



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Las TICs y su relación con el desempeño laboral de los
servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Hermosilla Salguero, Karin Milagros (ORCID: 0000-0002-2852-6392)

ASESOR:

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi pedacito de cielo Salvador; a mi madre por su amor incondicional y su apoyo inquebrantable, a la vida misma por darme la oportunidad de seguir avanzando y a todos quienes contribuyeron en mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de un día más vida, por darme la dicha de vivir esta experiencia sin desistir en el intento.

Al Dr. Godofredo Gonzales por su asistencia técnica y asesoría permanente durante la presente investigación, quien con sus orientaciones brindadas se logró la culminación satisfactoria de este trabajo. De igual manera al Dr. Mario Terrones y al Dr. Marco Antonio Quispe.

A los servidores públicos de la UGEL Chincha por su apoyo en el llenado de las encuestas; un agradecimiento especial a quienes conforman el Área de Trámite Documentario, asimismo al director de la UGEL y al director regional de Educación de Ica, por brindarme las facilidades para la realización de esta tesis.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	211
3.1. Tipo y diseño de investigación	211
3.2. Variables y Operacionalización	222
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	233
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	255
3.5. Procedimientos	266
3.6. Método de análisis de datos	277
3.7. Aspectos éticos	277
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	377
VI. CONCLUSIONES	433
VII. RECOMENDACIONES	444
REFERENCIAS	455
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Tamaño poblacional de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021.</i>	23
Tabla 2. <i>Tamaño muestral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021.</i>	24
Tabla 3. <i>Niveles en el uso de las TICs y sus dimensiones en la UGEL Chincha, 2021, según los servidores públicos nombrados.</i>	28
Tabla 4. <i>Niveles del Desempeño Laboral y sus dimensiones en la UGEL Chincha, 2021, según los servidores públicos nombrados.</i>	29
Tabla 5. <i>Correlación paramétrica Rho de Spearman entre las variables TICs, y Desempeño Laboral.</i>	30
Tabla 6. <i>Correlación paramétrica entre la dimensión Tecnología y la variable Desempeño Laboral.</i>	31
Tabla 7. <i>Correlación paramétrica entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral.</i>	32
Tabla 8. <i>Correlación paramétrica entre la dimensión Convivencia Digital y la variable Desempeño Laboral.</i>	33
Tabla 9. <i>Correlación paramétrica entre la dimensión Calidad del Servicio y la variable TICs.</i>	34
Tabla 10. <i>Correlación paramétrica entre la dimensión Actitud y la variable TICs.</i>	35
Tabla 11. <i>Correlación paramétrica entre la dimensión Competencia y la variable TICs.</i>	36

RESUMEN

La investigación titulada “Las TICs y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021” tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el uso de las TICs y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021.

Para ello, se utilizó el diseño no experimental, descriptivo correlacional; investigación básica con un enfoque cuantitativo, con una población y muestra a la vez conformada por 26 trabajadores nombrados. La técnica que se empleó fue la encuesta y a través de la aplicación de dos cuestionarios, previamente validados por expertos en Gestión Pública, se obtuvieron respuestas, los cuales posteriormente se analizaron estadísticamente y se presentaron con tablas y datos numéricos.

Los resultados evidenciaron que no existe una correlación directa y significativa entre el uso de las TICs y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021; pues se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman un valor de 0,315, considerado muy bajo y un nivel de significancia de 0,117 ($p > 0,05$); por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

Palabras clave: Tecnología, información, comunicación, desempeño laboral

ABSTRACT

The investigation named “The TICs and his relation with the job performance of the public servants from UGEL Chincha, year 2021” have had with objective determine the relationship between the use of TICs and the job performance of the public servants from UGEL Chincha, year 2021.

For this, was used the non experimental, descriptive, correlational, basic research with a quantitative focus, with a population and sample of 26 workers. The technique used was the survey and through the application of two questionnaires, previously validated by Public Management experts, responses were obtained, wich were later statistically analyzed and presents with tables and numerical data.

The results showed that there isn't direct and significant correlation between the use of TICs and the job performance of the public servants from UGEL Chincha, year 2021; The Spearman Rho correlation coefficient was obtained with a value of 0.315, considered very low and a significance level of 0.117 ($p > 0.05$); therefore, the null hypothesis was accepted and the alternate hypothesis was rejected.

Keywords: Technology, information, communication, job performance

I. INTRODUCCIÓN

Muchas entidades, sobre todo públicas, evidenciaron una serie de problemas con referencia al uso de las TICs por parte de sus trabajadores, repercutiendo de esta manera en el desempeño laboral de los mismos, quienes mayormente no realizaban una labor de manera eficiente y óptima. Por ello, al existir un enorme desafío en el uso de las TICs por el trabajo remoto, que se incrementó debido al Covid 19, era imprescindible tener conocimiento sobre ese tema, atrás quedaron los métodos convencionales, ahora cada servidor público debía estar capacitado y a la vanguardia en el uso de diferentes plataformas, y enmarcados dentro de la Modernización del Estado, para un desempeño laboral eficiente.

En el plano internacional, se habló mucho en las últimas décadas sobre globalización, avances en la tecnología y la sociedad del conocimiento, que cambió la vida de la gente a nivel mundial, debido a la accesibilidad, la conectividad y la inmediatez de la información que proporcionaba el Internet y otras plataformas tecnológicas y virtuales de comunicación.

Sin embargo, este avance tecnológico se expandió y desarrolló tan rápido que muchas personas en edad adulta no iban a la par en temas de aprendizaje (muchos de ellos trabajadores), se complicaba la situación debido a que no tenían una adecuada educación tecnológica, sumado a su poca instrucción sobre esos temas para desempeñarse eficientemente en su quehacer laboral.

Según el Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo (2003), señalaba que las Naciones Unidas estaban decididas a representar un mejor papel en el progreso de los países emergentes para ejecutar las TIC, estimulando y respaldando el avance. El Programa Nacional Transversal de Tecnologías de la Información y Comunicación (2016), del CONCYTEC, consideraba en su diagnóstico internacional que el uso y acceso de las TICs contribuía al incremento tanto en naciones emergentes como en países en pleno desarrollo.

Chile tuvo varias áreas de investigación en TIC. Ecuador, Colombia y Bolivia, brindaron de manera significativa su respaldo para el impulso de distintos planes nacionales de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CTel), incluyendo las

TIC. Incluso, Colombia contaba con un Ministerio en TIC que ha elevado de forma gradual su presupuesto.

Investigaciones de la UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development), demostraron que las naciones que tenían cierto nivel de avance de TICs y educación se beneficiaban más. Por ello, era necesario que el gobierno creara un espacio propicio para promover la difusión de las TIC, así como el fortalecimiento de capacidades de los mismos, a través de sus planes y políticas.

En el ámbito nacional, el Diario El Peruano (2021), en su artículo Tendencias Tecnológicas que marcaron el 2020, consideraba que el covid-19 colocó como una prioridad a la tecnología permitiendo el paso a la transformación digital. Las plataformas digitales se convirtieron en herramientas imprescindibles para la comunicación y coordinación entre los trabajadores de una determinada entidad.

La calidad de productos y servicios en TIC dependían del conocimiento y experiencia del personal. Y éste se logró mediante el estudio local y la adaptación del saber foráneo; de esta manera los trabajadores mejoraron sus habilidades (CONCYTEC, 2013).

El INEI en el documento denominado: Actualización del Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en el Perú (2002), señalaba que los estudios realizados por diversas instituciones indican que son los jóvenes quienes tienen mayor acceso a internet, en comparación con los adultos.

En el plano regional, Ñaupas (2016), en su artículo sobre las bases teóricas y metodológicas del Proyecto Educativo Regional – PER, indicaba que el PERCI (Proyecto Educativo Regional de Ica) carecía de un diagnóstico de la problemática educativa en la región Ica. No tenía concordancia ni estaba articulado a las políticas educativas establecidas en el PEN al 2021. Asimismo, esta herramienta de planificación regional en el sector educativo e instrumento de política educacional del Gobierno Regional de Ica, no estaba articulado a los demás documentos de gestión regionales, tales como el PDRC (Plan de Desarrollo Regional Concertado), Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM, entre otros. Y en ese sentido, y tras la revisión de dichos instrumentos de gestión, se apreciaba que no le daban la importancia debida al fortalecimiento de capacidades en el uso de las TICs.

En el Plan de Desarrollo Regional Concertado de Ica 2016 – 2021, se publicaron los resultados de un diagnóstico que analizó la calidad del servicio que brindaba el Gobierno Regional de Ica a los ciudadanos, se aplicó la encuesta a la población que accedía a los servicios brindados por los diferentes órganos desconcentrados y descentralizados y demás instancias del GORE Ica. Y los resultados fueron que menos del 50% de los ciudadanos se encontraba satisfecho con los servicios brindados por las diferentes unidades orgánicas, y demás instancias del Gobierno Regional de Ica. Dicho resultado se debió a que los ciudadanos consideraban que las instancias del Gobierno Regional no contaban con el horario adecuado para brindar los servicios; no brindaban la información solicitada; que los servidores públicos no contaban con una adecuada disposición para la atención; y/o que las solicitudes emitidas no eran atendidas de forma oportuna; entre otros.

Por ello, para que la gestión pública sea eficiente y permita a los usuarios acceder a los servicios brindados por las entidades públicas de forma adecuada, en tiempo real e inmediata, y lograr la calidad del servicio, era necesario contar con TICs y con personal altamente capacitado que pueda utilizar de forma óptima estas herramientas tecnológicas y plataformas virtuales.

En el caso de la UGEL Chincha, del total de 68 trabajadores, 28 eran servidores públicos nombrados, los cuales ocupaban puestos tales como técnicos administrativos, oficinistas, secretarias, planificador, tesorero, entre otros desarrollando tareas administrativas y de atención al usuario. A través de la UGEL Chincha, así como de la DRE Ica y el MINEDU, los servidores públicos recibían capacitaciones respecto a diversos temas de Gestión Administrativa, Pedagógica e Institucional. Sin embargo, con respecto al uso de las TICs se solía solo dar charlas de inducción en temas específicos y de acuerdo a las plataformas que utilizaban los responsables de determinada área, tales como la plataforma de atención al usuario y/o Mesa de Partes Virtual.

Los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha no utilizaban de manera constante ni permanente las TICs en su uso cotidiano laboral, centrándose únicamente en el uso del Internet como instrumento de búsqueda y en los correos electrónicos. Y, a pesar de realizar un trabajo remoto debido a la pandemia por el Covid 19, no se vislumbraba que tuvieran reuniones virtuales periódicas entre

grupos de trabajo, ni que ejecutaran otras actividades digitales, denotándose una baja competencia en estos temas.

Este hecho, sumado al poco compromiso de algunos servidores públicos nombrados, quienes al sentirse seguros de sus respectivos puestos de trabajo y de su estabilidad laboral, no tenían interés en capacitarse, lo cual conllevaba a que no brindaban un servicio de calidad a los usuarios, siendo su desempeño laboral poco eficiente. Asimismo, adoptar las nuevas tecnologías era más complejo para los servidores públicos nombrados que para los contratados, por el tema etario y por el tema de disposición y competitividad, siendo más la brecha digital para los adultos mayores, quienes eran más reticentes a utilizar las TICs.

En ese sentido, la presente investigación “Las TICs y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021”, la cual se realizó a través de un estudio cuantitativo, determinó qué tipo de relación existía entre las TICs y el desempeño laboral en estos tiempos de trabajo remoto y a distancia en donde ha tomado fuerza estos temas de vanguardia.

Para ello se planteó como pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021?

La justificación de este estudio se basó por **Conveniencia**, donde la investigación, cuyas variables son TICs y Desempeño laboral se consideraba importante en el sentido de conocer el nivel del uso de las TICs por parte de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021 y la relación que éste tenía en el quehacer diario de sus labores, pudiéndose evidenciar su nivel de desempeño laboral, sobre todo en estos tiempos de trabajo remoto. Asimismo, por **relevancia social**, porque esta investigación tenía trascendencia social, ya que de acuerdo a los resultados que la investigación arrojara, serviría como línea de base para saber en qué estado se encontraban las variables. De acuerdo a ello, se pudo plantear estrategias y/o planes de mejora que facilitarían a los usuarios una atención rápida y eficiente, y accedieran a los servicios generando valor público. De igual manera, por **implicancias prácticas**, ya que este estudio ayudó a resolver el problema y a determinar los cuellos de botella referidos a las variables, permitiendo a la UGEL

Chincha implementar mecanismos y planes de mejora para reforzar los conocimientos de los colaboradores y generar el Plan de Desarrollo de Personas-PDP. Todo ello redundaría en una mejor atención a los usuarios. Y, por último, con **utilidad metodológica**, ya que a partir de los dos cuestionarios elaborados por cada variable del estudio y revisados y validados por los expertos, servían de modelo para una investigación futura, en cuanto a su aplicación y obtención de resultados en diferentes escenarios y otras realidades, lo que contribuirá a mejorar la administración pública.

