E. (2011) Educational Guidance and TIC: New Answers for New Realities. Bogotá, Colombia.

- Espino, J. (2018). Competencias digitales de los docentes y desempeño pedagógico en el aula. (Tesis para optar la maestría). Universidad San Martín de Porres: Lima-Perú- Jorge Eugenio Espino Wuffarden.
- Guest (1987) *La motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos. Universidad Veracruzana. México.* Recuperado de: <http://cidar.uneg.edu.ve>.
- González MLC. *Education and technology [Internet]. Distance U-UN de E a,* editor. España; (2014). 311 p. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4946295>
- Guido L. (2005), "tecnologías de información y comunicación, universidad y territorio. Universidad Nacional de Quilmes, Argentina: recuperado el 06 de junio del 2016 de: www.revistacts.net/files/
- Lado, M. (2013). Introduction to the Socio-labor Audit: a perspective from Human Resources. (1ª ed.). España: Bubok Publishing.
- Lapiedra R., Devece C. y Guiral J. (2011). Introduction to the management of information systems in the company. Primera edición, España: Edita: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Lussier, R., & Achua, C. (2011). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades.* (4ta ed.) México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Laudon, C. y Laudon, P. (2012) Management information systems. Twelfth edition. México: PEARSON EDUCATION.
- Nieves, T. & Hernández, L. (2010). Motivation as a factor of job performance in the instrument maintenance department of the Morelos petrochemical

complex. Universidad Veracruzana. México. Recuperado de:
<http://cidar.uneg.edu.ve>.

Martínez (1996) *Introduction to the management of information systems in the company*. Primera edición, España: Edita: Publicaciones de la Universitat Jaume I.

Mechan, I.(2020). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43497>

McCourt & Eldridge (2003) *Las tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza*. Editorial Trilce.

Mejía Ruédell L, (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del ISTP ESSUMIN - Trujillo – 2017*. Recuperado desde:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17562>.

Mendoza (2016), *Uso docente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) material didáctico en las asignaturas de pregrado de Medicina Humana UNMSM año 2014 – 2015*

Ochoa Carbajo, J (2018). *Motivación Laboral y Desempeño Laboral de los Serenos de la Municipalidad De Santiago, 2018*. Recuperado desde:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35641>

Ortega y Chacón (2010, p. 26) y Chacón (2005, p. 18), citando a Bartolomé y Sancho (1994)

Ortiz (2016) *Information systems administration* (5ta edición).

Ortiz (2018) *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*

Ortiz G,(2016). *El Uso de Tic y la percepción del grado de utilidad en los procesos de enseñanza en el Colegio Ciudad de Bogotá – Colombia en el año 2014.* Recuperado desde; <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/751>.

Ortiz Hilasaca, C (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue,* 2016. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12572>.

Pajón, A. P. y Salazar, N. (2015). *Uso de las TIC por parte de las docentes de la institución educativa La Paz para la enseñanza de la lectura y la escritura en los grados de transición, primero, segundo y tercero.* Tesis de Posgrado. Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2335/TESIS%20MAESTRIA%20%20Ana%20Patrica%20Paj%C3%B3n%20y%20Natalia%20Salazar.pdf?sequence=1>

Pérez, L. & Murzi, M. (2012). *Destrezas y habilidades como condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades de campo.* (Artículo científico) Universidad de los Andes, Venezuela. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/37311/articulo19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos. (7ª Ed.). España: Editorial Diaz de santos.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe>.

Robbins, S. (2004). *Organizational behavior* (10ma ed.). México: Pearson Education.

Robbins, S. & Timothy, J. (2013). *Organizational behavior.* (15ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Education.

Robbins, S. (1995) *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica* (7ma ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Segarra, M. & Bou, J. (2004). *Concept, types and dimensions of knowledge: configuration of strategic knowledge. (Scientific article)* Universitat Jaume I, Castellón, España. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28185756_Concepto_tipos_y_dimensiones_del_conocimiento_configuracion_del_conocimiento_estrategico

Vallejos E. (2013), *en su investigación. "El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011"*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales), lima, Perú. Recuperado en 06 de junio de: tesis.pucp.edu.pe

Vicenta C. (2012) *"las tics y el desempeño docente en el colegio fiscal maría Eugenia de Ruperti, del Cantón Paján, Provincia de Manabí, año 2012. Diseño de un sistema informático de capacitación para docentes"* (tesis para obtener grado de magister), Guayaquil. Recuperado el 07 de junio de. repositorio.ug.edu.ec/

Weil y Woodall (2005). "Análisis de la integración de la tecnologías de la información y comunicación en educación infantil en navarra" recuperado el 06 de junio de junio del 2016 de: <http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:Educacion-Rrcortes&dsID=Documento.pdf>

Werther & Davis, (1991) *Human resources management* pp.184.

