

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del  
personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes  
período 2022**

**TESIS**

**Para optar el grado académico de Maestro en Administración y  
Gestión Empresarial**

**Autor: Walter Hebert Castañeda Flores**

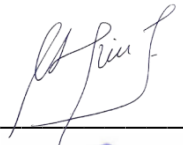
**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del  
personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes  
período 2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por**

**Dr. Risco Zapata Severino Apolinar (presidente)** \_\_\_\_\_ 

**Mg. Ecca López Orlando Sigifredo (secretario)** \_\_\_\_\_ 

**Mg. Chuñe Ignacio Alex Roberto (vocal)** \_\_\_\_\_ 

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del  
personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes  
período 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma**

**Br. Castañeda Flores Walter Hebert (Autor)**

**Dr. Ubillus Agurto Edwin (Asesor)**

**ORCID: 0000-0003-2917-9959**

**Tumbes, 2023**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes – Perú

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los veintinueve días de diciembre del dos mil veintidós, a las 16:30 horas y mediante la modalidad virtual por la plataforma Google Meet, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 558-2022/UNTUMBES-EPG-D: Dr. Severino Apolinar Risco Zapata, (presidente), Mg. Orlando Sigifredo Ecça López, (secretario), Mg. Álex Roberto Chuñe Ignacio, (vocal) y además, al Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto, asesor, para proceder al acto de la sustentación y defensa de la tesis: **MANEJO DE LAS TICS Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERIODO 2022**; presentado por el estudiante de la Escuela de Posgrado WALTER HEBERT CASTAÑEDA FLORES de la maestría de Administración y Gestión Empresarial.

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: APROBADO; MUY BUENO, dando cumplimiento al artículo 91 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado, de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 17:30 horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 29 de diciembre de 2022.

Dr. Severino Apolinar Risco Zapata  
DNI N° 00219860  
Presidente de Jurado

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López  
DNI N° 02679361  
Secretario de Jurado

Mg. Alex Roberto Chuñe Ignacio  
DNI N° 46207058  
Vocal de Jurado

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto  
DNI N° 02875229  
ORCID: 0000-0003-2917-9959  
Asesor

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y seguir adelante afrontando toda circunstancia, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a cumplir este gran objetivo.

También le dedico a mi esposa e hijos, que siempre me han motivado para continuar creciendo profesionalmente y ser un gran ejemplo para ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

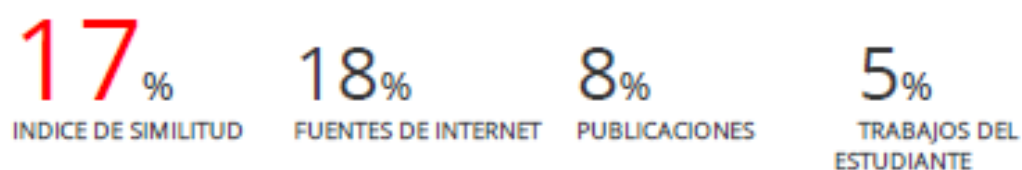
En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento a Dios, quien ha forjado mi camino y dirigido por el sendero correcto del éxito académico profesional, por ser la luz en mi camino y por darme la sabiduría, fortaleza para superarme y afrontar las adversidades.

Agradezco a mi padre Dr. Walter Castañeda Guzmán, por sus consejos y asesoramiento impecable en este proyecto.

Agradezco a mi asesor Dr. Edwin Ubillus Agurto, por haberme instruido en base a su amplia experiencia y direccionado mis conocimientos, en este trabajo de investigación.

# Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	7%
Fuente de Internet		
2	repositorio.untumbes.edu.pe	6%
Fuente de Internet		
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
Trabajo del estudiante		
4	repositorio.unap.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
5	hdl.handle.net	1%
Fuente de Internet		
6	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
7	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
8	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		

9	<a href="http://www11.urbe.edu">www11.urbe.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://revistas.unap.edu.pe">revistas.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.udgvirtual.udg.mx">www.udgvirtual.udg.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://web.siaa.unam.mx">web.siaa.unam.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto  
DNI 02875229  
Asesor



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
CAPÍTULO I .....	16
1. INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO II .....	19
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del Arte) .....	19
1.1. Antecedentes .....	19
1.2. Bases Teórico Científicas.....	21
1.2.1. Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC .....	21
1.2.2. Importancia de las TIC .....	23
1.2.3. Características de las TIC .....	23
1.2.4. Dimensión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	25
1.2.5. Desempeño Laboral .....	26
1.2.6. Dimensiones del Desempeño Laboral .....	27
1.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III .....	30
3. MATERIALES Y MÉTODOS .....	30
1.3.1. Hipótesis General: .....	30
1.3.2. Hipótesis Específicos: .....	30
CAPÍTULO IV .....	32
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1. RESULTADOS .....	32
4.2. DISCUSIÓN .....	46
CAPÍTULO V.....	48
5. CONCLUSIONES .....	48
CAPÍTULO VI.....	50

6. RECOMENDACIONES .....	50
CAPÍTULO VII.....	51
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
CAPÍTULO VIII.....	58
8. ANEXOS.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Edad del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes – 2022.....	32
<b>Tabla 2:</b> Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022.....	32
<b>Tabla 3:</b> Lugar de nacimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022 .....	33
<b>Tabla 4:</b> Grado de estudios del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022 .....	33
<b>Tabla 5:</b> Lugar donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022 .....	34
<b>Tabla 6:</b> Labor que desempeña el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022 .....	34
<b>Tabla 7:</b> Tiempo de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022 .....	35
<b>Tabla 8:</b> Condición laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022 .....	35
<b>Tabla 9:</b> Nivel de medición de equipamiento e infraestructura de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022.....	36
<b>Tabla 10:</b> Nivel de medición de oportunidad de acceso y uso de internet de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022. ....	36
<b>Tabla 11:</b> Nivel de medición de uso de software de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022. ....	37
<b>Tabla 12:</b> Nivel de Medición de Capacitación y Seguridad Informática de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022.....	37
<b>Tabla 13:</b> Nivel de Medición de las Tecnologías de Información y Comunicación Universidad Nacional de Tumbes 2022.....	38
<b>Tabla 14:</b> Nivel de Medición de Innovación en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022. ....	39

<b>Tabla 15:</b> Nivel de Medición de Satisfacción en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.....	39
<b>Tabla 16:</b> Nivel de Medición de Eficiencia en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022. ....	40
<b>Tabla 17:</b> Nivel de Medición de Crecimiento en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.....	40
<b>Tabla 18:</b> Nivel de Medición de Productividad en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.....	41
<b>Tabla 19:</b> Nivel de Medición de Calidad en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022. ....	41
<b>Tabla 20:</b> Nivel de Medición del Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022. ....	42
<b>Tabla 21:</b> Correlaciones. ....	43
<b>Tabla 22:</b> Correlaciones. ....	44
<b>Tabla 23:</b> Correlaciones ....	45
<b>Tabla 24:</b> Dimensiones, Indicadores e Ítems de la variable Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) .....	61
<b>Tabla 25:</b> Dimensiones, Indicadores e Ítems de la variable Desempeño Laboral	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	59
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....	60
ANEXO 3: DIMENSIONES, INDICADORES E ITEMS DE LAS TIC Y DESEMPEÑO LABORAL.....	61
ANEXO 4a: Cuestionario Dirigido al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022 .....	62
ANEXO 4b: Formulario de Google - Cuestionario Dirigido al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022 .....	67
ANEXO 5: Escalas de Valoración .....	74

## RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar si hay relación entre el manejo de las TIC y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, es descriptiva y se utilizó el diseño de investigación transeccional o transversal Correlacional Causal, la muestra utilizada fue de 72 trabajadores seleccionados aleatoriamente al que se le aplicó el cuestionario adecuado del trabajo del Br. Br. Soldi (2020) titulado Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabaylo, 2019. Se encontró que, si hay correlación en el manejo de las TIC y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo, con un p-value < 0.01, y su coeficiente de correlación fue 0.524; también los resultados muestran que el 68.1% de las opiniones de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de las Tecnologías de Información y Comunicación tienen un nivel medio o regular y en cuanto al nivel del desempeño laboral, el 56.9% de las opiniones del personal administrativo indicaron también un nivel medio o regular. El 82.2% del personal administrativo que trabajan en la universidad tienen edades comprendidas desde 35 a 62 años; el 58.3% son del sexo femenino; la mayoría de ellos nacieron en la ciudad de Tumbes y laboran en las instalaciones de la Ciudad Universitaria, el 25% tienen un tiempo de servicio entre 10 a 20 años y el 30% aproximadamente tienen servicios de 30 a 44 años.