En función a lo expuesto, el objetivo general fue determinar la relación existente entre el uso de las TICS y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. Y como objetivos específicos: OE1: Determinar la relación existente entre la dimensión Tecnología y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. OE2: Determinar la relación existente entre la dimensión Comunicación y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. OE3: Determinar la relación existente entre la dimensión Convivencia Digital y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. OE4: Determinar la relación existente entre la dimensión Calidad del servicio y el uso de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. OE5: Determinar la relación existente entre la dimensión Actitud y el uso de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021.

OE6: Determinar la relación existente entre la dimensión Competencia y el uso de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021.

Asimismo, se planteó también como hipótesis general: El uso de las TICs se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. Mientras que las hipótesis específicas fueron: HE1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Tecnología y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. HE2: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Comunicación y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. HE3: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Convivencia Digital y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados

de la UGEL Chincha, 2021. HE4: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Calidad del servicio y el uso de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. HE5: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Actitud y el uso de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. HE6: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Competencia y el uso de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de investigaciones relacionadas con mis variables se encontraron a los siguientes autores:

En el nivel internacional, Steffanell y Acevedo (2019) en su tesis *Mediación TIC y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado*. Universidad de La Costa, Barranquilla - Colombia para optar el título de Magíster en Educación, tuvo como finalidad estudiar de qué forma las mediaciones TIC como estrategia pedagógica influyen en el fortalecimiento y el nivel de satisfacción y desempeño académico de los estudiantes. Exploración de enfoque mixta, con procedimientos cuantitativos y cualitativos. La muestra estuvo conformada por 40 alumnos. Las evidencias mostraron que las TICs mejoraron el desempeño académico de los estudiantes, reforzaron sus saberes, promovieron el trabajo en equipo e incrementaron sus ganas por aprender.

Santa - Isabel (2016) en su tesis doctoral *Aplicaciones de las TIC para la mejora continua de un centro de educación de personas adultas. Estudio de caso del Centro de Educación de Personas Adultas San Ildefonso – La Granja*. Escuela Internacional de Doctorado UNED. España, para optar el grado de Doctor en Educación. Su objetivo fue integrar las TICs para la mejora permanente de la enseñanza - aprendizaje, así como de la institución y función del Centro. Se utilizó el método descriptivo, estudio de caso, y enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Su población fue tanto los alumnos como los profesores del Centro; en el caso del alumnado se tomó como muestra basándose en el carácter intencionado y en el caso del profesorado a toda la población. Las herramientas que se utilizaron fueron cuestionarios para el enfoque cuantitativo y entrevistas para el cualitativo y los resultados mostraron que las TICs mejoraron la calidad, reflejándose en el Proyecto Educativo del Centro y planteando una serie de posibles acciones para la mejora continua del Centro.

Paúl (2011) en su tesis *El impacto del uso de las TIC's en el desempeño laboral de los empleados de una empresa comercial, desde su percepción*. Universidad Virtual Tecnológico de Monterrey EGE - Escuela de Graduados en Educación, México,

para obtener el Grado de Maestría en Educación con acentuación en desarrollo cognitivo, planteó identificar el impacto que tiene el uso de las TICs en el desempeño de los empleados en cada puesto de trabajo. Estudio de enfoque mixto, de alcance exploratorio – descriptivo, se aplicó primero el enfoque cuantitativo y luego el enfoque cualitativo. El diseño del estudio fue de tipo no experimental transeccional y etnográfico de corte transversal. Se aplicaron dos instrumentos para la investigación: cuestionario y entrevista a profundidad a una muestra de 30 empleados, la cual fue no probabilística y la población fue de 61 trabajadores de las oficinas administrativas de una empresa comercial. En base a los resultados proporcionados se lograron identificar las oportunidades en temas de capacitación tecnológica computacional y conocer la percepción de los trabajadores sobre el impacto en la productividad de la empresa en la que laboran, así como sensibilizarse respecto a la realidad que vivían en cada puesto de trabajo.

En el ámbito nacional, se hallaron investigaciones como la de Guzmán y Navarro (2020) en el trabajo de investigación denominado: *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020*. Universidad Continental, Perú, para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración; mencionaba como propósito el precisar la correlación entre las TICs con el desenvolvimiento laboral de los colaboradores de esta corporación de seguros. La metodología que se empleó fue enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental correlacional. Se encuestó a 35 trabajadores, teniendo como resultado que el 51.4% consideraba como medianamente adecuada la correspondencia entre el manejo de las TIC y el desempeño laboral. Se concluyó que ambas variables de este estudio tenían una relación significativa.

Castillo (2019), en su tesis *Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral: Unidad de Gestión Educativa Local Santa – 2018*, Universidad San Pedro, Perú, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública; señalaba como objetivo determinar la relación entre los niveles de uso de las TICs con el desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración de dicha UGEL. Su enfoque fue cuantitativo y su tipo de investigación correlacional, así como su diseño no experimental de corte transversal. Su población de estudio fue la

Unidad de Gestión Educativa Local Santa, ubicado en el departamento de Áncash, cuya muestra estuvo constituida por 30 servidores, a quienes se les encuestó, a través del cuestionario como instrumento. Sus resultados arrojaron para el caso de la variable TICs, en un nivel medio; y, para la variable desempeño laboral, en un nivel alto. Se concluyó, entonces, de acuerdo a lo revisado, que existía una relación de significatividad entre ambas variables estudiadas, rechazando la hipótesis nula.

Por su parte, Diez (2016) en su tesis denominada: *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*. Universidad César Vallejo, Perú, para optar el grado de maestro en Gestión Pública. Cuyo propósito fue definir la relación entre el uso de las TICs con el desempeño laboral de los administrativos en mención. Estudio de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional, se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable, a un total de 64 trabajadores administrativos y a 5 jefes de las diferentes áreas se les aplicó otro cuestionario. El resultado más importante fue que la población - muestra no estaba utilizando adecuadamente las TICs en el trabajo, siendo su desempeño laboral regular. Y finalmente, no existía relación entre ambas variables, es decir era nula.

A nivel local, Ramos y Sánchez (2020) en la tesis *Tic y Desempeño Docente desde la percepción estudiantil de cuarto secundaria, área Informática IE "Simón Bolívar" - Chincha, 2020*, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú, para optar el Título Profesional de Licenciado en Educación Secundaria, especialidad Informática. El propósito fue establecer la relación que existía entre ambas variables desde la percepción de los estudiantes, con el fin de mejorar e implementar en las clases el uso de las TICs, como herramienta metodológica para el desarrollo cognitivo de los alumnos. Se efectuó la investigación desde el modelo cuantitativo, de tipo descriptivo y con diseño correlacional. Su población y muestra de estudio fueron 50 estudiantes del cuarto grado de secundaria, a quienes se les aplicó dos cuestionarios por cada variable. Y para el acopio de la información se empleó un muestreo de carácter no probabilístico por conveniencia. El resultado estableció que existía una relación directa entre las variables TIC y desempeño docente, por lo cual se concluyó que es imprescindible que los docentes incluyan e implementen

las TICs dentro de las sesiones de aprendizaje en el proceso de enseñanza, como herramientas metodológicas.

Pachas (2018) en su tesis denominada *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chincha*, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú, para optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública; precisó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de dicha municipalidad, su estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, su población y muestra fueron 132 trabajadores, a quienes se les encuestó a través de cuestionarios. Los resultados arrojaron que hay una relación directa y existe correlación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Bautista (2018), en la tesis *Liderazgo de jefes de servicios y desempeño laboral de profesionales de Salud Hospital San José - Chincha, 2016*, Universidad San Pedro, Perú, para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud, tuvo como finalidad definir la percepción del liderazgo y el desempeño laboral de los profesionales mencionados. Fue descriptivo y se realizó un muestreo no probabilístico intencionado, el cual estuvo constituido por 30 trabajadores de salud. Los resultados demostraron que la percepción de los profesionales de la salud, sobre el liderazgo de los jefes de servicios, fueron favorables y su desempeño laboral bueno.

Respecto a la definición de la primera variable TICs, ésta se concibió como una agrupación de tecnologías, las cuales se desarrollaron a fin de brindar y/o gestionar información y poder transmitirla de un lugar a otro. Ochoa y Cordero (2002), las consideraba como un conjunto de procesos y productos derivados del hardware y software, soportes y canales de comunicación, que se relacionaban con el acopio, procesamiento y transmisión digitalizada de la información.

Por su parte, Graells (2000), señaló que las TICs son un conglomerado de avances tecnológicos, facilitados por la Informática, las Telecomunicaciones y el campo audiovisual, los cuales proporcionaban instrumentos para el tratamiento y la difusión de lo recopilado, a través de múltiples canales de comunicación, siendo el

Internet el elemento más poderoso, lo cual implicaba la existencia de un tercer mundo virtual.

Castells (1998), afirmó que las innovaciones tecnológicas obligaban a las personas a adoptar una nueva forma de vida con valores nuevos. Sostuvo que las tecnologías dominantes de una sociedad producían consecuencias sociales que fijaban la vida de las personas.

Tello (2011) mencionó que las TICs exploraban toda forma de tecnología utilizada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información, tales como imágenes fijas o en movimiento, datos, conversaciones, presentaciones multimedia, entre otras. Esta apreciación coincidió con la de Cebreiro (2007), quien señaló que las TICs giraban de forma interactiva y conectada y se enlazaban a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, la multimedia y las telecomunicaciones, permitiendo alcanzar nuevos contextos comunicativos.

Asimismo, Thompson y Strickland (2004) consideraron a las TICs como herramientas capaces de manipular todo tipo de información para lograr el progreso y el desarrollo económico de cualquier organización.

En el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0, aprobado mediante Decreto Supremo 066-2011-PCM, conceptualizó a las TICs como un conglomerado de servicios, redes, software y dispositivos de hardware que confluyen en sistemas de información interconectados y complementarios. Sostuvieron que se gestionaban datos e información de manera efectiva, para incrementar la productividad, tanto de los ciudadanos, como de las empresas y del gobierno, obteniendo como resultado una mejora en la calidad de vida.

Las dimensiones tomadas en cuenta para la variable TICs fueron la dimensión **Tecnología**, definida por Falcott (2002) como la capacidad de la sociedad humana organizada, movidos por algún interés o deseo, para controlar y alterar objetos del ambiente físico. Por su parte, Arnold (2008) indicó que era un conjunto de etapas, ya sean científicas, tecnológicas, etc. donde se incluían los nuevos conocimientos para implementar productos y/o procesos nuevos o mejorados. Para Bunge (2002), era la técnica que emplea el saber científico y que se utilizaba para controlar y

transformar procesos naturales o sociales. Asimismo, según Quintanilla (1998) la tecnología permitió describir y explicar soluciones técnicas a problemas de forma sistemática y racional. La concebía como un conjunto de conocimientos de base científica.

Con respecto a la segunda dimensión **Comunicación**, Fonseca (2005), la definió como la capacidad de compartir algo de nosotros mismos. Una cualidad tanto racional como emocional que tiene el ser humano para establecer contacto con los demás, intercambiando pensamientos que adquieren significado de acuerdo a las experiencias previas. Lamb, Hair y McDaniel (2006), conceptualizaron el término comunicación como un proceso donde se intercambiaban y compartían códigos y significados mediante símbolos comunes. Stanton, Etzel y Walker (2007), consideraron a la comunicación como la transmisión de mensajes y expresión de ideas, verbal o no verbal, entre el emisor y el receptor, de quien se espera capte correctamente la información brindada. Por su parte, para Chiavenato (2006), fue uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social; la definió como el intercambio de información entre las personas. Ramos (2017), afirmó que la comunicación en la organización, contribuye eficazmente en el cumplimiento de los objetivos, siendo un medio que permite potencializar a sus integrantes de tal modo que sean capaces de afrontar retos y satisfacer necesidades bajo las exigencias de un mundo cambiante. Además, considera que las organizaciones que consideran este aspecto tienden a un mayor crecimiento.

Y con referencia a la tercera dimensión **Convivencia Digital**, Vargas (2016) definió el término convivencia como la capacidad de establecer relaciones con valores adquiridos, donde su centro de estudio es la interrelación que se genera, ya sea positiva o negativa. Para el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN, 2014), la convivencia es la capacidad humana de establecer relaciones sociales de calidad en contextos sociales, culturales y normativos, basadas en el respeto y tolerancia. Por lo tanto, la convivencia digital es la manera cómo nos vamos relacionando con nuestros pares en entornos digitales, donde hay una serie de protocolos a seguir, formalidades, reglas, etiquetas, etc. que permite la correcta interacción con la comunidad digital. Al igual que el modo presencial, en el campo

digital se busca también un ambiente de respeto y amabilidad entre las personas que utilizan los entornos digitales como medio de interacción y comunicación.

En cuanto a la segunda variable Desempeño laboral, Chiavenato (2000) lo definió como el comportamiento o las acciones que se observan en los colaboradores en cuanto a la consecución de los objetivos de una determinada empresa, consideraba que la mayor fortaleza dentro de una institución era tener un buen desempeño laboral. Por su parte Milkovich y Boudrem (1994) consideraron que las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades inherentes de cada trabajador influyen en la interacción con sus pares en su entorno de trabajo, y a raíz de esa interacción se vislumbra como resultado el desempeño laboral.