Werther y Davis (1991) *Organizational behavior*. (15ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Education.

ANEXOS

Anexo 2: Matriz de Consistencia de la Investigación

TITULO: "Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENCIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel del uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>PE1: ¿En qué medida las competencias TIC se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021?</p> <p>PE2: ¿En qué medida la infraestructura tecnológica se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO:</p> <p>OE1: Determinar el nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.</p> <p>OE2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.</p> <p>OE2: Establecer el grado de relación entre el uso de las Tic y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: El uso de las TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.</p> <p>H0: El uso de las TIC no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Uso de las TIC</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias TIC • Infraestructura Tecnológica <p>VARIABLE 2:</p> <p>Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Conocimiento del trabajo • Habilidad y destreza • Orientación a resultados
MÉTODOS Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deductivo 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población, objeto de estudio, está constituido por 52 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. <p>INSTRUMENTO:</p>	

<p>ENFOQUE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental, transversal - correlacional <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo - correlacional 	<p>Andahuaylas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de cronbach. • Distribución de frecuencias. • SPSS V26
--	---------------------	---

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Uso de las Tic

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Uso de las TIC	Pérez (2006), define las TICs al grupo de tecnologías que facilitan la obtención, realización, acopio, proceso, conexión, anotación y exposición de informaciones con contenido de imágenes, audio o datos	Su evaluación se encuentra dada por el uso de cuestionarios que medirán el uso de las TIC por parte de los colaboradores en estudio.	Competencias TIC	Computadora Programas de ofimática Internet Software y medios audiovisuales Plataformas Virtuales Gestiona el uso de recursos en una red local	1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ordinal El cuestionario está compuesto por 8 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Infraestructura Tecnológica	Equipos Tecnológicos (Computadoras, Impresoras, servidores, Etc.) Internet de banda ancha Cableado Estructurado	6 – 7 – 8	

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Desempeño laboral	Robbins (2004) es el nivel de ejecución que alcanza un trabajador en el logro de metas en un determinado tiempo dentro de una organización, respondiendo a las habilidades y a su puesto laboral.	Será evaluado en función a un cuestionario dirigido al gerente o encargado del personal, quien evaluará uno a uno a sus subordinados en las dimensiones planteadas en este proyecto	Conocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento de las funciones y tareas del trabajo. ● Conocimiento de las normas y políticas del trabajo. 	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7	Ordinal El cuestionario está compuesto por 24 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Habilidad y destreza	<ul style="list-style-type: none"> ● Toma de decisiones y solución de problemas 	8 - 9 - 10 - 11 - 12	
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Proactividad en el desempeño de funciones. ● Resolución de conflictos. 	13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18	
			Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo en el trabajo. ● Eficacia del trabajador 	19 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24	

- Eficiencia del trabajador

- Compromiso del trabajador

- Identificación con la visión y misión de la institución.

- Compromiso con los objetivos y metas del trabajo.

- Cumplimiento eficaz y eficiente de sus funciones.

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE USO DE LAS TIC

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de identificar la "Relación existente entre el Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE : Uso de las Tic											
Dimensiones	Indicadores					1	2	3	4	5	
Competencias TIC	1	¿Conoce usted sobre el uso de la computadora?									
	2	¿Conoce usted sobre Programas de ofimática?									
	3	¿Conoce usted sobre el uso adecuado del Internet?									
	4	¿Conoce usted sobre Software y medios Audiovisuales?									
	5	¿ Gestiona el uso de recursos en una red local?									
Infraestructura Tecnológica	6	¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de computadoras?									
	7	¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente del Internet estable?									
	8	¿En la institución en la que trabaja cuenta con cableado de red para compartir archivos y recursos?									

Nota: Adaptado de Mechán (2020)

ANEXO 5: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a).

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de identificar la "Relación existente entre el Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, 2021". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE : Desempeño Laboral							
Dimensiones	Indicadores		1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD	1	¿ Utiliza los recursos que se le asignan con la mayor eficiencia posible?					
	2	¿ Busca lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de la entidad?					
	3	¿ Mejora su productividad con oportunidades de desarrollo profesional?					
	4	¿ Utiliza las redes sociales durante el horario de trabajo sólo para temas laborales.?					
	5	¿ Usted tiene un buen ambiente laboral?					
	6	Se realiza retroalimentación que ayuda a mejorar las labores del área para incrementar la productividad.					
	7	Recibe algún tipo de incentivo por el desempeño de sus funciones					
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	8	Las competencias adquiridas en su formación profesional le permiten desarrollar las funciones del puesto.					
	9	Los problemas laborales, sabe con exactitud quien debe resolverlo					
	10	Es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo					
	11	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo.					
	12	Brinda su punto de vista en la toma de decisiones.					
HABILIDAD Y DESTREZA	13	Es valorado(a) por las iniciativas que toma para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo					
	14	Tiene facilidad para solucionar problemas en su puesto de trabajo.					
	15	Ayuda a sus compañeros de trabajo en la resolución de problemas.					
	16	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo					
	17	Tiene las habilidades y destrezas apropiadas para su puesto de trabajo					