Palabras Clave: Manejo de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Desempeño laboral.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine if there is a relationship between the management of ICT and the level of job performance of the administrative staff of the National University of Tumbes, it is descriptive and the cross-sectional or cross-sectional Correlational Causal research design was used, the sample used It was 72 randomly selected workers who were applied the appropriate questionnaire of the work of Br. Br. Soldi (2020) entitled Use of ICT in the work performance of the workers of the company FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019. It was found that , if there is a correlation between the management of ICT and the level of work performance of the administrative staff, with a p-value < 0.01, and its correlation coefficient was 0.524; The results also show that 68.1% of the opinions of the administrative workers of the National University of Tumbes, on the level of Information and Communication Technologies have a medium or regular level and regarding the level of job performance, 56.9%. of the opinions of the administrative staff also indicated a medium or regular level. 82.2% of the administrative personnel who work at the university are between the ages of 35 and 62; 58.3% are female; Most of them were born in the city of Tumbes and work in the Ciudad Universitaria facilities, 25% have a service time between 10 to 20 years and approximately 30% have services from 30 to 44 years.

Keywords: Management of Information and Communication Technologies (ICT), Work performance.

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) es una de las herramientas más utilizadas en la actualidad, su finalidad en el área administrativa organizacional son ciertos para impulsar la gestión eficaz de la información y del conocimiento, así mismo, es de gran utilidad en los servicios de todas las instituciones públicas e instituciones académicas actualmente, en nuestra región la institución académica de más alto nivel es la Universidad Nacional Tumbes, el mismo que también carece o todavía no tiene implementado la tecnología adecuada para alcanzar la mejora de la calidad del servicio que presta, es así que se puede mencionar que cuentan con equipos de telecomunicaciones inestables es decir no permiten el envío constante de información a causa de la señal deficiente; otra necesidad esencial es el desconocimiento de las utilidades de las TIC en las oficinas administrativas por parte de los trabajadores, no saben cómo aplicarlas adecuadamente en la elaboración de documentos, en el registro de pagos, en el mejoramiento de su plataforma virtual de página web, en el envío de información por correo electrónico, en conectarse a una nueva red de internet, en la administración de software contable, financiero y facturación, la infraestructura de sus oficinas con tecnología no adecuada, orientación o capacitación insuficiente a los trabajadores en las actividades laborales para el uso de las TIC, aireación e iluminación deficiente en las oficinas de los trabajadores, desconocimiento del uso de los sistemas de administración financiera (SIAF), sistema integrado de gestión administrativa (SIGA), sistema electrónico de contrataciones del estado (SEACE); resistencia de los trabajadores por el aprendizaje en el manejo adecuado de los instrumentos de las TIC debido a que como son trabajadores adultos mayores están acostumbrados a la modalidad de trabajo antiguo; falta de seguridad en el resguardo de la información en la intranet de la institución.



Se tiene algunas referencias de necesidades de las TIC en la educación que se detallan a continuación “Las redes de computadoras favorece compartir recursos valiosos, así como que los usuarios de estas computadoras se comuniquen entre sí de diferentes formas: correo electrónico, servidores de listas, bases de datos, noticias de la red, transferencia de ficheros páginas web y videoconferencias, convirtiéndose en una herramienta potente de formación educacional, formando un sistema de almacenamiento y recuperación de información” de la UNTUMBES. (Luna, 2018, p. 47)

“La tecnología digital ha ido ingresando progresivamente en el ámbito educativo, aunque la tecnología en general siempre ha estado presente en él. Con la invención de Internet, teléfonos inteligentes y computadoras cada vez más potentes y veloces, el trabajo pedagógico ha encontrado una serie de posibilidades casi ilimitadas que no solo podrían dotarlo de mayor eficacia, sino que pueden hacerlo más atractivo a ojos de las generaciones más jóvenes.

La tecnología digital en la escuela no debe limitarse a la enseñanza de los principios básicos de la computación, sino a la aplicación de esos principios en las actividades académicas de las diferentes áreas. Además, Internet, con su velocidad y su amplísima gama de contenidos, pone al alcance del maestro y del estudiante una oferta que la escuela tradicional está lejos de ofrecer”, además “El rol del docente en el mundo de las plataformas virtuales de enseñanza no es menos importante que en la educación llamada tradicional; si acaso, demanda de él una preparación mayor y constante para no quedarse atrás frente a una tecnología que cambia con rapidez. Al maestro de la era digital le corresponde saber, saber hacer y saber orientar al alumno por este laberíntico mundo digital en el que se ha convertido la sociedad moderna” de la UNTUMBES. (Saravia, 2018, p. 39)

Soldi, (2019) sostiene:

La utilización de las TIC influye en el rendimiento de las labores del personal administrativo de la compañía FELSA S.A.C., con una significancia a dos lados de 0,012; además, indica que los equipos y los ambientes de oficina de las TIC influye en un mejor rendimiento del personal administrativo de la compañía antes mencionada, con una significando a ambos lados de 0,028 y también, indica que la posibilidad de acceso y la utilidad de internet, la aplicación de programas y la formación y seguridad informática, no influyen en el rendimiento de las labores del personal administrativo. (p. 24)

Es por ello que este trabajo titulado Manejo de las TIC y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes periodo 2022, trata de encontrar el nivel del manejo de las TIC con el nivel del desempeño laboral del personal administrativo que brindan servicios en la Untumbes.

Ante esta situación mencionada, se plantea el problema siguiente:

¿Cuál es la relación entre el uso de las TIC con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes?

## CAPÍTULO II

### 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del Arte)

#### 1.1. Antecedentes

##### **Antecedentes Nacionales:**

El investigador Diez (2016) en su tesis de maestría titulada *“Utilización de las TIC y el rendimiento laboral del personal administrativo del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín”*, de la Universidad Cesar Vallejo, concluye:

Que los niveles en el uso de las TIC de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016 son los siguientes: Nivel Regular con 41%, Nivel de uso alto con 59%. Esto indica que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están utilizando de manera adecuada las tecnologías de la información y comunicación. (p.43)

Por su parte Paredes, (2017) en su tesis determina:

Que existe una relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño docente en la Institución Educativa 40029 Ludwing Van Beethoven, con una relación positiva alta determinado en su valor  $r = 0,971$  y con una significancia de su valor  $p = 0,000$  el cual es menor a 0,05.

HAO HUI, (2018) en su tesis magistral, determinó que:

“El nivel de acceso, manejo, orden, compensación y comunicación efectiva a la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima”.