De la misma manera, Ghiselli (1998) planteó que el desempeño estaba influenciado por 4 factores: motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol; y oportunidades para crecer dentro de la empresa. Similar al concepto anterior fue la de Bittel (2000), para quien el desempeño se relacionaba con las expectativas laborales del trabajador, así como su comportamiento y su deseo de superación alineados a los objetivos de la institución.

Fernández (2005) afirmó que es la alineación entre los objetivos personales con los de la organización, que incluyen metas, objetivos y estándares de resultados esperados; el cual puede ser medido a través de una estructura definida, comunicada y aceptada. Definición similar al de Jiménez (2011), quien percibió al desempeño laboral como una visión positiva de las personas, el cual ayuda a reforzar dichas conductas y tratar las negativas. Por ende, lo conceptualizó como el proceso que permite, tanto la ejecución de estrategias, como la mejora continua de la organización.

Las dimensiones tomadas en cuenta para la variable desempeño laboral, fueron la **Calidad del servicio**, definida por Cronin y Taylor (1992) como una evaluación de calidad desde la percepción de los clientes, donde comparan el servicio que esperan con el servicio que reciben. Requena y Serrano (2007) indicaron que la calidad de un servicio depende de la interacción con el cliente y/o usuario, y en una organización son los trabajadores quienes producen el servicio. De la misma manera, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) citado en Requena y Serrano

(2007) afirmaron que el enriquecimiento de un servicio superior en calidad, provoca beneficios y un bienestar en cadena entre los que se relacionan directamente con dicho servicio.

En el caso de la segunda dimensión: **Actitud**, Barriga (1980) lo definió como la tendencia a actuar de una forma determinada frente a una situación u objeto. Para Allport (1935), la actitud era el estado mental y neural que se tiene para responder, de acuerdo a la experiencia y sobre la conducta respecto a los objetos y situaciones con los que se relaciona. Por ende, infirió que la actitud no es un comportamiento actual sino una disposición previa, antesala de las respuestas de conducta ante estímulos sociales. Según Robbins (2004), señaló que cuando se habla de actitudes de los empleados se refiere frecuentemente a la satisfacción laboral. Y que ambas se relacionan.

Y con referencia a la tercera dimensión **Competencia**, Alles (2009) señaló que es una característica profunda en el individuo que está relacionada de manera casual con un estándar de efectividad superior en un trabajo o situación. Para Gisbert y Esteve (2011) la competencia digital era la sumatoria de conocimientos, habilidades y actitudes, tanto en aspectos tecnológicos e informacionales como de multimedia y comunicacionales, otorgando pase a una múltiple y compleja alfabetización digital. Similar concepto tuvo Quintana (2000), quien indicó que era el dominio de las habilidades, conocimientos y actitudes que les permiten usar de manera racional y eficazmente las TIC. Según Lankshear y Knobel (2008), ha evolucionado con el tiempo lo que ahora se conoce por competencia digital o alfabetización, desde aspectos como el acceso a la tecnología, a informaciones de multimedia. Por su parte, Gutiérrez (2011), la definió como el conjunto de creencias, valores, conocimientos, capacidades y actitudes para utilizar de forma adecuada las tecnologías, que permitan el acceso, la organización y utilización de la información con el objetivo de cimentar saberes.

Existen diversas teorías relacionadas tanto con la variable TICs, como con la variable Desempeño laboral. En el caso de las TICs, en la actualidad es un medio y un instrumento imprescindible para el desarrollo de las actividades personales, laborales, académicas, económicas, culturales, sociales, políticas, entre otros. La sobrevivencia, la competitividad, la rentabilidad, la calidad de servicio, la

disminución de tiempo, costos y recursos vienen a ser las principales razones para el uso de las TICs en las organizaciones e instituciones de distintos ámbitos y sectores. El ordenador y el internet son elementos básicos para adentrarse en el mundo de las TICs, considerando, además, que las finalidades de los espacios creados en ella, determinan los contenidos y temas de abordaje.

En tanto, que su acceso puede ser libre o restringido a ciertos tipos de usuarios o población objetiva considerados bajo ciertas condiciones. Es entonces, bajo esta premisa, que consideramos que el internet y su uso adecuado pueden ser aprovechados para realizar labores que contribuyan a la mejora en el servicio del sector público, por consiguiente, la satisfacción de los usuarios. En ese entender, se pretendió dar a conocer sobre las principales teorías relacionadas a las variables de investigación, las mismas que se comparten en los siguientes párrafos.

En el caso de la variable TICs, tenemos: **el constructivismo**. Para Papert (1987), el utilizar de forma adecuada la computadora implicó un cambio importante en el aprendizaje de los niños, inclusive se podía llegar a modificar las formas de aprender. La computadora, para el autor, era una herramienta tan funcional como el lápiz. Anctil, Hass y Parkay (2006) indicaron que el constructivismo abogaba por la prioridad del aprendizaje sobre la enseñanza, por el pensamiento crítico y por el poder de los alumnos como responsables de su propio progreso, por la información que recibían del entorno próximo y remoto. Internet, al ser un sistema abierto y atractivo, ha presentado rasgos de un entorno de aprendizaje constructivo, guiado por el interés.

Teoría del aprendizaje situado. Collins y Halverson (2010) mencionaron que las TICs son fundamentales en nuestra vida diaria y debemos valorar estas tecnologías para mejorar las formas de interacción posibles entre los participantes de una comunidad de aprendizaje. Incluso, como parte del aprendizaje virtual, se plantearon el uso y utilidad de los videojuegos como herramientas

Teoría de la Mediación. El Internet se estableció como un entorno social específico y un proceso a través del cual los aprendizajes crean una zona virtual de desarrollo próximo. Esta teoría se adhirió a la noción vygotskiana de interacción en Internet entre gente con diferente cultura tecnológica y niveles de experiencia.

Paradigma tecnológico: Se presentaron algunos rasgos o características, donde las tecnologías y la red estaban adaptadas para una interacción creciente e innovadoras pautas de desarrollo para actuar sobre la información; los procesos de existencia eran individuales y colectivos y estaban moldeados por el nuevo medio tecnológico. Se consideraba flexible, porque su capacidad para reconfigurarse y adaptarse a una sociedad cambiante. Las tecnologías específicas (los ordenadores, la microelectrónica, las telecomunicaciones y la optoelectrónica) convergían en un sistema altamente integrado. El paradigma tecnológico ha evolucionado hacia la apertura como una red, bajo las cualidades de integrador, complejidad e interconexión, siendo una fuerza que se inserta en la mente y el núcleo de la vida.

El proceso de trabajo en el paradigma informacional. A través del tiempo el empleo se ha diversificado, pero también, ha cobrado importancia la generación de nuevos puestos de trabajo, principalmente aquellos relacionados a la sociedad informacional, entre estos los puestos ejecutivos, profesionales y técnicos. Actualmente, el estar inmerso con las tecnologías de información trae consigo ventajas laborales, que no solo es demandado, sino que necesario para el progreso de muchas actividades enmarcados en los objetivos personales, profesionales e institucionales. El valor agregado se generó en la innovación tanto del proceso como del producto; ésta dependía del potencial de la indagación y la capacidad de especificación (nuevo conocimiento descubierto y aplicado a fines específicos); adaptar orientaciones de mayor nivel a sus aplicaciones específicas permite ejecutar tareas eficientes; la adaptabilidad interna y flexibilidad externa son fundamentales para el proceso laboral, esto permitió tomar decisiones estratégicas y flexibles, finalmente las TICs son un ingrediente importante para el proceso del trabajo.

Se ha tendido a una división del trabajo en tres dimensiones: para la generación del valor; la creación de relaciones, donde se genera una conexión con otros servidores en tiempo real, al interior de la organización o en el sistema de empresas red. Aquí es necesario distinguir 3 tipos de trabajadores: los que están en conexión por propia iniciativa y navegan por la red; los que son de la red, pero no tienen capacidad de decisión; y los que no están en la red, pero sí vinculados a sus propias

tareas sin ser interactivos, y la toma de decisiones, en la que se articulan los decisores, los participantes y los ejecutores. Para Castells (2000), las nuevas TICs han permitido que las tareas laborales se descentralicen y se pueda coordinar en tiempo real a través de una red interactiva de comunicación, ya sea entre continentes o pisos del mismo edificio.

La sociedad interactiva. Nueva comunidad que ha reunido en línea, a gente que comparten los mismos valores e intereses. De acuerdo a William Mitchell, ha surgido nuevas formas de socialización y de vida urbana, adaptados al entorno tecnológico. En donde se construyen identidades en línea, que genera sentimiento de comunidad. otros autores como Mark Slouka consideraron que las relaciones a través de ordenadores se deshumanizan, porque parece ser una manera fácil de escapar de la vida. A esto se refuerza con investigaciones rigurosas que manifiestan que el uso del internet posibilita la soledad, sentimientos de alienación e incluso depresión. En contraste surgen posiciones como el de Wellman (2004) que consideró importante el uso de internet, no solo para interactuar, sino para fortalecer las redes y los vínculos, al considerar que, en las comunidades virtuales, se generan lazos fuertes o débiles, en su mayoría son de este último nivel, siendo útil para proporcionar información y la apertura de oportunidades de bajo costo. Los lazos débiles que se generaron en su mayoría son entre personas extrañas, donde las características sociales pierden fuerza durante la restricción sobre la comunicación.

En ese sentido se consideró que las comunidades virtuales son redes sociales interpersonales, basadas en redes débiles, diversificadas y especializadas, pero capaces de generar reciprocidad y apoyo. En estas comunidades se generaron sentido de pertenencia, por otro lado, fue favorable para la comunicación desinhibida al punto de estimular la participación de trabajadores de status inferior o grupos oprimidos que encuentran un espacio para expresarse. Si bien el internet y las redes abarcaron a los espacios laborales, éste permitió extender su uso a todo ámbito de las actividades sociales, políticas y culturales, al punto de considerarlo como un modo poderoso de cohesión social.

La sociedad del conocimiento y la tecnología informatizada. El proceso de adaptación a esta nueva forma de interacción es creciente y requiere de un

aprendizaje sobre el uso y la disponibilidad de esta nueva tecnología. Por eso es importante considerar que mientras se tengan estas dos condiciones, es posible hacer un uso adecuado y en cumplimiento de ciertos objetivos institucionales. Según Riberos y Mendoza (2005), la sociedad del conocimiento es aquella donde las personas tienen el hábito de aprender permanentemente, donde la mayoría de los trabajos requieren de una educación formal y capacidad para adquirir y aplicar conocimiento teórico y analítico. Consideran que es necesario tener un nivel de educación capaz de adaptarse a lo impuesto por la sociedad y la cultura. Inmersos en la sociedad del conocimiento acordes a los avances de la ciencia y la tecnología, haciendo uso de herramientas y materiales que construyan el aprender y el entender mediante el uso de micro mundos y entornos interactivos de construcción, interactuando con tecnología, como computadores e internet. Y que el uso de las TICs brinda nuevas y distintas formas de aprender. Si bien las TIC, son necesarias, cabe señalar que ésta tiende a ser medios que permiten reforzar el conocimiento, mas no constituye un ideal método del aprendizaje en las personas.

El capital humano viene a ser fundamental para las organizaciones, debido a que cada empleado con su labor que desempeña aporta valor a la organización, con ello al cumplimiento de los objetivos y metas. En ese sentido era recomendable evaluar el grado de desempeño de cada uno de los trabajadores, para identificar no solo sus habilidades, potencialidades o dificultades, sino para evaluar su nivel de contribución con la organización, para que los directivos tomen la decisión de mantenerlo dentro, capacitarlo, incentivarlo y buscar las oportunidades de desarrollo, de tal manera que cada uno tenga el compromiso con la organización y contribuya con las metas y objetivos (Werther, 2014).

Ahora, el nivel de desempeño laboral estaba determinado por muchos factores, entre ellos la capacidad para asumir una función o responsabilidad determinada, la motivación del empleado, su percepción en relación a como es tratado en la organización en relación al trato equitativo; el reconocimiento que recibe; la comunicación con sus directivos, la expectativa de que el trabajo realizado sea igualmente valorado con una adecuada remuneración, entre otros. David McClellan (1975), a través de estudios de observación directa determinó que el buen desempeño dependía de las características de la persona y su ánimo de

competencia, caracterizada por la búsqueda del logro, enfocado en hacer las cosas bien, tener éxito en su realización y alcanzar algunos estándares de excelencia; la búsqueda de poder, en base a una necesidad de impactar, controlar e influir en el comportamiento de los demás; de afiliación, con la necesidad de pertenencia o formar parte de un grupo; y establecer relaciones interpersonales.

Es así que las teorías relacionadas respecto a la variable Desempeño Laboral fueron: la **Teoría de la Equidad Laboral**, propuesta por John Stacey Adams, quien sostuvo que la motivación de un trabajador dependía del equilibrio entre lo que brindaba a la empresa y viceversa, es decir estaba relacionada a la percepción que el colaborador tiene respecto al trato que recibe de la empresa, ya sea justo o injusto. Para ello se desarrolló una fórmula (ratio de satisfacción de un empleado = aportaciones de la empresa / aportaciones individuales). Aunque la teoría era clara, surgieron dificultades ya que muchas veces esta percepción estaba más vinculada al plano subjetivo. La imparcialidad y el buen trato, eran elementos primordiales, al igual que la buena comunicación entre el jefe y sus subordinados. Esta equidad estuvo constituida por dos aspectos: el rendimiento y la equiparación con otros.