	18	Por las habilidades y destrezas que tiene, siente que no debe estar en el puesto actual.					
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	19	En su área de trabajo se busca la eficiencia en el uso de los recursos públicos.					
	20	Sus compañeros muestran dedicación frente al trabajo.					
	21	Disfruta del trabajo en equipo.					
	22	Su labor es importante para el logro de los objetivos institucionales.					
	23	El jefe inmediato evalúa su rendimiento laboral					
	24	Cumple con presentar a tiempo su labor encomendada.					

Nota: Adaptado de Cuenca (2020)

Anexo 6: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Uso de las Tic

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS TIC													
1	Conoce usted sobre el uso de la computadora													
2	Conoce usted sobre Programas de ofimática													
3	Conoce usted sobre el uso adecuado del Internet													
4	Conoce usted sobre Software y medios Audiovisuales													
5	Gestiona el uso de recursos en una red local													
	DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA													
6	En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de computadoras													
7	En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de Internet estable													
8	En la institución en la que trabaja cuenta con cableado de red para compartir archivos y recursos													

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Humberto Bejar Luis

C.E: 000312765

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

28 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Doctor en Educación.

DIMENSIÓN 4: ORIENTACIÓN A RESULTADOS																				
19	En su área de trabajo se busca la eficiencia en el uso de los recursos públicos.																			
20	Sus compañeros muestran dedicación frente al trabajo.																			
21	Disfruta del trabajo en equipo.																			
22	Su labor es importante para el logro de los objetivos institucionales.																			
23	El jefe inmediato evalúa su rendimiento laboral																			
24	Cumple con presentar a tiempo su labor encomendada.																			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Humberto Bejar Luis

C.E: 000312765

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

28 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Doctor en Educación.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Uso de las Tic

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS TIC													
1	Conoce usted sobre el uso de la computadora													
2	Conoce usted sobre Programas de ofimática													
3	Conoce usted sobre el uso adecuado del Internet													
4	Conoce usted sobre Software y medios Audiovisuales													
5	Gestiona el uso de recursos en una red local													
	DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA													
6	En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de computadoras													
7	En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de Internet estable													
8	En la institución en la que trabaja cuenta con cableado de red para compartir archivos y recursos													

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Carrión Abollaneda Richard

D.N.I: 41877537

Especialidad del validador: Maestro en Economía.

23 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Maestro en Economía.



19	En su área de trabajo se busca la eficiencia en el uso de los recursos públicos.															
20	Sus compañeros muestran dedicación frente al trabajo.															
21	Disfruta del trabajo en equipo.															
22	Su labor es importante para el logro de los objetivos institucionales.															
23	El jefe inmediato evalúa su rendimiento laboral															
24	Cumple con presentar a tiempo su labor encomendada.															

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Carrión Abollaneda Richard

D.N.I: 41877537

Especialidad del validador: Maestro en Economía.

23 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Maestro en Economía.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Uso de las Tic

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS TIC														
1	Conoce usted sobre el uso de la computadora													
2	Conoce usted sobre Programas de ofimática													
3	Conoce usted sobre el uso adecuado del Internet													
4	Conoce usted sobre Software y medios Audiovisuales													
5	Gestiona el uso de recursos en una red local													
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA														
6	En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de computadoras													
7	En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de Internet estable													
8	En la institución en la que trabaja cuenta con cableado de red para compartir archivos y recursos													

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Rivero Aedo Maria Ines

D.N.I: 31041629

Especialidad del validador: Magister en Educación.

23 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Magister en Educación.



19	En su área de trabajo se busca la eficiencia en el uso de los recursos públicos.																			
20	Sus compañeros muestran dedicación frente al trabajo.																			
21	Disfruta del trabajo en equipo.																			
22	Su labor es importante para el logro de los objetivos institucionales.																			
23	El jefe inmediato evalúa su rendimiento laboral																			
24	Cumple con presentar a tiempo su labor encomendada.																			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Rivero Aedo Maria Ines

D.N.I: 31041629

Especialidad del validador: Magister en Educación.

23 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Magister en Educación.