Soldi (2019) en su tesis magistral, concluye que la utilidad de las TIC influye en el rendimiento de las labores del personal administrativo de la compañía FELSA S.A.C., Carabaylo, 2019, con una significancia a dos lados de 0,012; además, indica que los equipos y los ambientes de oficina de las TIC influye en un mejor rendimiento del personal administrativo de la compañía antes mencionada, con una significando a ambos lados de 0,028 y también, indica que la posibilidad de acceso y la utilidad de internet, la aplicación de programas y la formación y seguridad informática, no influyen en el rendimiento de las labores del personal administrativo. (p. 24)

### **Antecedentes Internacionales:**

En Bolivia el autor Farfán (2015) en su *tesis doctoral titulad “Formación de docentes en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para la mejora del proceso Enseñanza Aprendizaje en Bolivia”*, de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), concluye:

Que “la formación recibida ha permitido a los profesores iniciar un proceso de introducción de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin embargo, estas no generan un proceso de aprendizaje activo, sino más bien, fomentan las clases transmisivas y magistrales; las limitaciones en cuanto a equipamiento, conectividad y formación, lentifica la introducción de las TIC en al proceso de enseñanza aprendizaje; considerando las propuestas de competencias TIC de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) se ha observado, que los profesores del estudio tienden, en mayor proporción, hacia las competencias básicas orientadas al uso de programas ofimáticos, Internet y al manejo de la computadora y el proyector multimedia; los profesores están siendo formados para el uso instrumental de las TIC, más que para la aplicación didáctica y pedagógica.”

Correa y Patiño (2016), en su tesis magistral, concluye:

Que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con relación al desempeño docente es fundamental para el desarrollo de la práctica pedagógica en el aula en los procesos de enseñanza aprendizaje de los docentes de Educación Básica Secundaria de la I.E. Jorge Eliécer Gaitán de Tota, Boyacá 2016. Los resultados del grado de correlación de las variables utilizando el chi cuadrado arrojaron que tienen relación o asociación y su valor  $p < 0,0001$ , en función a sus correlaciones  $r$  determinadas indican que hay una alta correlación positiva en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño docente. (p. 143)

De Vicente (2017) La tesis doctoral, “Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista de la Universidad Complutense de Madrid,” concluye:

Que las TIC aumentan la facilidad de acceso a la información, fomentan la descentralización de decisiones y reducen la necesidad de conocimiento de los empleados en los niveles más bajos del organigrama, ya que el conocimiento organizacional es explicitado a través de las TIC., (p. 129)

## **1.2. Bases Teórico Científicas**

### **1.2.1. Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC**

“El acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se ha desarrollado de manera sostenida en los últimos diez años entre la población mundial” (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2018). “Aun así, todavía persisten graves desigualdades de inclusión digital que influyen en la inclusión social entre países y diversos sectores poblacionales. Aún hay mucho por adquirir contenidos y apropiarse de las TIC para el desarrollo y el cambio social” (Padilla y Patiño, 2019).

“Las organizaciones con uso de TIC facilitan disponibilidad a la información, administración y conocimiento, asimismo, refuerzan su competencia organizacional y fomentan el empleo sustentable de estas TIC entre las corporaciones y segmentos de la población que contemplan” (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

“La ganancia de las TIC en las instituciones debe extenderse su oficio para agilizar procedimientos administrativos, propagar su representación, solicitar financiamiento externo, impulsar el cambio social, estas tecnologías tienen relevancia en generar trabajo y resolver inconvenientes locales y globales” (Finquelievich y Kisilevsky, 2005).

Asimismo, Camacho (2003) “identificó cómo se han empleado las TIC con éxito en los procesos de transformación, para generar conocimiento, promover posturas y posicionamientos para el desarrollo social”. Además, De Silva (2016) asegura que “a pesar de que el uso de las TIC en las organizaciones se encuentra muy extendido, no son aprovechadas de manera óptima y estratégica”.

El “desarrollo de TIC son importantes dos situaciones: 1) idea de desarrollo, 2) capacidad de TIC para fomentarlo. En conclusión, la forma en que se sugieren descubrimientos y se aplican tácticas en la adquisición de estas tecnologías, proviene de estos dos temas clave” (Walsham, 2017).

Las TIC se utilizan en la actualidad para referenciar la amplia gama de aplicaciones, servicios y tecnologías que lo usan diversos tipos de ordenadores y software informático, transmitidas a través de conexiones WAN (red de área amplia).

Las TIC comprenden servicios como telefonía fija, móvil y fax, adheridos a soporte físico y lógico generan otros servicios como

email, envío de información entre ordenadores, y, en relevancia, internet, que permite la conexión de información y conocimiento de ordenadores a nivel del mundo.

La utilización de las tecnologías de la actualidad que se tiene son el teletrabajo, videoconferencia, la enseñanza a distancia, los sistemas de tratamiento de la información, inventario de existencias; mientras que las redes comprenden cable de fibra óptica, conexiones inalámbricas o celulares móviles, y los enlaces satelitales. Por equipos se entenderán los auriculares para teléfonos, los ordenadores, y elementos de red tales como estaciones base para el servicio de radiofonía; además los programas informáticos son el fluido de todos estos componentes, hay juegos de instrucciones detrás de todo esto desde los sistemas operativos a Internet. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 3)

### **1.2.2. Importancia de las TIC**

“La importancia de las TIC no es la tecnología en sí, sino el hecho de que permita el acceso al conocimiento, la información, y las comunicaciones: elementos más útiles en la interacción económica y social de los tiempos actuales” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 3).

### **1.2.3. Características de las TIC**

Algunas particularidades parecidas o semejantes a otras áreas como las infraestructuras, servicios postales y las carreteras, tienen las TIC.

Los grupos privados, colectivos, corporaciones o las instituciones de gobierno que utilizan las comunicaciones y servidores accesibles con el fin de ahorrar tiempo, costos y mejorar la calidad de los servicios laborales, en los países de alto y bajo nivel

de desarrollo tecnológico, hacen uso de las TIC para facilitar y habilitar las redes de telecomunicaciones en las mejoras de sus servicios que ofrecen.

La Comisión de las Comunidades Europeas, (2001) sostiene:

Las TIC son utilizado en grandes proporciones soportando el ingreso y uso a la información y al conocimiento sin límites. La red de área mundial (WAN) significa la más alta transferencia de tecnologías y de conocimientos técnicos llevada a cabo hasta ahora. La importancia del uso a una red incrementa de forma exponencial respecto a la cantidad de usuarios que logren ingresar dentro de esa red. (pp. 3-4)

“Algunos autores clasifican las TIC como: Páginas web y comercio electrónico; herramientas de productividad y trabajo en grupo; herramientas de colaboración y portales; Wi-Fi/LANS inalámbricas y sistemas de planificación integrada de recursos empresariales (ERP)” (Sieber y Valor, 2005). “Otros autores recurren a la siguiente clasificación de las TIC: telefonía móvil, computadores, conexión a internet, redes locales, intercambio electrónico, página web y correo electrónico” (Vilaseca y Torrent, 2004). Las selecciones de estos autores coinciden con las diferentes posibilidades que ofrecen las TIC y sirven para que las organizaciones como las universidades las adapten racional y eficientemente a sus estructuras o planes estratégicos, organizativos y funcionales. Este será el tratamiento objeto del trabajo de investigación a desarrollar, es decir, las TIC en las labores administrativas del recurso humano.



## **1.2.4. Dimensión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**

### **Equipamiento e Infraestructura**

Panuera et. al (2017),

El beneficio máximo de las TIC es contar con una adecuada infraestructura implementada con acceso al uso de computadora, de telefonía fija y móvil, uso de redes, acceso a internet, comercio electrónico y usos de internet. Esto permite apreciar el grado o nivel de uso de las TIC como herramientas de gestión en las empresas. (p. 23)

### **Oportunidad de Acceso y usos de Internet.**

“La utilidad del internet en las empresas facilita a sus miembros el acceso a la información sobre productos, envío de órdenes de pedido, informes sobre la ejecución de ventas, recopilar información sobre clientes, empresas del sector y competencia” (Panuera et. al, 2017, p. 30). Además, “la brecha digital es la distancia tecnológica entre individuos, familias, empresas, y áreas geográficas en sus oportunidades en el acceso a las TIC y en el uso de internet para un amplio rango de actividades” (Aladi, 2003, p. 13).