Teoría de las expectativas, sostenida por Vroom (1964), quien afirmó que la motivación humana dependía de 3 factores: la expectativa, la valencia y la instrumentalidad, haciendo alusión especialmente en el ámbito laboral. Esta teoría se centró en la propia percepción de satisfacción de los empleados, que de algún modo irradiaba un mejor desempeño laboral con respecto a otros. Esta teoría permitió analizar y comprender las reacciones positivas o negativas en el desempeño del servidor; ya que, como ser humano también tiene expectativas y metas.

Modelo teórico de Campbell, al ser un constructo multidimensional fue considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral, cuya finalidad, en primer lugar, fue tener los componentes principales para medir el desempeño laboral de forma integral, para posteriormente ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos.

Borman y Motowidlo (1993), argumentaron que estos elementos deberían de ser aplicados para comprender el desempeño laboral y ver la influencia que ésta ejerce para el logro de los objetivos de la organización.

Sobre el marco normativo del estudio, se tiene la aprobación en el año 2006 de la primera Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico a través de la Resolución Ministerial 274-2006-PCM (derogada por el Decreto Supremo 081-2013-PCM que aprobaba la actual Política Nacional de Gobierno Electrónico), que establecía que para reducir los tiempos de atención de solicitudes, propiciar el desarrollo de los ciudadanos, y mejorar la competitividad institucional, así como transparentar información del Estado, era necesario usar las TIC.

El Decreto Supremo 081-2013-PCM que aprobó la actual Política Nacional de Gobierno Electrónico, estableció que un elemento transversal en la definición de políticas nacionales relacionadas con la gobernabilidad democrática, la transparencia y el desarrollo equitativo y sostenible, es el uso eficiente de las TICs. El Decreto Supremo 109-2012-PCM, aprobó la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública (2012-2016) a cargo de la PCM, estableció el requerimiento de una estrecha sinergia con la reforma del empleo público y el uso intensivo de las TICs para la gestión del Estado. La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada por Decreto Supremo 004-2013-PCM, es el principal instrumento nacional que orienta la modernización de la gestión pública; cuya visión, principios y lineamientos están establecidos al servicio de los usuarios.

Es preciso señalar que la política de modernización, tiene entre sus objetivos, impulsar el gobierno electrónico a través del uso constante de las TICs, permitiendo consolidar propuestas de gobierno abierto.

Respecto al marco epistemológico, el estudio se basó en la Escuela Positivista de tipo cuantitativo, que describe y explica los fenómenos y procesos del mundo social e insiste en una teoría sistemática, comparable, medible y replicable. En esta corriente de pensamiento se ubica al racionalista crítico Karl Popper, para quien la realidad existe y es objetiva. Admite el modelo cuantitativo del estudio científico, pero con sus peculiaridades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

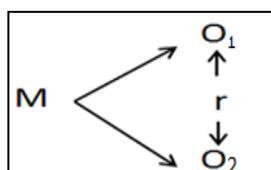
Tipo de Investigación:

Investigación Básica. De acuerdo a Cerda (1991) en la Investigación elemental, se realizó un estudio aplicado como procedimiento que permitió convertir el saber teórico como base para la solución de los problemas, dicho de otro modo, generó el conocimiento útil a partir del conocimiento puro. En relación a su enfoque estuvo relacionado a un estudio de tipo cuantitativo.

De acuerdo a Rodríguez (2010), la metodología cuantitativa se concentró en las causas o hechos de los fenómenos sociales, dejando de lado toda subjetividad. Se utilizaron el cuestionario, análisis demográficos que fueron posteriormente analizados estadísticamente para aprobar, rechazar o verificar las posibles relaciones que pudieran hallarse entre aquellas variables operacionalmente determinadas. Asimismo, los resultados presentados fueron sustentados con gráficas, tablas estadísticas y los análisis numéricos.

Diseño de investigación

El diseño utilizado fue no experimental, descriptivo correlacional. No experimental porque simplemente se observaron las conductas de cada una de las variables dentro de su ambiente natural; descriptivo porque se utilizó para descubrir nuevos hechos, que permiten la medición y evaluación de diversos componentes, dimensiones o aspectos de los fenómenos a investigar; correlacional al buscar determinar la existencia de relación entre ellas. Este diseño es representado de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra de estudio: Servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021

O1: Variable: TICs

O2: Variable: Desempeño laboral

r: Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: TICs

Para Graells (2000) las telecomunicaciones, la informática y las tecnologías audiovisuales han posibilitado varios avances tecnológicos, denominado hoy en día Tecnologías de información y comunicación, todas brindan herramientas que permiten contar con medios (canales) de comunicación, que permiten tratar y difundir información. Siendo el internet uno de los elementos más poderosos y representativos de las TICs, que impulsó a la Sociedad de la Información.

Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (2009), menciona que el desempeño es representado por la forma en que asumen las personas sus obligaciones, funciones o actividades. Considera, además, que el desempeño de una persona manifestado de manera individual, tiende a afectar al desempeño grupal, en tanto que la organización se ve condicionada por el resultado de ese desempeño. En tal sentido el autor considera que la mediocridad no genera valor a la organización, por lo que el éxito de la misma, está condicionada a un desempeño de excelencia.

Definición operacional

Variable 1: TICs

Se refiere a las TICs que utilizaron los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha y se calculó haciendo uso de un cuestionario que contenía 30 ítems o preguntas. Esta variable fue operacionalizada mediante 3 dimensiones (Tecnología, Comunicación y convivencia digital). Cada variable con los rangos siguientes: Buena: de 101 a 150; Regular: de 51 a 100; y Mala: de 0 a 50.

Variable 2: Desempeño laboral

Rendimiento que demostraron los trabajadores en el cumplimiento de las funciones que exigía el cargo, demostrando sus competencias laborales que lo ameritaban a ser parte de la institución. Se calculó con la aplicación de una encuesta, en base a un cuestionario específico compuesto por 30 preguntas. Variable operacionalizada a través de 3 dimensiones: Calidad del servicio,

Actitud y Competencia. Los rangos de la variable son los siguientes: Mala: 0-50; Regular: 51-100; Buena: 101-150.

Indicadores

Cada dimensión contó con sus respectivos indicadores, los cuales tuvieron coherencia con el marco teórico y con lo propuesto en los respectivos cuestionarios.

Escala de Medición

Se utilizó la medición ordinal, que permitiera evaluar la actitud de los encuestados respecto a las preguntas abordadas, utilizando un conjunto de respuestas ordenadas.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Estuvo conformada por 28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, perteneciente a la región Ica, año 2021; varones y mujeres con una edad fluctuante entre los 41 y 67 años, trabajadores de las diferentes áreas de la UGEL y ocupando en su mayoría plazas administrativas. En la tabla que se muestra a continuación se detalla la distribución de la población:

Tabla 1: *Tamaño poblacional de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021.*

AREA	Cantidad	%
Administración	13	46.4
Dirección	3	10.7
Gestión pedagógica	2	7.1
Gestión institucional	6	21.4
Asesoría jurídica	1	3.6
Órgano de control interno	3	10.7
Total	28	100.0

- **Criterios de inclusión**

Trabajadores de la UGEL Chincha con condición laboral de nombrado y que se encontraban activos en sus funciones.

- **Criterios de exclusión**

Trabajadores de la UGEL Chincha con condición laboral de nombrado que acababan de cesar y no se encontraban en el ejercicio de sus funciones.

Muestra

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta el muestreo censal. Por tratarse de una población con un número pequeño de integrantes se decidió trabajar con la totalidad, es decir con los 28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha. Sin embargo, al momento de aplicar los cuestionarios respectivos, dos trabajadores acababan de cesar en sus labores; por lo que la muestra finalmente fue de 26 servidores nombrados.

Tabla 2: *Tamaño muestral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021.*

AREA	Cantidad	%
Administración	12	46.2
Dirección	3	11.5
Gestión pedagógica	2	7.7
Gestión institucional	6	23.1
Asesoría jurídica	1	3.8
Órgano de control interno	2	7.7
Total	26	100.0

Muestreo

Tomando en cuenta a Ramírez (1997), en la presente investigación se utilizó el muestreo censal, que considera como muestra al total de las unidades de investigación. Dicho de otro modo, la población en simultáneo viene a ser el universo, la población y la muestra.

Unidad de análisis

Servidor público nombrado de la UGEL Chincha, año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la encuesta, a fin de conseguir información acerca de las variables TICs y desempeño laboral; a través de dos cuestionarios que se aplicaron a los servidores nombrados de la UGEL Chincha.

Instrumentos

Se elaboraron dos cuestionarios para medir cuantitativamente las variables de estudio, los cuales se desarrollaron en base a interrogantes cerradas que permitiera obtener información a fin de ejecutar posteriormente un análisis estadístico con sus respectivos resultados.

El cuestionario para la variable 1: TICs, que contaba con tres dimensiones: Tecnología, Comunicación y Convivencia Digital, constó de 30 preguntas en su totalidad.

Por su parte, el cuestionario para la variable 2: Desempeño Laboral, que contaba con tres dimensiones: Calidad del Servicio, Actitud, Competencia, constó de 30 preguntas en total.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para la validez de este constructo se tomó en cuenta el juicio y criterio de tres expertos en Gestión Pública, quienes revisaron y analizaron los ítems de cada uno de los instrumentos, para posteriormente validarlos y colocar su respectiva

firma. El resultado fue aprobatorio y tras ello se aplicaron los cuestionarios respectivos a la muestra seleccionada.

El grupo de expertos que validaron la encuesta estuvieron conformados por:

- Dr. José Elías Sandoval Ríos, doctor en Administración de la Educación.
- Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, doctor en Administración de la Educación.
- Mg. Aldo Panti Choque, magíster en Gerencia Social.

Confiabilidad

El valor de confiabilidad se determinó a través de la aplicación de una prueba piloto, considerando como muestra a 10 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha. Para ello, se empleó la prueba estadística Alpha de Cronbach usando el programa el programa SPSS, V25.

El cuestionario de la variable TICs presenta una confiabilidad calificada como Buena, al presentar un valor Alpha de 0.729.

El cuestionario de la variable Desempeño Laboral presenta una confiabilidad calificada como Buena al presentar un valor Alpha de 0.718.

En ambos casos, superan el rango 0.6, logrando inferir que se contó con instrumentos confiables para su aplicación.

3.5. Procedimientos

La información teórica y empírica relacionada con las variables TICs y Desempeño Laboral se recolectó de forma ordenada, para posteriormente analizarla, interpretarla y presentarla a través de los resultados obtenidos haciendo uso de tablas estadísticas. Para las conclusiones del estudio se discutieron los resultados con la teoría recopilada.

Por otro lado, para efectos de aplicar los cuestionarios a los servidores públicos nombrados, se solicitó al director de la UGEL Chincha el permiso correspondiente, tanto para la aplicación de estos instrumentos como para la publicación de los resultados en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Tras ello, se coordinó con el administrador y el responsable de Informática las fechas de recojo de información, los cuales se llevaron a cabo, en su mayoría, de forma virtual, es decir a través del formulario de Google. Con

las respuestas obtenidas se obtuvo la base de datos con la cual se procesó, en primera instancia, con Microsoft Office Excel; para luego continuar con el procesamiento mediante el SPSS, a partir del cual se obtuvieron los resultados que se describen en la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística inferencial: Para la validez se utilizó la correlación ítem – test; para la confiabilidad, el Coeficiente Alpha de Cronbach; para la prueba de normalidad se empleó Shapiro-Wilk, cuyos resultados permitieron determinar el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables TICs y Desempeño Laboral y para contrastar las hipótesis de investigación, ya sean general o específicas, utilizando el programa estadístico SPSS V24.

Estadística descriptiva: A través de la Matriz de base de datos, tanto de las variables como de las dimensiones, se construyeron las tablas de distribución de frecuencias.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron, tanto el anonimato de los participantes como la confidencialidad de los resultados obtenidos verídicos, los cuales serían únicamente empleados para cuestiones académicas. Los productos de este estudio aseguran la autenticidad de lo descrito por la muestra que participa.

IV. RESULTADOS

Tabla 3: Niveles en el uso de las TICs y sus dimensiones en la UGEL Chincha, 2021, según los servidores públicos nombrados.

TICs	Recuento	%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	26	100%
Total	26	100%

Dimensión Tecnología		
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	26	100%
Total	26	100%

Dimensión Comunicación		
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	26	100%
Total	26	100%

Dimensión Convivencia digital		
Malo	0	0%
Regular	2	7.7%
Bueno	24	92.3%
Total	26	100%

Interpretación: El 100% de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha consideraron como buena la implementación de las TICs. Del mismo modo fue percibido en dos de sus dimensiones, al tener que para el 100% de informantes, tanto el nivel de implementación de la tecnología como el nivel de comunicación en su institución, son buenas. En caso de la convivencia digital, el 92.3% manifestó que es buena, en tanto que solo el 7.7% la consideraron como regular.

Tabla 4: Niveles del Desempeño Laboral y sus dimensiones en la UGEL Chincha, 2021, según los servidores públicos nombrados.

Desempeño laboral	Recuento	%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Buena	26	100%
Total	26	100%
Dimensión calidad de servicio		
Mala	0	0%
Regular	1	3.8%
Buena	25	96.2%
Total	26	100%
Dimensión actitud		
Mala	0	0%
Regular	1	3.8%
Buena	25	96.2%
Total	26	100%
Dimensión competencia		
Mala	0	0%
Regular	1	3.8%
Buena	25	96.2%
Total	26	100%

Interpretación: El 100% de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha consideraron como bueno el desempeño laboral en su institución. En sus dimensiones se reflejaron resultados similares, al presentar que el 96.2% de los informantes calificaron como buena la calidad de servicio, la actitud y la competencia en su respectiva institución; en tanto que, solo el 3.8% la consideraron como regular.

Tabla 5: Correlación paramétrica Rho de Spearman entre las variables TICs, y Desempeño Laboral

	Desempeño laboral	
	Sig.(p)	Correlación(ρ)
TICs	0,117	0,315

Nota: Datos propios de la investigación n=26

Interpretación: En la tabla 5, se pudo observar que entre las variables TICs y Desempeño Laboral no existe una correlación significativa ($p > 0,05$), siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,315, considerado muy bajo. Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 6: Correlación paramétrica entre la dimensión Tecnología y la variable Desempeño Laboral

Paramétricas	Desempeño laboral	
	Sig.(p)	Correlación(ρ)
Tecnología	0,505	0,137

Nota: Datos propios de la investigación n=26

Interpretación: Teniendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,137, en la tabla 6 se determinó que no existe correlación significativa entre la dimensión Tecnología y la variable Desempeño Laboral, ya que el nivel de significancia es $p > 0,05$. Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 7: Correlación paramétrica entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral

Paramétricas	Desempeño laboral	
	Sig.(p)	Correlación(ρ)
Comunicación	0,269	0,225

Nota: Datos propios de la investigación n=26

Interpretación: Teniendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,225 en la tabla 7 se determinó que no existe correlación significativa entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral, ya que el nivel de significancia es de 0,269 ($p > 0,05$). Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 8: Correlación paramétrica entre la dimensión Convivencia Digital y la variable Desempeño Laboral

Paramétricas	Desempeño laboral	
	Sig.(p)	Correlación(ρ)
Convivencia digital	0,593	0,110

Nota: Datos propios de la investigación n=26

Interpretación: En la tabla 8 se determinó que no existe correlación significativa entre la dimensión Convivencia Digital y la variable Desempeño Laboral, teniendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,110 y el nivel de significancia = 0,593 ($p > 0,05$). Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 9: Correlación paramétrica entre la dimensión Calidad del Servicio y la variable TICs

Paramétricas	TICs	
	Sig.(p)	Correlación(ρ)
Calidad del servicio	0,406	0,170

Nota: Datos propios de la investigación n=26

Interpretación: En la tabla 9 se determinó que no existe correlación significativa entre la dimensión Calidad del Servicio y la variable TICs, ya que el nivel de significancia es igual a 0,406 ($p > 0,05$) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,170. Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 10: Correlación paramétrica entre la dimensión Actitud y la variable TICs

Paramétricas	TICs	
	Sig.(p)	Correlación(ρ)
Actitud	0,018	0,461*

Nota: Datos propios de la investigación n=26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 10 se determinó que entre la dimensión Actitud y la variable TICs se tiene el valor estadístico Rho de Spearman = 0,461 por lo que se afirma que existe una correlación positiva directa regular, debido a que el valor de la significancia (bilateral) es 0,018 encontrándose por debajo del 0,05 de lo requerido.

Tabla 11: Correlación paramétrica entre la dimensión Competencia y la variable TICs

Paramétricas	TICs	
	Sig.(p)	Correlación(ρ)
Competencia	0,190	0,265

Nota: Datos propios de la investigación n=26

Interpretación: En la tabla 11 se determinó que no existe correlación significativa entre la dimensión Competencia y la variable TICs, ya que el nivel de significancia es igual a 0,190 ($p > 0,05$) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,265. Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Los resultados del análisis descriptivo en la presente tesis titulada: Las TICS y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021 (tabla 3), arrojaron que el 100%, es decir la totalidad de los encuestados, consideran como buena la implementación de las tecnologías de la Información y comunicación – TICs y dos de sus dimensiones: Tecnología y Comunicación. En el caso de la tercera dimensión: Convivencia Digital, el 92.3% la considera buena y el 7.7% regular.

De la misma manera, el 100% de los trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario, consideraron como bueno el desempeño laboral. En el caso de sus tres dimensiones: calidad de servicio, actitud y competencia, el 96.2% las calificaron como buenas, en tanto que, solo el 3.8% las consideraron como regular (tabla 4).

En el caso de los resultados obtenidos de la correlación entre las variables TICs y Desempeño Laboral, después de haber realizado el análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual tuvo una valoración de 0,315, considerado muy bajo, y un nivel de significancia 0,117 ($p > 0,05$); se infiere que no existe una correlación directa y significativa entre ambas variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (Tabla 5). Entonces, la respuesta a la hipótesis planteada sería: El uso de las TICs no se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021.

El hallazgo encontrado no coincide con lo expresado por la mayoría de autores anteriormente citados en la presente investigación, tales como Guzmán y Navarro (2020), quien en su estudio para determinar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros – Cusco, demostró tener una relación significativa, ya que presentaron un grado de correlación de 0,801 con un nivel de confianza del 95%, según el resultado de la aplicación del estadístico Tau-Be de Kendall.

Por su parte, Castillo (2019), *en su tesis Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa*

– 2018, concluyó que existía una relación de significatividad, asociación alta entre el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del área de Administración, rechazando la hipótesis nula.

Ramos y Sánchez (2020) en su tesis *Tic y Desempeño Docente desde la percepción estudiantil de cuarto de secundaria, área Informática IE “Simón Bolívar”* determinó que existía una relación directa entre las variables TIC y desempeño docente, concluyendo la relevancia de que los docentes incluyan e implementen las TICs dentro de las sesiones de aprendizaje en el proceso de enseñanza, como herramientas metodológicas.

Solo en el caso de Diez (2016) coincidió con los resultados, puesto que en su tesis denominada: *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín*, concluyó que no existía relación entre sus variables, siendo su hipótesis nula.

Thompson y Strickland (2004) consideran que, para lograr el desarrollo y el crecimiento económicos, son necesarias las TICs. Además, hoy en día por la complejidad del ambiente a la que se enfrentan las empresas se ve por conveniente el uso de estos medios. En tanto que el éxito de cualquier organización, se ve influenciado por su consideración.

La Tabla 6, a partir de lo aportado por los servidores nombrados, mostró que no existe correlación significativa entre la dimensión Tecnología y la variable Desempeño Laboral, ya que el nivel de significancia es $p > 0,05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,137. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Sobre Tecnología, Bunge (2002), la definió como la técnica que emplea el saber científico y que se utiliza para controlar y transformar procesos naturales o sociales. Por su parte, para Arnold (2008) es un conjunto de etapas, ya sean científicas, tecnológicas, etc. donde se incluyen los nuevos conocimientos para implementar productos y/o procesos nuevos o mejorados. Los conocimientos en conjunto de carácter científico, tiende a permitir la descripción, explicación, diseño y aplicación de soluciones técnicas a los problemas prácticos. En ese entender para Quintanilla

(1998), lo descrito son las cualidades que representan a la tecnología, aplicados de forma sistemática y racional.

En la Tabla 7 se pudo determinar, que teniendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,225, no existe correlación significativa entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral, ya que el nivel de significancia es de 0,269 ($p > 0,05$). Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se ha aceptado la hipótesis nula y se ha rechazado la hipótesis alterna.

Esto puede ser reforzado por la expresión hecha por Chiavenato (2006), al definir a la comunicación como la información intercambiada entre los actores. Considerar, además, que los humanos como parte de los fundamentales procesos dentro de la organización social y de su propia experiencia convierten en común a los mensajes y la información. Y Ramos (2017), afirma que la comunicación en la organización, contribuye eficazmente en el cumplimiento de los objetivos, siendo un medio que permite potencializar a sus integrantes, de tal modo que sean capaces de afrontar retos y satisfacer necesidades bajo las exigencias de un mundo cambiante. Además, considera que las organizaciones que toman en cuenta este aspecto tienden a un mayor crecimiento.

De igual forma, en la Tabla 8 se determinó que no existe correlación significativa entre la dimensión Convivencia Digital y la variable Desempeño Laboral, teniendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,110 y el nivel de significancia = 0,593 ($p > 0,05$). Por lo tanto, se ha aceptado la hipótesis nula y se ha rechazado la hipótesis alterna.

Sobre este resultado es pertinente añadir lo que sostiene Vargas (2016), para quien el término convivencia es la capacidad de establecer relaciones con valores adquiridos, donde su centro de estudio es la interrelación que se genera, ya sea positiva o negativa.

Como se puede apreciar en la tabla 9, no existe correlación significativa entre la dimensión Calidad del Servicio y la variable TICs, ya que el nivel de significancia es igual a 0,406 ($p > 0,05$) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,170. Por lo tanto, se ha aceptado la hipótesis nula y se ha rechazado la hipótesis alterna.

Al respecto, Requena y Serrano (2007) sostuvieron que la calidad de un servicio depende de la interacción con el cliente y/o usuario, y en una organización son los trabajadores quienes producen el servicio. En tanto que, la calidad de servicio para Cronin y Taylor (1992) es percibida por los clientes a través de una evaluación que hacen, al comparar entre lo que esperan del servicio con lo que perciben al momento de recibirlo.

En la tabla 10, a diferencia de las tablas precedentes, se comprobó que entre la dimensión Actitud y la variable TICs existe una correlación positiva directa regular, debido a que se obtuvo un valor estadístico Rho de Spearman igual a 0,461 y el valor de la significancia (bilateral) igual a 0,018, encontrándose por debajo del 0,05 de lo requerido.

En relación con este resultado, Robbins (2004), señaló que cuando se habla de actitudes de los empleados se refiere frecuentemente a la satisfacción laboral. Y que ambas se relacionan. Por su parte, Barriga (1980) definió a la actitud como la tendencia a actuar de una forma determinada frente a una situación u objeto.

En la tabla 11 se determinó que no existe correlación significativa entre la dimensión Competencia y la variable TICs, ya que el nivel de significancia fue igual a 0,190 ($p > 0,05$) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,265. Por lo tanto, y de acuerdo a los resultados, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

La teoría de Alles (2009) sobre Competencia estuvo relacionada a la característica subyacente en el individuo con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación. El pase a la alfabetización digital compleja y múltiple, a través de la adición de conocimiento, actitudes y habilidades, relacionadas a temas de tecnología, información y multimedia, es lo que Gisbert y Esteve (2011) definen como competencia digital. Similar concepto tiene Quintana (2000), quien indica que tener competencia digital es dominar actitudes, habilidades y conocimientos que les permita hacer uso efectivo de las TICs.

A modo de cierre, es importante mencionar el aporte de este estudio, que buscó determinar la relación existente entre el uso de las TICs y el desempeño laboral, específicamente de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chíncha

durante el año 2021, segundo año de la pandemia por Covid 19, que a nivel mundial nos obligó a cambiar nuestra forma de vivir, y donde el trabajo remoto se hizo indispensable, obligándonos a actualizar nuestros conocimientos en herramientas virtuales y competencias digitales (TICs), a fin de estar a la vanguardia en el tipo de trabajo que se desarrolla y brindar un servicio óptimo y de calidad a los usuarios. En una sociedad, de acuerdo a lo sostenido por Castells (1998), las tecnologías predominantes logran determinar la vida de quienes la conforman. En tanto que las innovaciones tecnológicas constriñen a las personas a adoptar nuevas formas de vida que incluye nuevos valores. Por tanto, las tecnologías generan consecuencias sociales.

Por su parte, Thompson y Strickland (2004), definen a las TICs a partir del uso de componentes electrónicos, herramientas y dispositivos, atribuyéndoles capacidad de manipulación de información que conllevarían, en cualquier organización, al desarrollo y el crecimiento económico de la misma.

En el caso del Desempeño Laboral, Chiavenato (2000) lo definió como el comportamiento o las acciones que se observan en los trabajadores en cuanto al logro de los objetivos de la organización, consideraba que la mayor fortaleza dentro de una institución era tener un buen desempeño laboral.

Jiménez (2011), concibió como desempeño laboral, cuando las organizaciones tienden a buscar la propia mejora continua, a partir de la implementación de distintas estrategias, las mismas que permitirían fortalecer cuando se trata de una conducta positiva e identificar aquella conducta no deseada, para incorporarlo dentro de sus variables.

Es preciso manifestar que esta investigación propiciará el interés en futuros profesionales en el campo de la Gestión Pública, Administración, Recursos Humanos, entre otros campos de estudio a desarrollar nuevas indagaciones y profundizaciones de la temática planteada, en poblaciones, muestras y realidades similares.