### **Uso del Software**

El aumento del contenido informativo de la economía mundial ha estimulado el desarrollo de empresas de software especializadas en la prestación de servicios intensivos en conocimiento - Knowledge Intensive Business Services - encargadas de suministrar los recursos críticos que demandan las organizaciones dentro de una lógica competitiva basada en la innovación. El software y los servicios empresariales tienen el potencial de difundir y posibilitar innovaciones en todo el tejido productivo, personal calificado y ser al mismo tiempo empleado, principal productor, comprador y usuario de las TIC, contribuyendo a incrementar la productividad y la capacidad de innovación de la economía como un todo. (Maia y Bastos, 2015)

## **Capacitación y seguridad informática**

“Para una adecuada utilización de las TIC por parte del personal ocupado es importante que las empresas inviertan en la capacitación de sus trabajadores en el uso de TIC, que les permita aumentar sus capacidades, productividad y eficiencia laboral” (Panuera et. al, 2017, p. 77).

“La seguridad en las ciencias de la computación, debido al crecimiento de internet y al volumen de intercambio de datos en la actualidad ha ganado significativa relevancia y busca proteger a los equipos, datos y a las personas” (Roque y Juárez, 2018).

### **1.2.5. Desempeño Laboral**

Waldman y Spangler (1989) “desarrollaron un modelo integrado de desempeño laboral que se enfoca en las características del individuo (por ejemplo, experiencia, capacidad), resultados (por ejemplo, retroalimentación, seguridad laboral) y el entorno laboral inmediato”.

Campbell et al (1996) “revisaron y discutieron otros modelos de desempeño laboral, el modelo de factores generales clásico y deficiencia crítica, luego afirmaron que el desempeño se entiende mejor como multifactorial, distinguiendo el desempeño laboral en la tarea y el desempeño contextual”.

Borman y Motowidlo (1993) “indicaron que el desempeño de tareas se relaciona con la competencia de actividades técnicas básicas que son importantes para sus trabajos, mientras que el desempeño contextual contribuye más al entorno organizacional, social y psicológico para ayudar a lograr objetivos”.

Bohórquez (2004) “define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. Así mismo, otra definición interesante es que “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste

constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, donde el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y resultados obtenidos” (Chiavenato, 2000).

Otra afirmación del desempeño laboral es “la manera como los miembros de la organización trabajan, para alcanzar metas comunes, sujeto a reglas básicas, donde, el rendimiento laboral está referido a la forma como los empleados realizan sus funciones en la empresa, y alcanzan metas propuestas” (Stoner, 1994)

Sin embargo, el desempeño laboral “está ligado a las características de cada individuo, como cualidades, necesidades y habilidades, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y organización en general, siendo el desempeño el resultado de la interacción entre todas estas variables” (Milkovich y Boudreau, 1994).

#### **1.2.6. Dimensiones del Desempeño Laboral**

##### **Innovación**

Chiavenato (2009)

La creatividad es la aplicación del ingenio y de la imaginación para presentar una nueva idea, un enfoque diferente o una nueva solución para un problema, y su aspecto más importante se llama innovación que requiere de creatividad.

La innovación es el proceso para crear nuevas ideas y ponerlas en práctica. En las organizaciones esas aplicaciones concretas se presentan de dos formas: la innovación de procesos, con la creación de nuevas maneras de hacer las cosas, y la innovación de productos, que deriva en la creación de productos o servicios nuevos o mejorados

## **Satisfacción**

“La comunidad científica, señala que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y se refleja en actitudes, sentimientos, estado anímico y comportamientos en relación a su actividad laboral. Su indicador es: Lograr ventaja competitiva” (García, 2010).

## **Eficiencia**

“Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se comprende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo” (Manene, 2013).

## **Crecimiento**

El crecimiento laboral es importante tanto para el empleado como para la empresa, es decir, si se concede que los empleados puedan mejorar sus habilidades y conocimientos mientras trabajan, se estará contribuyendo a tener un equipo de trabajo mejor preparado para afrontar los retos de la economía actual. El efecto de lo indicado es tener empleados motivados y permitan alcanzar los objetivos de la empresa. Su indicador es: Utilización correcta de los recursos disponibles. (Líneas y diseños, 2022)

## **Productividad.**

“La productividad es la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es una característica de la eficiencia y competitividad de la organización. Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal” (Atalaya, 1999).

## **Calidad**

Patlán (2016). La calidad de vida en el trabajo es un proceso dinámico y continuo donde la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos con el fin de contribuir al más

completo desarrollo del ser humano, en particular en el trabajo desempeñado en una organización.

### **1.3. Definición de términos básicos**

Para comprender las TIC, se debe precisar en primer lugar que es Tecnologías de la Información (TI), por ello, la Information Technology Association of America (ITAA), define a la TI como “el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte y gestión de los sistemas informáticos, en particular de hardware y aplicaciones de software” (Zenteno y Mortera, 2011).

Tecnologías de la Información y su implicancia en el desempeño de las empresas. Pocos estudios académicos han investigado cómo la capacidad de la tecnología de la información (TI) y la innovación en los procesos de servicio pueden generar ganancias en el desempeño de las empresas a través del servicio al cliente. Proponemos que el servicio al cliente es un mediador importante a través del cual la capacidad de TI y la innovación del proceso de servicio influyen en el desempeño de una empresa, y que la capacidad de TI también es un factor crítico que facilita la innovación del proceso de servicio. (Chen y Tsou, 2012)

“Las TIC y sus actuales mediaciones (redes sociales, videojuegos, teléfonos inteligentes, televisión digital y servicios web) están generando en los jóvenes nuevas formas de informarse, interactuar, divertirse y aprender” (Bernete, 2009).

## **CAPÍTULO III**

### **3. MATERIALES Y MÉTODOS**

Las Hipótesis planteadas fueron:

#### **1.3.1. Hipótesis General:**

El manejo de las TIC tiene relación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicos:**

1. El equipamiento e infraestructura, oportunidad de acceso y usos de Internet, uso del software, capacitación y seguridad informática de las TIC tienen un nivel medio de manejo por el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
2. La innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento, productividad y calidad en el desempeño laboral tienen un nivel medio en el trabajo que realiza el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
3. El equipamiento e infraestructura de las TIC si tiene relación en la satisfacción del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
4. La oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC tiene relación en la productividad del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.
5. El manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tiene relación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Aquí se aplicó la estadística descriptiva para determinar el nivel de cada una de las dimensiones de las TIC, la prueba de correlación de Spearman, para encontrar la relación o asociación entre las dimensiones de las TIC y el desempeño laboral del trabajador administrativo; la población se encuentra conformada por 280 trabajadores administrativos activos que laboran en la Universidad Nacional de Tumbes, se utilizó el muestreo aleatorio simple (MAS) para poder determinar el tamaño de la muestra y se empleó para el análisis a 72 trabajadores debidamente encuestados y seleccionados aleatoriamente.

La recolección de la muestra fue realizada de manera presencial encuestando a cada trabajador administrativo (anexo 4a) determinado aleatoriamente y también se utilizó un formulario personalizado de Google (anexo 4b) que permitió recolectar la información de manera virtual y completar la muestra.

Los datos recogidos se registraron en una hoja de cálculo (MS EXCEL) y luego se utilizó el software SPSS v.25, el que permitió hacer el ordenamiento, la revisión, organización, procesamiento y limpieza de los datos, y se elaboró tablas, gráficos y estadígrafos de resumen estadístico que expresaron el comportamiento o características de las variables de estudio.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 1:** Edad del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes – 2022.