Es por ello, que los tres niveles de Gobierno, de acuerdo a sus facultades, competencias y presupuesto, puedan planificar y ejecutar actividades que conduzcan a desarrollar bases legales, programas y proyectos de capacitación, con

un enfoque territorial, dirigidos a los servidores públicos de las diferentes entidades del Estado a fin de contar con profesionales actualizados, empoderados en temas tecnológicos, competentes e idóneos, lo cual finalmente redundará en un servicio de calidad a la comunidad. Asimismo, apoyar al investigador, dando las condiciones necesarias y el permiso correspondiente para la recolección de los datos respectivos, que el estudio lo requiera.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** El nivel de uso e implementación de las TICs de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021 fue considerado como Bueno (100%). Se infiere que los servidores nombrados estarían utilizando las TICs de forma adecuada en su quehacer laboral.
- 2.** El nivel de desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021 fue considerado como Bueno (100%). Esto significa que los trabajadores nombrados estarían desempeñándose eficazmente en el trabajo.
- 3.** No existe una correlación directa y significativa entre el uso de las TICs y el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021; se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman un valor de 0,315, considerado muy bajo y un nivel de significancia de 0,117 ($p > 0,05$); por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.
- 4.** En el caso de las dimensiones de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs: Tecnología, Comunicación y Convivencia Digital, se determinó que no existe correlación significativa entre dichas dimensiones con la variable Desempeño Laboral, teniendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman considerado muy bajo en los 3 casos y los niveles de significancia ($p > 0,05$).
- 5.** No existe correlación directa ni significativa entre las dos dimensiones de Desempeño Laboral: Calidad del Servicio y Competencia, con la variable TICs, teniendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman considerado muy bajo en los 2 casos y los niveles de significancia ($p > 0,05$).
- 6.** Con referencia a la dimensión Actitud del Desempeño Laboral y la variable TICs, se afirma que existe una correlación positiva directa regular, debido a que el valor de la significancia (bilateral) es 0,018 encontrándose por debajo del 0,05 de lo requerido. Y se tiene el valor estadístico Rho de Spearman igual a 0,461.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda impulsar desde el Gobierno Regional de Educación de Ica, a través de su Dirección Regional de Educación – DRE Ica, planes y programas de especialización en entornos digitales y uso de las TICs dirigidos a los servidores de las diferentes UGELs, e implementar estos aspectos en su Plan de Desarrollo de Personas – PDP.
- 2.** Se recomienda al director de la UGEL Chincha, a definir estrategias para el fortalecimiento y empoderamiento en el uso de las TICs por parte de los trabajadores, que generen resultados positivos en el uso de estas tecnologías en su quehacer laboral y en su atención al usuario externo.
- 3.** Para que se establezca una relación directa y significativa entre el uso de las TICs y el desempeño laboral en los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, se recomienda que el director de la UGEL y los directivos motiven a los trabajadores en su totalidad a utilizar constantemente estas herramientas tecnológicas y participen activamente en capacitaciones y/o charlas, comprometiéndolos y haciéndolos parte de los objetivos institucionales.
- 4.** A los servidores públicos, sensibilizarlos sobre su rol de servir a los usuarios, y enfatizar en la trascendencia de utilizar las TICs para alcanzar un óptimo desempeño laboral y tener la predisposición de seguir aprendiendo y capacitarse en cualquier tipo de herramienta digital que se estuviera suscitando hoy en día.
- 5.** Se recomienda, que, a partir de esta investigación, la cual puede tomarse como línea de base, se realicen futuros estudios sobre el tema tendientes a reforzar la idea de que tener un vasto conocimiento, praxis y dominio de las TICs permitirá un buen desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alves, C. (2007). *Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talentos*. Obtenido de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Arratia (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencia y percepciones desde los evaluados*, Universidad de Chile, Chile. Obtenido de: <http://www.tesis.uchile.cl/tesis>
- Ávila, D. (2014). *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana*. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014
- Bautista (2018). *Liderazgo de jefes de servicios y desempeño laboral de profesionales de Salud Hospital San José - Chíncha, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad San Pedro, Perú.
- Castells, M. (2000). *Sociedad Red* (Versión castellana de Carmen Martínez Gimeno y Jesús Albores), 2da edición.
- Castillo (2019). *Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral: Unidad de Gestión Educativa Local Santa – 2018* (Tesis de Maestría) Universidad San Pedro, Perú.
- Cejas, M. Vásquez, G. Chirinos, N. Hernández, G. Sandoval, L. Lozada, B. y Anzola, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*. Obtenido de: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13757/1/978-9942-765-04-8%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20LA%20ARQUITECTURA%20ESTRAT%C3%89GICA%20DE%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf>

Cejas, M. Vásquez, G. y otros. (2009). *Administración de recursos humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7a. ed.). México. McGraw Hill.

Concytec (2016). *Programa Nacional Transversal de Tecnologías de la Información y Comunicación 2016 - 2021*, 1ra Edición Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de:

https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/libro_tics.pdf

Coronado, J. (2015). *Uso de las Tic y su relación con las Competencias Digitales de los docentes en la Institución Educativa N° 5128 del distrito de Ventanilla – Callao*. Obtenido de:

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/883/TM%20CEDu%20C78%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz, A. (2019). *Distintas definiciones de TICS según diversos autores*. Obtenido de: <https://aprendeticfaceam.blogspot.com/2019/10/distintas-definiciones-de-tics-segun.html>

Diez (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

El Peruano (09 de diciembre de 2020). *Tendencias tecnológicas que marcaron el 2020*. Obtenido de: <https://elperuano.pe/noticia/110485-tendencias-tecnologicas-que-marcaron-el-2020>

Fabian (2016). *Educación Tecnológica*. Obtenido de: <https://siempretecnologia.wordpress.com/tics/concepto-de-tic/>

Ferrer, S. (2008). *Teorías del aprendizaje y TICs*. Obtenido de: https://tic-pure2008.webcindario.com/TIC_VE3.pdf

- Gobierno Regional de Ica (2015). *Plan de Desarrollo Regional Concertado Ica - 2016-2021*. Obtenido de: https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/PRDC-FINAL_ICA.pdf
- Gobierno Vasco (2012). *Competencia en el tratamiento de la información y competencia digital*. Obtenido de: http://ediagnostikoak.net/edweb/cas/materialesinformativos/ED_marko_teorikoak/Marco_competencia_digital_cas.pdf
- Guido L. (2005), *“Tecnologías de Información y Comunicación, Universidad y Territorio. Universidad Nacional de Quilmes, Argentina*. Obtenido de: www.revistacts.net/files/
- Guzmán y Navarro (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020*. (Trabajo de investigación de Pregrado), Universidad Continental, Perú.
- INEI (2002). *Actualización del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Perú*.
- Informática Educativa (2007). *El Constructivismo de Papert*. Obtenido de: <http://pie-geducare.blogspot.com/2007/03/el-constructivismo-depapert.html>
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2006). *Fundamentos de Marketing*, 4ta Edición México D.F. Thomson.
- López, C. y Sánchez, C. (2019). *La Interacción y convivencia digital de los estudiantes en las redes sociales*, Vol. 12 (núm. 2), (pp. 114-130). Obtenido de: <file:///C:/Users/apant/Downloads/DialnetLaInteraccionYConvivenciaDigitalDeLosEstudiantesEn-7176412.pdf>
- Los Recursos Humanos (24 de mayo de 2019). *Teoría de la equidad laboral de Stacey Adams*. Obtenido de: <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-equidad-laboral-de-stacey-adams/>

- Maguiña, N. (2019). *La teoría de motivación de Maslow y el desempeño laboral del personal administrativo en la escuela de post grado y el centro de idiomas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*, año 2018. Obtenido de: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3608/T033_43165889_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, L. Ramírez, K. y Tamani, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*.
- Organization for Economic Co-operation and Development (2020) *A framework to guide an education response to the COVID-19 Pandemic of 2020*. Obtenido de: https://www.hm.ee/sites/default/files/framework_guide_v1_002_harward.pdf
- Pachas (2018). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chíncha*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- Paúl (2011). *El impacto del uso de las TIC's en el desempeño laboral de los empleados de una empresa comercial, desde su percepción* (Tesis de Maestría). Universidad Virtual Tecnológico de Monterrey EGE - Escuela de Graduados en Educación, México.
- PCM-CODESI (2000). *Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, la Agenda Digital*, 2da edición. Obtenido de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357112/DS_066-2011.pdf

- Ramos y Sánchez (2020). *Tic y Desempeño Docente desde la percepción estudiantil de cuarto secundaria, área Informática IE “Simón Bolívar” - Chincha, 2020*. (Tesis de Maestría) Universidad San Ignacio de Loyola.
- Riveros, V. y Mendoza, M. (2005). *Bases teóricas para el uso de las TIC en Educación*. Obtenido de: https://tic-apure2008.webcindario.com/TIC_VE3.pdf
- Ruiz, L. (s.f.). *Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo*. Obtenido de: <https://psicologiamente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>
- Santa – Isabel (2016). *Aplicaciones de las TIC para la mejora continua de un centro de educación de personas adultas. Estudio de caso del Centro de Educación de Personas Adultas San Idefonso – La Granja*. (Tesis de Doctorado). Escuela Internacional de Doctorado UNED. España.
- Steffanell y Acevedo (2019). *Mediación TIC y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado*. (Tesis de Maestría) Universidad de La Costa, Barranquilla – Colombia.
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- UNCTAD-Naciones Unidas (2003). *Informe sobre comercio electrónico y desarrollo, Naciones Unidas*. Obtenido de: https://unctad.org/es/system/files/official-document/ecdr2003_sp.pdf
- UNCTAD-Naciones Unidas (03 de mayo de 2021). *El comercio electrónico mundial alcanza los 26,7 billones de dólares mientras el COVID-19 impulsa las ventas en línea*. Obtenido de: <https://unctad.org/es/news/el-comercio-electronico-mundial-alcanza-los-267-billones-de-dolares-mientras-covid-19-impulsa>
- Universidad del Zulia Venezuela (2013). *Competencia digital en la educación superior: instrumentos de evaluación y nuevos entornos, vol. 10 (núm. 3), (pp. 29-43)*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/823/82329477003.pdf>

Víctor, S. Riveros, V. y María, M. (2005). *Bases teóricas para el uso de las TIC en Educación*, Vol. 12 (núm. 3), (pp. 315 - 336).

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas*, 6ta Edición. Obtenido de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Werther, W. Davis, K. y Guzmán (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano*.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Las TICs y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021.

Autora: Karin Milagros Herмосilla Salguero

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN – TICS	Para Graells (2000) las telecomunicaciones, la informática y las tecnologías audiovisuales han posibilitado varios avances tecnológicos, denominado hoy en día Tecnologías de información y comunicación, todas brindan herramientas que permiten contar con medios (canales) de comunicación, que permiten tratar y difundir información. Siendo el internet uno de los elementos más	Se refiere a las TICs que utilizaron los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha y se calculó haciendo uso de un cuestionario que contenía 30 ítems o preguntas. Esta variable fue operacionalizada mediante 3 dimensiones (Tecnología, Comunicación y convivencia digital). Cada variable con los rangos siguientes: Buena: de 101 a 150; Regular: de 51 a	TECNOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Uso y manejo de herramientas de ofimática. - Uso y acceso a Internet - Uso de plataformas digitales - Uso de redes sociales - Uso de aplicativos - Apps 	Ordinal
			COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Medios utilizados para compartir información laboral. - Calidad de la información compartida por los directivos. - Medio utilizado para brindar información y atención de consultas a usuarios. - Respuesta de atención de consultas y trámites proveniente de usuarios 	
			CONVIVENCIA DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> - Valores presentes durante las reuniones de trabajo virtuales. - Transformación de los valores. - Trato durante las reuniones virtuales. 	

	poderosos y representativos de las TICs, que impulsó a la Sociedad de la Información.	100; y Mala: de 0 a 50.		<ul style="list-style-type: none"> - Reglas presentes durante el uso de las TICs. - Importancia del uso de las TICs 	
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2009), menciona que el desempeño es representado por la forma en que asumen las personas sus obligaciones, funciones o actividades. Considera, además, que el desempeño de una persona manifestado de	Rendimiento que demostraron los trabajadores en el cumplimiento de las funciones que exigía el cargo, demostrando sus competencias laborales que lo ameritaban a ser parte de la institución. Se calculó con la aplicación de una encuesta, en base	CALIDAD DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de los procedimientos - Conocimientos de procedimientos - Condiciones para la atención de usuarios - Contribución de las TICs - Satisfacción de usuarios al usar los medios de atención de trámites. 	Ordinal
			ACTITUD	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso frente al uso responsable de las TICs - Participación de los servidores públicos nombrados - Cooperación - Eficiencia - Aprendizaje 	

	<p>manera individual, tiende a afectar al desempeño grupal, en tanto que la organización se ve condicionada por el resultado de ese desempeño. En tal sentido el autor considera que la mediocridad no genera valor a la organización, por lo que el éxito de la misma, está condicionada a un desempeño de excelencia.</p>	<p>a un cuestionario específico compuesto por 30 preguntas. Variable operacionalizada a través de 3 dimensiones: Calidad del servicio, Actitud y Competencia. Los rangos de la variable son los siguientes: Mala: 0-50; Regular: 51-100; Buena: 101-150.</p>	<p>COMPETENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades presentes utilizadas en las TICs - Conocimientos sobre la utilización de las TICs - Habilidades blandas - Creencias sobre el uso de las TICs 	
--	---	--	---------------------------	---	--

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL USO DE LAS TICS

Buenos días/ buenas tardes, el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. Es preciso indicar que este cuestionario es personal y privado, la información que se obtenga será totalmente reservada y válida solo para los fines académicos de este estudio. Agradecemos de antemano su valiosa participación y le solicitamos que conteste cada pregunta de manera objetiva y honesta.