<b>Edad (años)</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>26 – 35</b>	9	12.5	12.5
<b>35 – 44</b>	15	20.8	33.3
<b>44 – 53</b>	20	27.8	61.1
<b>53 – 62</b>	17	23.6	84.7
<b>62 – 72</b>	11	15.3	100.0
<b>Total</b>	72	100	

Observamos que la mayoría de trabajadores administrativos (51.4%) aproximadamente tienen edades comprendidas de 44 a 62 años, mientras que el 33.3% tienen edades menores a 44 años.

**Tabla 2:** Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022

<b>Sexo</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Femenino</b>	42	58.3	58.3
<b>Masculino</b>	30	41.7	100.0
<b>Total</b>	72	100	

EL 58.3% de los trabajadores administrativos son del sexo femenino, mientras que del sexo masculino son el 41.7%.



**Tabla 3:** Lugar de nacimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022

<b>Lugar nacimiento</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Chiclayo</b>	2	2.8	2.8
<b>Lima</b>	2	2.8	5.6
<b>Piura</b>	10	13.9	19.4
<b>Trujillo</b>	1	1.4	20.8
<b>Tumbes</b>	57	79.2	100.0
<b>Total</b>	72	100	

El 79.2% del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes tienen como lugar de nacimiento el departamento de Tumbes, y el resto son de Piura, Chiclayo, Lima y Trujillo.

**Tabla 4:** Grado de estudios del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022

<b>Grado de estudios</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Secundaria</b>	3	4.2	4.2
<b>Completa</b>	48	66.6	70.8
<b>Superior profesional</b>	21	29.2	100.0
<b>Superior Técnica</b>			
<b>Total</b>	72	100	

El grado de estudios que tiene el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes es superior profesional (66.6%) aproximadamente, y solamente hay un 4.2% de trabajadores que tienen secundaria completa.

**Tabla 5:** Lugar donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022

<b>Lugar que Labora</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>C.U.</b>	58	80.6	80.6
<b>F.C.A.</b>	2	2.8	83.3
<b>F.C.E.</b>	4	5.6	88.9
<b>F.I.P.C.M</b>	1	1.4	90.3
<b>Instituto Idiomas</b>	6	8.3	98.6
<b>Puyango Edificios</b>	1	1.4	100.0
<b>Total</b>	72	100	

El 80.6% de personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes laboran en las diferentes oficinas de la Ciudad Universitaria, y el 19.4% laboran en las facultades, Instituto de Idiomas y Puyango edificios.

**Tabla 6:** Labor que desempeña el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022

<b>Labor desempeña</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Asesor Legal</b>	2	2.8	2.8
<b>Asistente Administ.</b>	36	50.0	52.8
<b>Asistente Social</b>	1	1.4	54.2
<b>Control Administrati</b>	1	1.4	55.6
<b>Control Docente</b>	1	1.4	56.9
<b>Encargado de lab.</b>	1	1.4	58.3
<b>Registro Técnico</b>	2	2.8	61.1
<b>Secretaria</b>	25	34.7	95.8
<b>Secretario Administ.</b>	2	2.8	98.6
<b>Soporte Técnico</b>	1	1.4	100.0
<b>Total</b>	72	100	

El 84.7% del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes desempeñan la labor de secretaria y asistente administrativo, el resto desempeñan labores en asesoría legal, registro técnico, secretario

administrativo, asistente social, control administrativo, control docente, encargado de laboratorio y soporte técnico.

**Tabla 7:** Tiempo de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022

<b>Tiempo servicio (años)</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>1 - 5</b>	15	20.8	20.8
<b>5 - 10</b>	6	8.3	29.2
<b>10 - 20</b>	18	25.0	54.2
<b>20 - 30</b>	12	16.7	70.8
<b>30 - 44</b>	21	29.2	100.0
<b>Total</b>	72	100	

El 29.2% del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes tienen un tiempo de servicio comprendido entre 30 y 44 años, mientras que hay un 25% de trabajadores administrativos que tienen de 10 a 20 años de servicio.

**Tabla 8:** Condición laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes - 2022

<b>Condición laboral</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>CAS</b>	31	43.1	43.1
<b>Contratado</b>	5	6.9	50.0
<b>Nombrado</b>	32	44.4	94.4
<b>Servicio Terceros</b>	4	5.6	100.0
<b>Total</b>	72	100	

El 44.4% del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes tienen condición laboral nombrado, mientras que el 43.1% de los trabajadores administrativos su condición laboral es CAS, y el resto su condición laboral es de servicios por terceros y contratados.

**Objetivo Específico 1:** Establecer el nivel del equipamiento e infraestructura, oportunidad de acceso y usos de Internet, uso del software, capacitación y seguridad informática de las TIC por el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

**Tabla 9:** Nivel de medición de equipamiento e infraestructura de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	19	26.4	26.4
<b>12-18</b>	43	59.7	86.1
<b>19-25</b>	10	13.9	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio de nivel de equipamiento e infraestructura de las TIC es de 14.18.

El 59.7% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de equipamiento e infraestructura de las TIC, se encuentran entre 12 a 18 puntos; que según el anexo 5 se encuentra en un nivel medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 14.18 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.

**Tabla 10:** Nivel de medición de oportunidad de acceso y uso de internet de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	10	13.9	13.9
<b>12-18</b>	39	54.2	68.1
<b>19-25</b>	23	31.9	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio de nivel de oportunidad de acceso y uso de internet de las TIC es de 16.49.

El 54.2% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de oportunidad de acceso y uso de internet de las TIC, se encuentran entre 12 a 18 puntos; que según el anexo se encuentran en un nivel Medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 16.49 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.

**Tabla 11:** Nivel de medición de uso de software de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	21	29.2	29.2
<b>12-18</b>	42	58.3	87.5
<b>19-25</b>	9	12.5	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de uso de software de las TIC es de 14.00.

El 58.3% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de uso de software de las TIC, se encuentran entre 12 a 18 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel Medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 14.00 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.

**Tabla 12:** Nivel de Medición de Capacitación y Seguridad Informática de las TIC Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	41	56.9	56.9
<b>12-18</b>	28	38.9	95.8
<b>19-25</b>	3	4.2	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio de nivel de Capacitación y Seguridad Informática de las TIC es de 11.22.

El 56.9% de las opiniones del personal administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de Capacitación y Seguridad Informática de

las TIC, se encuentran entre 5 a 11 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel Bajo. Además, el promedio de medición de este nivel es de 11.22 el cual se encuentra comprendido en el nivel bajo.

**Tabla 13:** Nivel de Medición de las Tecnologías de Información y Comunicación Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>20-46</b>	17	23.6	23.6
<b>47-73</b>	49	68.1	91.7
<b>74-100</b>	6	8.3	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de las Tecnologías de Información y Comunicación es de 55.89.

El 68.1% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de las Tecnologías de Información y Comunicación, se encuentran entre 47 a 73 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel Medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 55.89 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.

Resumen: Los niveles; equipamiento e infraestructura, oportunidad de acceso y usos de Internet y uso del software de las TIC tienen un nivel medio, mientras que la capacitación y seguridad informática tienen un nivel bajo de manejo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. Esto afirma lo indicado en la hipótesis específica (1) propuesta.

**Objetivo Específico 2:** Determinar el nivel de la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento, productividad y calidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

**Tabla 14:** Nivel de Medición de Innovación en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	5	6.9	6.9
<b>12-18</b>	38	52.8	59.7
<b>19-25</b>	29	40.3	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de Innovación en el Desempeño Laboral es de 17.67.

El 52.8% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de Innovación en el desempeño laboral, se encuentran entre 12 a 18 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel Medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 17.67 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.

**Tabla 15:** Nivel de Medición de Satisfacción en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	1	1.4	1.4
<b>12-18</b>	51	70.8	72.2
<b>19-25</b>	20	27.8	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de satisfacción en el desempeño laboral es de 17.42.

El 70.8% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de satisfacción en el desempeño laboral, se encuentran entre 12 a 18 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel Medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 17.42 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.

**Tabla 16:** Nivel de Medición de Eficiencia en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	2	2.8	2.8
<b>12-18</b>	30	41.7	44.4
<b>19-25</b>	40	55.6	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de eficiencia en el desempeño laboral es de 19.10.

El 55.6% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de eficiencia en el desempeño laboral, se encuentran entre 19 a 25 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel alto. Además, el promedio de medición de este nivel es de 19.10 el cual se encuentra comprendido en el nivel alto.

**Tabla 17:** Nivel de Medición de Crecimiento en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	3	4.2	4.2
<b>12-18</b>	46	63.9	68.1
<b>19-25</b>	23	31.9	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de crecimiento en el desempeño laboral es de 17.07.

El 63.9% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de crecimiento en el desempeño laboral, se encuentran entre 12 a 18 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel Medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 17.07 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.



**Tabla 18:** Nivel de Medición de Productividad en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	1	1.4	1.4
<b>12-18</b>	10	13.9	15.3
<b>19-25</b>	61	84.7	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de productividad en el desempeño laboral es de 21.03.

El 84.7% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de productividad en el desempeño laboral, se encuentran entre 19 a 25 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel alto. Además, el promedio de medición de este nivel es de 21.03 el cual se encuentra comprendido en el nivel alto.

**Tabla 19:** Nivel de Medición de Calidad en el Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>5-11</b>	4	5.6	5.6
<b>12-18</b>	33	45.8	51.4
<b>19-25</b>	35	48.6	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel de calidad en el desempeño laboral es de 17.93.

El 48.6% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de calidad en el desempeño laboral, se encuentran entre 19 a 25 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel alto. Además, el promedio de medición de este nivel es de 17.93 el cual se encuentra comprendido en el nivel alto.

**Tabla 20:** Nivel de Medición del Desempeño Laboral Universidad Nacional de Tumbes 2022.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>% Trabajadores</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>30-70</b>	1	1.4	1.4
<b>71-110</b>	41	56.9	58.3
<b>111-150</b>	30	41.7	100
<b>Total</b>	72	100	

*Nota:* El promedio del nivel del Desempeño Laboral es de 110.21.

El 56.9% de las opiniones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, sobre el nivel de desempeño laboral, se encuentran entre 71 a 110 puntos; que según el anexo 5 se encuentran en un nivel medio. Además, el promedio de medición de este nivel es de 110.21 el cual se encuentra comprendido en el nivel medio.

Resumen: Los niveles; la innovación, satisfacción y crecimiento en el desempeño laboral tienen un nivel medio, mientras que la eficiencia, productividad y calidad tienen un nivel alto en las labores que realizan el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. Esto afirma lo indicado en la hipótesis específica (2) propuesta.

**Objetivo Específico 3:** Establecer si hay relación del equipamiento e infraestructura de las TIC en la satisfacción del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

H<sub>0</sub>: El equipamiento e infraestructura de las TIC no tiene relación o asociación con el nivel de satisfacción del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

H<sub>1</sub>: El equipamiento e infraestructura de las TIC si tiene relación o asociación con el nivel de satisfacción del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Nivel de significancia : alfa = 0.05  
 Función de Prueba : Rho de Spearman  
 Uso de Software : IBM SPSS Statistics 25 (versión de prueba)

**Tabla 21:** Correlaciones.

		Equipamiento e Infraestructura – TIC	Satisfacción – Desempeño Laboral (Total)
Rho de Spearman	Equipamiento e Infraestructura – TIC	Coeficiente de correlación	0.209
		Sig. (bilateral)	0.079
		N	72
	Satisfacción - Desempeño Laboral (Total)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.079
		N	72

**Análisis Interpretativo:**

Decisión: Como el Sig. (bilateral) = 0.079 es mayor que alfa = 0.05, no se rechaza  $H_0$  con el 5% de significancia estadística.

**Interpretación:** Con una confianza del 95% los datos indican que no hay significancia estadística y se puede afirmar que el equipamiento e infraestructura de las TIC no tiene relación o asociación con el nivel de satisfacción del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. Además, su coeficiente de correlación  $r_s = 0.209$ , significa que hay una relación muy baja o depreciable.

**Objetivo Específico 4:** Establecer si hay relación de la oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC en la productividad del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

H<sub>0</sub>: La oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC no tiene relación o asociación con el nivel de productividad del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

H<sub>1</sub>: La oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC si tiene relación o asociación con el nivel de productividad del desempeño laboral del personal administrativo administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Función de Prueba: Rho de Spearman

Uso de Software: IBM SPSS Statistics 25 (versión de prueba 30 días)

**Tabla 22:** Correlaciones.

		Oportunidad de Acceso y Usos de Internet – TIC (Total)	Productividad – Desempeño Laboral (Total)
Rho de Spearman	Oportunidad de Acceso y Usos de Internet – TIC (Total)	1.000	0.288*
	Coficiente de correlación		0.014
	Sig. (bilateral)		
	N	72	72
	Productividad - Desempeño Laboral (Total)	0.288*	1.000
	Coficiente de correlación	0.014	
	Sig. (bilateral)		
	N	72	72

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

### **Análisis Interpretativo:**

Decisión: Como el Sig. (bilateral) = 0.014 es menor que  $\alpha = 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub> con el 5% de significancia estadística.

**Interpretación:** Con una confianza del 95% los datos indican que si hay significancia estadística y se puede afirmar que la oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC si tiene relación o asociación con el nivel de productividad del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. Además, su coeficiente de correlación  $r_s = 0.288$ , significa que hay una relación ligeramente baja y apreciable.

**Objetivo Específico 5:** Establecer si hay relación del manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

$H_0$ : Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) no tiene relación o asociación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

$H_1$ : Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) si tiene relación o asociación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.

Nivel de significancia : alfa = 0.05  
 Función de Prueba : Rho de Spearman  
 Uso de Software : IBM SPSS Statistics 25 (versión de prueba)

**Tabla 23:** Correlaciones

			Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC (Total)	Desempeño Laboral (Total)
Rho de Spearman	Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC (Total)	Coeficiente de correlación	1.000	0.524**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	72	72

	Coeficiente		
Desempeño	de correlación	0.524**	1.000
Laboral (Total)	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	72	72

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

#### **Análisis Interpretativo:**

**Decisión:** Como el Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que alfa = 0.05, se rechaza  $H_0$  con el 5% de significancia estadística.

**Interpretación:** Con una confianza del 95% los datos indican que si hay significancia estadística y se puede afirmar que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) si tiene relación o asociación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. Además, su coeficiente de correlación  $r_s = 0.524$ , significa que hay una relación alta y apreciable.

## **4.2. DISCUSIÓN**

El manejo de las TIC tiene relación o asociación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, el p-value estableció que hay significancia estadística de  $<0.00001$ , López (2007) explica que “la tecnología de información y comunicación puede establecerse como la acción intelectual humana de condición aplicada, dedicada al mejoramiento de la técnica y dirigida al perfeccionamiento del trabajo y a la mejora de la calidad de vida. Esta afirmación se puede inferir en la importancia del manejo de las TIC en toda la universidad y como el desempeño laboral mejora con su uso y por tanto la eficiente atención en la tarea administrativa de la universidad.”