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a su opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

Por favor marque con un aspa (X) en la columna que corresponde a cada una de las preguntas.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ Siempre 4
- ✓ Casi siempre 3
- ✓ A veces 2
- ✓ Casi nunca 1
- ✓ Nunca 0

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
TECNOLOGÍA	Uso y manejo de Herramientas de Ofimática	1. ¿Con qué frecuencia usa las principales herramientas de ofimática?					
		2. ¿Considera que para el desarrollo de sus labores es necesario tener un conocimiento y manejo avanzado de computación?					
	Uso y acceso a Internet	3. ¿Ud. para realizar sus labores de trabajo tiene acceso a internet?					
		4. ¿Ha tenido problemas en el uso del internet durante el desarrollo de su trabajo?					
	Uso de plataformas digitales	5. ¿Los trabajadores nombrados utilizan y dominan las plataformas digitales?					
		6. ¿Han recibido soporte por parte de sus compañeros de trabajo durante algún problema técnico en el uso de las plataformas digitales?					
	Uso de redes sociales	7. ¿Cuán a menudo utiliza las redes sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo?					

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Uso de aplicativos - Apps	8. Considera Ud. que se utilizan adecuadamente las redes sociales para el manejo de la información?					
		9. ¿Hace uso de los aplicativos informáticos – Apps móviles?					
		10. La UGEL Chincha ha implementado el uso de aplicativos informáticos para la comunicación interna y/o externa?					
COMUNICACIÓN	Medios utilizados para compartir información laboral	11. ¿Los trabajadores se comunican fluidamente usando las Tics?					
		12. ¿Se comparte información relacionada a las actividades laborales, entre los trabajadores de su UGEL, a través de las redes sociales y/o plataformas digitales?					
	Calidad de la información compartida por los directivos	13. ¿La información compartida por los directivos de la UGEL, son adecuadamente comprendidas y utilizadas por los trabajadores para el desempeño de sus funciones?					
		14. ¿La información compartida por los directivos de la UGEL con sus trabajadores, es oportuna y suficiente?					
	Medio utilizado para brindar información y atención de consultas a usuarios	15. ¿Se brinda a los usuarios de la UGEL, información o comunicación relacionada a los procesos de atención, a través de las redes sociales y/o plataformas digitales?					
		16. ¿Se atienden los trámites de los usuarios de la UGEL Chincha a través de la página web o alguna plataforma digital?					
	Respuesta de atención de consultas y trámites proveniente de usuarios	17. ¿Las respuestas a las consultas y trámites de los usuarios (a través de página web, redes sociales o plataformas digitales) tienden a ser ágiles e inmediatas?					
		18. ¿La atención de estos trámites (a través de página web, redes sociales o plataformas digitales), genera en los trabajadores de la UGEL un mayor rendimiento laboral?					
CONVIVENCIA DIGITAL	Valores presentes durante las reuniones de trabajo virtuales	19. ¿Durante el intercambio de información entre los trabajadores de la UGEL a través de medios digitales, se presentan problemas de entendimiento o comprensión?					
		20. ¿En reuniones grupales, realizadas a través de las redes sociales o plataformas digitales, las conversaciones son alturadas y se mantiene respeto entre todos sus participantes?					
	Transformación de los valores	21. De acuerdo a lo que Ud. observa, ¿considera que el uso de las TICs fortalece los valores?					

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		22. ¿De acuerdo a lo que Ud. observa, ¿considera que el uso de las TICs genera antivalores?					
	Trato durante las reuniones virtuales	23. ¿Las reuniones virtuales entre los trabajadores de la UGEL, son programadas con la debida anticipación y en momentos oportunos?					
		24. En las coordinaciones con otros trabajadores de la misma institución, ¿Ud. siente que recibe un buen trato y respeto?					
		25. Durante las reuniones grupales de trabajo de forma virtual, ¿todas las personas participan en las mismas condiciones?					
	Reglas presentes durante el uso de las TICs	26. ¿La UGEL establece pautas y normas de convivencia que permitan el correcto uso de las TICs?					
		27. ¿Estas pautas o normas son asumidas y cumplidas por todos los participantes?					
	Importancia del uso de las TICs	28. ¿Considera Ud. que el uso de las TICs facilita el trabajo de los funcionarios y servidores de la UGEL Chincha?					
		29. ¿Considera que el uso de las TICs ayuda a resolver problemas institucionales?					
		30. ¿Cree Ud. que las horas de trabajo de los empleados, a partir del uso de las TICs, se reducen?					

¡Gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Buenos días/ buenas tardes, el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021. Es preciso indicar que este cuestionario es personal y privado, la información que se obtenga será totalmente reservada y válida solo para los fines académicos de este estudio. Agradecemos de antemano su valiosa participación y le solicitamos que conteste cada pregunta de manera objetiva y honesta.

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a su opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

Por favor marque con un aspa (X) en la columna que corresponde a cada una de las preguntas.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ Siempre 4
- ✓ Casi siempre 3
- ✓ A veces 2
- ✓ Casi nunca 1
- ✓ Nunca 0

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
CALIDAD DEL SERVICIO	Implementación de los procedimientos	1. Durante la atención a los usuarios, a través de plataformas digitales, ¿Ud. sigue los procedimientos establecidos en una atención presencial?					
		2. ¿Ud planifica cada procedimiento de su trabajo, de manera tal, que puede hacerlo de forma organizada y en el tiempo previsto?					
	Conocimientos de procedimientos	3. ¿Considera Ud. que debe tener conocimientos previos sobre el uso y manejo de las TICs antes de brindar atención a los usuarios?					
		4. ¿En qué medida considera necesaria la capacitación permanente en temas laborales que involucre la atención a usuarios?					
	Condiciones para la atención de usuarios	5. ¿Considera que las condiciones de infraestructura y equipamiento ayudan a realizar una buena atención a los usuarios, de manera virtual?					
		6. ¿Con qué frecuencia los directivos evalúan los conocimientos y habilidades de los servidores públicos nombrados?					
	Contribución de las TICs	7. De acuerdo a su experiencia, ¿considera Ud. que la atención de usuarios					

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		a través del uso de las TICs, contribuye en racionalizar el tiempo de los mismos?					
		8. De acuerdo a su experiencia, ¿considera Ud., que la atención de usuarios a través del uso de las TICs, contribuye en el ahorro de la economía de los mismos?					
	Satisfacción de usuarios al usar los medios de atención de trámites.	9. ¿La respuesta a los trámites (a través de página web, redes sociales o plataformas digitales) tienden a generar mayor satisfacción en los usuarios?					
		10. ¿Ud. crea o implementa nuevos métodos y procedimientos de trabajo más eficaces para lograr la satisfacción de los usuarios?					
ACTITUD	Compromiso frente al uso responsable de las TICs	11. Al momento de usar las TICs, ¿Ud. se concentra únicamente en las labores o actividades asignadas para el cumplimiento de sus funciones?					
		12. ¿Ud. cree que los servidores públicos nombrados de la UGEL vienen asumiendo un compromiso responsable frente al uso de las TICs?					
	Participación de los servidores públicos nombrados	13. ¿Ante las reuniones de trabajo programadas a través de las plataformas digitales, todos los servidores públicos nombrados asisten en el horario indicado?					
		14. ¿Ud. participa cuando se solicita opiniones o sugerencias de los integrantes durante las reuniones virtuales?					
	Cooperación	15. ¿Colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos?					
		16. ¿Ud. es de las personas que toma la iniciativa para resolver algún problema y/o conflicto?					
	Eficiencia	17. ¿Demuestra cortesía y brinda una adecuada y oportuna atención y orientación a los usuarios?					
		18. ¿Cumple adecuadamente con las tareas encomendadas?					
	Aprendizaje	19. ¿Ud. participa de cursos de capacitación o actualización relacionados al uso de las tecnologías de información?					
		20. Cuando se presentan problemas relacionados al uso de las TICs, ¿Ud. recurre a internet para buscar información relacionada a la solución de sus problemas?					
COMPETENCIA	Habilidades presentes utilizadas en las TICs	21. Cuando se presentan problemas durante el uso de las herramientas y medios tecnológicos, ¿Ud. logra solucionarlo con facilidad?					

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		22. Cuando se presentan problemas durante el uso de las herramientas y medios tecnológicos, ¿Ud. tiende a pedir ayuda a expertos en el tema?					
	Conocimientos sobre la utilización de las TICs	23. ¿Antes de iniciar sus actividades sobre el uso de las plataformas virtuales o páginas web, Ud. se capacita previamente?					
		24. ¿Para el uso de las redes sociales y/o plataformas digitales, Ud. consultó a alguna persona o profesional experimentado?					
		25. ¿Ud. fortalece sus capacidades profesionales para responder a los nuevos retos que le propongan en la UGEL?					
	Habilidades blandas	26. ¿Se considera Ud. una persona empática y de buen trato con sus compañeros de trabajo y con el público usuario?					
		27. ¿Los servidores públicos nombrados de la UGEL Chíncha tienen un gran espíritu humano y son tolerantes?					
		28. ¿Los servidores públicos nombrados de la UGEL Chíncha demuestran liderazgo e idoneidad en su quehacer diario?					
	Creencias sobre el uso de las TICs	29. ¿Considera Ud. que los trabajadores o funcionarios de la UGEL deberían dominar el uso de las TICs para desarrollar las actividades laborales?					
		30. ¿Cree Ud. que el uso indiscriminado y sin control de las TICs pueda contribuir al deterioro mental y desgaste físico de los trabajadores?					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Instrumento de Medición de Variable: **Tecnologías de la Información y Comunicación - TICs**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCIONES DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES RECOMENDADAS		
				N	CN	AV	CS	S	Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre el indicador y la Dimensión			Relación entre el ítem y la Respuesta	
									S	N	S	N		S	N
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	TECNOLOGÍA	Uso y manejo de Herramientas de Ofimática	1. ¿Con qué frecuencia usa las principales herramientas de ofimática?						✓	✓	✓	✓			
			2. ¿Considera que para el desarrollo de sus labores es necesario tener un conocimiento y manejo avanzado de computación?						✓	✓	✓	✓			
	Uso y acceso a Internet	3. ¿Ud. para realizar sus labores de trabajo tiene acceso a internet?						✓	✓	✓	✓				
		4. ¿Ha tenido problemas en el uso del internet durante el desarrollo de su trabajo?						✓	✓	✓	✓				

Nombre del Instrumento	Cuestionario respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Aplicado a la Muestra Participante	28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Apellidos y Nombres del Experto	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Título Profesional	Economista y Lic. Educación	Celular	958880005
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA	 Dr. Jose Elias Sandoval Rios CPPe N°273427 UCV – Docente	Lugar y Fecha:	Trujillo- 17 -12-2021

Nombre del Instrumento	Cuestionario respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Aplicado a la Muestra Participante	28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Apellidos y Nombres del Experto	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ingeniero Mecánico, Licenciado en Educación y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 – Urb. Santa Inés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo - 02 -12 - 2021

Nombre del Instrumento	Cuestionario respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Aplicado a la Muestra Participante	28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Apellidos y Nombres del Experto	Panti Choque Aldo	DNI N°	41701199
Título Profesional	Lic. en Sociología	Celular	964885479
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas N° 1617 - Urb. Inca Manco Cápac		
Grado Académico	Magíster en Gerencia Social		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 17 - 12 - 2021

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Instrumento de Medición de Variable: **Desempeño Laboral**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCIONES DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES RECOMENDADAS			
				N	CN	AV	CS	S	Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre el indicador y la Dimensión			Relación entre el Indicador y el ítem		
									S	I	S	I		S	I	S
DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DEL SERVICIO	Implementación de los procedimientos	1. Durante la atención a los usuarios, a través de plataformas digitales, ¿Ud. sigue los procedimientos establecidos en una atención presencial?						✓		✓		✓			
			2. ¿Ud planifica cada procedimiento de su trabajo, de manera tal, que puede hacerlo de forma organizada y en el tiempo previsto?						✓		✓		✓			
		Conocimientos de procedimientos	3. ¿Considera Ud. que debe tener conocimientos previos sobre el uso y manejo de las TICs antes de brindar atención a los usuarios?						✓		✓		✓			
			4. ¿En qué medida considera necesaria la capacitación permanente en temas laborales que involucre la atención a usuarios?						✓		✓		✓			
		Condiciones para la atención de usuarios	5. ¿Considera que las condiciones de infraestructura y equipamiento ayudan a realizar una buena atención a los usuarios, de manera virtual?						✓		✓		✓			