El equipamiento e infraestructura de las TIC no tiene relación o asociación con el nivel de satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores, el valor p-value 0.079 estableció que no hay significancia estadística. No hay satisfacción en el desempeño laboral debido a que algunas áreas u oficinas no cuentan con

el equipamiento e infraestructura adecuado para el manejo de las TIC. Diez (2016) manifiesta que no existe asociación entre las TIC y el desempeño laboral en su trabajo titulado “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”.

“La oportunidad de acceso y los usos de internet tiene relación o asociación significativamente con el nivel de productividad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, donde el p-value indica significancia estadística de 0.014.” Chávez y Cerda (2017) en su tesis magistral: “Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao” concluyen “que los beneficios por los softwares y los sistemas que poseen las empresas donde laboran es útil para el desempeño laboral y un adecuado orden en cada área de la empresa; esto indica que la oportunidad y uso de internet son herramientas importantes en la productividad del desempeño laboral de la Universidad Nacional de Tumbes.”

La capacitación y seguridad informática de las TIC tiene un nivel de medición bajo, debido a la falta de capacitación y de interés que tienen los trabajadores para prepararse en la seguridad informática de las TIC. Soldi (2019) en su trabajo de tesis para obtener el grado académico de Maestro titulado: “Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019”, encuentra que “la capacitación y seguridad informática no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, el p-valor nos indicó la significatividad estadística 0.254; esto implica lo afirmado anteriormente.”

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES**

1. El equipamiento e infraestructura, oportunidad de acceso y usos de Internet, uso del software, tienen un nivel de medición medio, mientras que la capacitación y seguridad informática de las TIC su nivel de medición es bajo debido a la falta de interés y poca capacitación en el uso y manejo de la tecnología utilizada.

2. La innovación, satisfacción y crecimiento tienen un nivel de medición medio, mientras que la eficiencia, productividad y calidad en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, su nivel de medición es alto, es decir, hay una buena atención de los servicios y valoración elevada de los recursos tecnológicos, extraordinaria consideración para optimizar los recursos tecnológicos, además óptima valoración de los servicios académicos y de la calidad en la formación profesional.

3. No hay relación entre el equipamiento e infraestructura de las TIC en la satisfacción del desempeño laboral del personal administrativo, debido a que los equipos son de escasa tecnología y los ambientes u oficinas no son los adecuados para una buena satisfacción en el desempeño laboral.

4. Existe relación entre la oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC en la productividad del desempeño laboral de los trabajadores administrativos, expresándose que la oportunidad de acceso y uso de internet de la TIC genera correspondencia en la productividad del desempeño laboral.



5. Si hay relación entre el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el desempeño laboral del personal administrativo.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. RECOMENDACIONES**

La alta dirección de la Universidad debe planificar dentro de sus objetivos y metas de actividades la capacitación frecuente en la seguridad informática de las TIC, a fin de generar innovación, satisfacción y crecimiento en el desarrollo de las labores de los trabajadores administrativos.

Las propuestas para la dotación de equipamiento deben de hacerlo los funcionarios responsables de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) en coordinación con la unidad de la oficina de infraestructura, a fin de que los equipos tengan los ambientes adecuados para una mejor satisfacción del desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

La OTI debe actualizar permanentemente y acorde al avance de la tecnología la oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC para que se incremente la mejor productividad del desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

La alta dirección de la universidad debe autorizar a que se siga cuidando la mejora de los equipos tecnológicos e infraestructura, a fin de que se mantenga siempre una buena relación entre el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

## CAPÍTULO VII

### 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Latinoamericana de Integración (2003). *La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI*. En Estudio 157, 1, pp. 1-194. <https://bit.ly/2ZuLDXz>
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología. [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Bernete, F. (2009). *Usos de las TIC, relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes*. CIES PAL/CHAS QUI, Revista Latinoamericana de Comunicación, pp 97-114.
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. See Schmitt et al 1993, pp. 71-98.
- Camacho, K. (2003). *Internet, ¿cómo vamos cambiando? Elaborado a partir de las historias organizacionales de adopción de la Internet (2000-2002)*. Costa Rica: Fundación Acceso.
- Campbell, J. P., Gasser, M. B. y Oswald, F. L. (1996). The substantive nature of job performance variability. En K. R. Murphy (Ed.), *Individual*

*differences and behavior in organizations* (pp. 258-299). San Francisco, CA: Jossey Bass.

Chávez, B. y Cerda, Y. (2017) Las tecnologías de información y comunicación (tic) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en lima metropolitana. (Tesis de maestría) Universidad San Ignacio de Loyola.

Chen, J. y Tsou, H. (2012) effects of IT capability, service process, innovation and the mediating role of customer service. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29, 71-94.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D. F. (pp. 404 y 406).

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 1º edición, Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.

Comisión de las comunidades europeas (2001). *Comunicación de la Comisión del Consejo y al Parlamento Europeo*. Tecnologías de la Información y la comunicación en el ámbito del desarrollo. El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo; Bruselas, COM. 2001, 770 final, p. 3-4.

De Silva, N. (2016). *Exploring the use of ICTs in non-profit sector organisations: supporting the third act*. Victoria University of Wellington.

Fernández, J. (2013). El mercado de las TIC en Perú. Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Lima, Perú.

De Vicente Nuñez, D. (2017) Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40852/1/T38264.pdf>

- Diez Gonzales, N.E. (2016) Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín [Maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez\\_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Farfán Sossa, S. (2015) Formación de docentes en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para la mejora del proceso enseñanza aprendizaje en Bolivia [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Sfarfan/FARFAN\\_SOSSA\\_Sulma\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Sfarfan/FARFAN_SOSSA_Sulma_Tesis.pdf)
- Finquelievich, S. & Kisilevsky, G. (2005). La sociedad civil en la era digital: organizaciones comunitarias y redes sociales sustentadas por TIC en Argentina (núm. 41). Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- García Viamontes, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, Julio 2010. [www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm)
- Urgilés Urgilés, G. P. (2016). *Desempeño Laboral, Calidad en el servicio y Psicosis en el Trabajo*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador. Horizontes de Enfermería N° 6, pp. 95.; ISSN 1390-6984; LATINDEX 22990.
- Hao Hui, (2018) la aplicación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de cercado de Lima [Tesis de maestría en ejecutiva de Administración de Negocios, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

López (2007). La naturaleza de las tecnologías de información y comunicación: las TIC como determinantes de la organización y de la sociedad de la información. *Revista*, vol. 10, núm. 1, junio, 2017, pp. 72-93 Universidad de La Sabana Bogotá, Colombia.  
<https://www.redalyc.org/pdf/649/64910106.pdf>

Luna, L. (2018). *Tics en el aprendizaje en estudiantes de educación inicial*. Trabajo académico para optar el título profesional, Universidad Nacional de Tumbes, Piura, Perú.