COMPETENCIA	Cooperación	14. ¿Ud. participa cuando se solicita opiniones o sugerencias de los integrantes durante las reuniones virtuales?								✓	✓	✓	✓			
		15. ¿Colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos?									✓	✓	✓	✓		
		16. ¿Ud. es de las personas que toma la iniciativa para resolver algún problema y/o conflicto?									✓	✓	✓	✓		
		Eficiencia	17. ¿Demuestra cortesía y brinda una adecuada y oportuna atención y orientación a los usuarios?									✓	✓	✓	✓	
			18. ¿Cumple adecuadamente con las tareas encomendadas?									✓	✓	✓	✓	
		Aprendizaje	19. ¿Ud. participa de cursos de capacitación o actualización relacionados al uso de las tecnologías de información?									✓	✓	✓	✓	
	20. Cuando se presentan problemas relacionados al uso de las TICs, ¿Ud. recurre a internet para buscar información relacionada a la solución de sus problemas?										✓	✓	✓	✓		
	Habilidades presentes utilizadas en las TICs	21. Cuando se presentan problemas durante el uso de las herramientas y medios tecnológicos, ¿Ud. logra solucionarlo con facilidad?									✓	✓	✓	✓		
		22. Cuando se presentan problemas durante el uso de las herramientas y medios tecnológicos, ¿Ud. tiende a pedir ayuda a expertos en el tema?									✓	✓	✓	✓		

Nombre del Instrumento	Cuestionario respecto al Desempeño Laboral		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Aplicado a la Muestra Participante	28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Apellidos y Nombres del Experto	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Título Profesional	Economista y Lic. Educación	Celular	958880005
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA	 <p>Dr. Jose Elias Sandoval Rios CPPe N°273427 UCV – Docente</p>	Lugar y Fecha:	Trujillo- 17 -12-2021

Nombre del Instrumento	Cuestionario respecto al Desempeño Laboral		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Aplicado a la Muestra Participante	28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Apellidos y Nombres del Experto	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ingeniero Mecánico, Licenciado en Educación y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 – Urb. Santa Inés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo - 02 -12 - 2021

Nombre del Instrumento	Cuestionario respecto al Desempeño Laboral		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICS con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Aplicado a la Muestra Participante	28 servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, 2021		
Apellidos y Nombres del Experto	Panti Choque Aldo	DNI N°	41701199
Título Profesional	Lic. en Sociología	Celular	964885479
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas N° 1617 - Urb. Inca Manco Cápac		
Grado Académico	Magíster en Gerencia Social		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 17 - 12 - 2021

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

Muestra	TICs																															
	TECNOLOGIA										COMUNICACIÓN										CONVIVENCIA DIGITAL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	5	5	5	3	1	3	4	1	3	3	3	5	4	3	1	1	5	5	3	4	5	1	4	4	4	3	3	5	4	3		
2	4	5	5	3	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	4		
3	3	4	5	3	2	3	4	2	4	4	2	5	4	4	1	1	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4		
4	5	5	5	3	2	3	4	2	5	4	2	5	5	5	2	2	3	5	3	5	4	1	4	5	4	5	4	5	5	4		
5	5	5	5	3	2	3	4	2	5	4	2	5	5	5	2	2	3	5	3	5	4	1	4	5	4	5	4	5	5	4		
6	5	4	5	3	2	1	4	3	4	5	2	5	4	4	1	2	4	4	3	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4		
7	5	5	4	3	2	1	5	1	1	5	1	5	5	5	1	1	3	4	2	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	1		
8	4	4	5	3	2	1	5	2	3	5	1	4	4	3	1	1	4	3	2	5	5	1	4	4	3	3	2	5	4	4		
9	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	1	4	4	5	5	5	1	4	5	5	2	2	5	5	5		
10	5	5	5	2	2	3	5	2	5	5	2	4	4	4	1	2	3	4	3	5	4	1	3	5	4	3	5	4	3	1		

Estadísticas de fiabilidad

– Variable TICs

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.729	30

El resultado del análisis de la consistencia y confiabilidad de nuestro instrumento para la variable TICs, a través del Alfa de Cronbach, nos permite inferir que tiene una buena confiabilidad, ya que se obtuvo 0,729 de coeficiente que oscila entre 0.6 y 0.8 y considerada como Buena.

Muestra	DESEMPEÑO LABORAL																													
	CALIDAD DE SERVICIO										ACTITUD										COMPETENCIA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	2	4	5	3	4	5	4
2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	2	5	5	4	4	5	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3
6	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4
7	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4
8	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	3
9	4	5	5	4	5	3	4	4	3	2	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5
10	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	2	4	5	3	3	5	3

**Estadísticas de
fiabilidad- Variable
Desempeño Laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.718	30

El resultado del análisis de la consistencia y confiabilidad de nuestro instrumento para la variable Desempeño laboral, a través del Alfa de Cronbach, nos permite inferir que tiene una buena confiabilidad, ya que se obtuvo 0,718 de coeficiente que oscila entre 0.6 y 0.8 y considerada como Buena.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de la variable TICs

	Estadístico	gl	p
TICS	0.968	26	0.581
Tecnología	0.935	26	0.102
Comunicación	0.933	26	0.093
Convivencia digital	0.963	26	0.445

Nota: Datos propios de la investigación n=26

Al obtener en la variable TICs, y sus respectivas dimensiones $p \geq 0.05$ se acepta que los datos tienen una distribución normal, por tanto, lo que además nos permite abordar con estadística paramétrica.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de la variable desempeño laboral

	Estadístico	gl	p
Desempeño laboral	0.979	26	0.851
Calidad del servicio	0.954	26	0.287
Actitud	0.961	26	0.403
Competencia	0.964	26	0.487

Nota: Datos propios de la investigación n=26

En cuanto a la variable desempeño laboral y sus respectivas dimensiones se obtiene que todos $p \geq 0.05$, por consiguiente, se acepta que los datos tienen una distribución normal, además esto nos permite abordar con estadística paramétrica.

ANEXO 4

Base de datos de las variables TICs y Desempeño Laboral

MU EST RA	TICs																														T ot al	Ni v el													
	TECNOLOGIA										COMUNICACIÓN										CONVIVENCIA DIGITAL																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	S	T	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	S	T	1	2	3	4	5	6			7	8	9	0	S	T	1	2	3	4	5	6	7
1	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	Buena	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	Buena	3	4	5	1	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	1	9	Buena			
2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	Buena	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	Buena	4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	7	4	1	0	Buena			
3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	Buena	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	Buena	3	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	7	Buena					
4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	Buena	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	Buena	3	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	4	9	4	1	6	Buena					
5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	Buena	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	Buena	3	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	4	9	4	1	6	Buena					
6	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	Buena	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	Buena	3	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	5	1	7	Buena				
7	5	5	4	3	4	5	5	5	1	5	4	Buena	5	5	5	5	5	5	3	4	7	3	Buena	2	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	1	4	7	4	1	6	Buena				
8	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	Buena	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3	Buena	2	5	5	1	4	4	3	3	2	5	4	4	4	2	4	1	7	Buena				
9	5	5	5	3	3	1	5	3	4	4	3	Buena	3	4	5	4	3	5	4	4	2	3	Buena	5	5	5	1	4	5	5	2	2	5	5	5	4	9	4	1	9	Buena				
10	5	5	5	2	4	3	5	4	5	5	4	Buena	4	4	4	4	5	4	3	4	2	3	Buena	3	5	4	1	3	5	4	3	5	4	3	1	4	1	4	1	6	Buena				
11	5	5	5	2	4	3	5	4	5	5	4	Buena	4	4	4	4	5	4	3	4	2	3	Buena	3	5	4	1	3	5	4	3	5	4	3	1	4	1	4	1	6	Buena				
12	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	Buena	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	Buena	2	2	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	9	3	1	9	Regular				
13	4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	Buena	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4	Buena	3	4	4	1	5	5	3	5	3	4	3	1	4	1	4	1	2	Buena				
14	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	Buena	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	Buena	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	2	Buena				
15	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	Buena	3	3	4	4	4	5	4	4	1	3	Buena	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	1	6	Buena				
16	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	4	Buena	4	4	5	4	5	5	5	5	7	3	Buena	2	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	7	4	1	8	Buena				
17	5	4	5	3	3	3	4	3	5	4	3	Buena	4	3	4	4	4	5	3	3	0	3	Buena	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	1	3	Buena				

18	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	Buena	5	5	4	5	5	5	5	5	3	Buena	3	4	5	2	5	5	4	3	4	5	5	4	4	Buena	1	3	4	Buena	
19	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	Buena	3	4	4	3	4	4	4	4	0	3	Buena	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	2	9	Regular	1	1	0	Buena
20	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	0	Buena	4	3	4	4	3	4	4	5	1	3	Buena	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	Buena	1	1	6	Buena
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	Buena	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	Buena	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Buena	1	1	8	Buena
22	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	Buena	3	4	4	3	4	4	4	4	0	3	Buena	3	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	2	6	Buena	1	1	2	Buena
23	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	Buena	3	4	4	3	4	4	4	4	0	3	Buena	3	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	2	6	Buena	1	1	2	Buena
24	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	Buena	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	Buena	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	6	Buena	1	2	0	Buena
25	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	Buena	2	3	4	4	4	4	4	4	9	2	Buena	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	Buena	1	0	7	Buena
26	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	Buena	5	5	5	5	3	5	5	5	8	3	Buena	3	3	5	2	4	5	3	4	3	4	3	3	2	Buena	1	2	6	Buena

DESEMPEÑO LABORAL

MU EST RA	CALIDAD DE SERVICIO										ACTITUD										COMPETENCIA										T Ot al	Ni v el											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0			1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	Buena	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	9	Buena	3	4	3	2	4	5	3	4	5	4	3	7	Buena	1	2	1	Buena
2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	Buena	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	Buena	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	Buena	1	3	2	Buena
3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	Buena	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	7	Buena	4	3	5	2	5	5	4	4	5	4	4	1	Buena	1	3	1	Buena
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	6	Buena	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	6	Buena	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	7	Buena	1	1	9	Buena
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	6	Buena	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	6	Buena	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	7	Buena	1	1	9	Buena
6	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	7	Buena	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	Buena	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	9	Buena	1	1	8	Buena
7	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	7	Buena	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	1	Buena	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	0	Buena	1	1	8	Buena
8	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	Buena	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	Buena	3	3	4	3	5	5	4	4	5	3	3	9	Buena	1	2	8	Buena
9	4	5	5	4	5	3	4	4	3	2	3	9	Buena	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	Buena	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	8	Buena	1	2	2	Buena
10	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	8	Buena	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	0	Buena	4	3	3	2	4	5	3	3	5	3	3	5	Buena	1	1	3	Buena
11	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	8	Buena	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	0	Buena	4	3	3	2	4	5	3	3	5	3	3	5	Buena	1	1	3	Buena
12	5	5	3	5	5	2	4	3	4	3	3	9	Buena	3	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	1	Buena	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	Buena	1	2	5	Buena
13	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	Buena	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	Buena	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	9	Buena	1	2	7	Buena
14	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	Buena	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	6	Buena	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	0	Buena	1	3	0	Buena
15	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	Buena	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	Buena	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	0	Buena	1	2	5	Buena
16	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	8	Buena	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	9	Buena	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	7	Buena	1	4	4	Buena
17	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	0	Buena	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	2	Buena	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	9	Buena	1	2	1	Buena
18	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	Buena	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	Buena	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	3	Buena	1	3	3	Buena

19	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	2	4	5	2	3	5	1	3	1	0	1	
20	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	6
21	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	1	3	1	
22	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	5	5	3	3	2	0	0	
23	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	5	5	3	3	2	0	0	
24	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	2	9	9	
25	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	0	0	
26	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	6	6

ANEXO 5

Autorización de la aplicación del instrumento firmado por el director de la UGEL Chincha



GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – CHINCHA



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chincha Alta, 21 DIC. 2021

OFICIO N° 2840-2021-GORE-ICA-DREI-UGELCH/D.

Señora:
KARIN MILAGROS HERMOSILLA SALGUERO
Alumna de Maestría de Gestión Pública
Universidad César Vallejo

Referencia: CARTA N° 001 – 2021/ KMHS

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar, que en atención al documento de referencia: CARTA N° 001 – 2021/ KMHS de fecha 26 de noviembre de 2021, a través del cual, en atención al desarrollo de su estudio de investigación denominado: *"Las TICs y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha, año 2021"*, solicita se autorice la realización de la aplicación del instrumento al personal nombrado de la UGEL Chincha, mediante la aplicación de un cuestionario sobre "TICs" y "Desempeño Laboral". Asimismo, solicita la autorización para la publicación de los resultados revelados en la tesis en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Al respecto, y considerando la trascendencia de este tipo de investigaciones, se concede la autorización de su solicitud de realización de encuesta a través de dos cuestionarios sobre TICs y Desempeño Laboral a los servidores públicos nombrados de la UGEL Chincha. Asimismo, se concede autorizar la publicación de los resultados revelados en la tesis en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,



Lic. JUAN OCHOA CHOCHOJA
Director Programa Sectorial III
UGEL-CHINCHA

JOCH/D.
c.c.arch