Maia Pinheiro, A. y Bastos Tigre, P. (2015). *Propuesta de investigación sobre software como soporte a la innovación en servicios*. *Revista de administración de empresas*. Rev. adm. negocio vol.55 no.5 São Paulo sept./oct. 2015.  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902015000500578&lang=es#aff01](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000500578&lang=es#aff01)

Manene, L. (2013). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*. Actualidad Empresa.  
<http://actualidadempresa.com/eficaciaeficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.  
[https://books.google.com.pe/books?id=GICZHPN3\\_RQC&pg=PA157&lpg=PA157&dq=Milkovich,+George+y+Boudreau,+John](https://books.google.com.pe/books?id=GICZHPN3_RQC&pg=PA157&lpg=PA157&dq=Milkovich,+George+y+Boudreau,+John)

Líneas y Diseños (2022). *Crecimiento Laboral*.  
<https://www.lineasydiseños.com.co/crecimiento-laboral/>

- Organización de las Naciones Unidas. (2010). *Why are ICTs important for Civil Society Organizations?*  
<https://www.un.org/esa/socdev/ngo/docs/2010/directory/ictcso.pdf>
- Padilla de la Torre, M. R. y Patiño López, M. E. (2019). Tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo social: una propuesta metodológica. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, núm. 18, e432, 2020. <https://doi.org/10.32870/Pk.a10n18.432>
- Panuera Moreno, Y., Peña Chicchon, L. y Ocaña Ayala, F. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en las Empresas*. Instituto nacional de estadística e informática.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf)
- Paredes Sarmiento, L. M. (2017) Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su relación con el Desempeño Docente en la institución educativa 40029 “Ludwing Van Beethoven”, alto selva alegre [Tesis de maestría en Ciencias: Educación con mención en Educación Superior, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]
- Patlán Pérez, J. (2016). *Calidad de Vida en el Trabajo*. México 2016. Editorial el Manual Moderno S.A. de C.V. Primera Edición. Capítulo 1.
- Roberto H. Sampieri et al (2010). Metodología de la Investigación, Quinta Edición, Mexico. Editorial McGRAW-HILL. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0291-9. Pag. 151, 154.
- Roque, R. y Juárez. M. (2018). *Awareness and Training to Increase Cyber-Security in University Students*. *Revista de tecnología y sociedad*. vol.8 no.14 Guadalajara mar. 2018.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-36072018000200005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072018000200005)

- Saravia, N. (2018). *La gestión del conocimiento en la plataforma virtual*. Trabajo académico para optar el título profesional, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- Sieber, S. y Valor Sabatier, J. (2005). *Las TIC como agente de cambio en la empresa española. Situación actual y tendencias de futuro*. Barcelona: Cuadernos de estudio del E-business. *Centre Price Waterhouse Coopers & IESE*, 2005. 1-46 p.
- Soldi Escobar, E. C. N. (2019) Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C [Tesis de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información, Universidad César Vallejo].
- Stoner, J. (1994). *Administración*. 5° edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a. Pag. 510.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. 4ta. Edición, México. Ed. Limusa. p. 46.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2018). Informe sobre la medición de la Sociedad de la Información 2018. Resumen analítico.
- Vilaseca, J. y Torrent, J. (2004). *Les TIC i les transformacions de l'empresa catalana*. Col·lecció d'Estudis CIDEM - Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona: Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial, 2004. 1-124 p. ISBN 84-393-6523-3.
- Waldman, DA, y Spangler, WD (1989). Putting together the pieces: a closer look at the determinants of job performance. *Human Performance*. 2(1):29-59. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup0201\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327043hup0201_2)



Walsham, G. (2017). ICT4D research: reflections on history and future agenda. *Information Technology for Development*, 23(1), 18-41. <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1246406>

Zenteno Ancira, A. y Mortera Gutiérrez, F. J. (2011). Integración y apropiación de las TIC en los profesores y los alumnos de educación media superior. *Apertura*, 3 (1). [fecha de Consulta 9 de junio de 2022]. ISSN: 1665-6180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68822701014>

## **CAPÍTULO VIII**

### **8. ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Cuál es el nivel de uso de las TIC del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes? 2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar si hay relación entre el manejo de las TIC y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Establecer el nivel del equipamiento e infraestructura, oportunidad de acceso y usos de Internet, uso del software, capacitación y seguridad informática de las TIC por el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 2. Determinar el nivel de la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento, productividad y calidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 3. Establecer si hay relación del equipamiento e infraestructura de las TIC en la satisfacción del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 4. Establecer si hay relación de la oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC en la productividad del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 5. Establecer si hay relación del manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El manejo de las TIC tiene relación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> 1. El equipamiento e infraestructura, oportunidad de acceso y usos de Internet, uso del software, capacitación y seguridad informática de las TIC tienen un nivel medio de manejo por el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 2. La innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento, productividad y calidad en el desempeño laboral tienen un nivel medio en el trabajo que realiza el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 3. El equipamiento e infraestructura de las TIC si tiene relación en la satisfacción del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 4. La oportunidad de acceso y usos de Internet de las TIC tiene relación en la productividad del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. 5. El manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tiene relación en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.</p>	<p>Variable Independiente: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</p>	<p>1. Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>2. Diseño: Transeccional o transversal Correlacional Causal</p>

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**Título: Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes  
período 2022**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones. Comisión de las Comunidades Europeas (2001).	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario adecuado del trabajo del Br. Nicolás Soldi (2020) en su trabajo Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019.	Equipamiento e Infraestructura	Equipos tecnológicos	01, 02, 03, 04, 05
			Oportunidad de Acceso y usos de Internet.	Acceso a internet	06, 07, 08, 09, 10
			Uso del Software	Aplicaciones de software	11, 12, 13, 14, 15
			Capacitación y seguridad informática	Monitoreo y de sistemas seguridad	16, 17, 18, 19, 20
Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Gladys Urgilés (2016)	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario adecuado del trabajo del Br. Nicolás Soldi (2020) en su trabajo Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019.	Innovación	Creatividad innovadora	01, 02, 03, 04, 05
			Satisfacción	Reconocimiento y actitud positiva	06, 07, 08, 09, 10
			Eficiencia	Capacidad Tecnológica	11, 12, 13, 14, 15
			Crecimiento	Desarrollo profesional	16, 17, 18, 19, 20
			Productividad	Mejores Resultados	21, 22, 23, 24, 25
Calidad	Alto grado o nivel de los servicios	26, 27, 28, 29, 30			

### ANEXO 3: DIMENSIONES, INDICADORES E ITEMS DE LAS TIC Y DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 24:** Dimensiones, Indicadores e Ítems de la variable Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Equipamiento e Infraestructura	Equipos tecnológicos	01, 02, 03, 04, 05
Oportunidad de Acceso y usos de Internet	Acceso a internet	06, 07, 08, 09, 10
Uso del Software	Aplicaciones de software	11, 12, 13, 14, 15
Capacitación y seguridad informática	Monitoreo y sistemas de seguridad	16, 17, 18, 19, 20

**Tabla 25:** Dimensiones, Indicadores e Ítems de la variable Desempeño Laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Innovación	Creatividad innovadora	01, 02, 03, 04, 05
Satisfacción	Reconocimiento y actitud positiva	06, 07, 08, 09, 10
Eficiencia	Capacidad Tecnológica	11, 12, 13, 14, 15
Crecimiento	Desarrollo profesional	16, 17, 18, 19, 20
Productividad	Mejores Resultados	21, 22, 23, 24, 25
Calidad	Alto grado o nivel de los servicios	26, 27, 28, 29, 30

## **ANEXO 4a: Cuestionario Dirigido al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022**

Estimado trabajador de la Untumbes, el siguiente cuestionario tiene por finalidad conocer la relación del manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el desempeño laboral que usted realiza en su área de trabajo. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), la afirmación enunciada de acuerdo a la valoración y categoría asignada conforme se detalla en la tabla que se adjunta. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano le agradezco por su colaboración.

### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

**1. Edad:** \_\_\_\_\_ **2. Sexo:** \_\_\_\_\_ **3. Lugar Nacimiento:** \_\_\_\_\_

**4. Grado de Estudios:**

- a. Secundaria Completa
- b. Superior Técnica
- c. Superior Profesional
- d. Otro: \_\_\_\_\_

**5. Lugar que labora en la Untumbes:**

- a. Ciudad Universitaria.
- b. Facultad de Ciencias Económicas.
- c. Facultad de Ciencias Agrarias.
- d. Facultad de Ingeniería Pesquera.
- e. Otro: \_\_\_\_\_

**6. En qué Área u oficina desempeña sus funciones:**

\_\_\_\_\_

**7. Qué labor desempeña en su área de trabajo:**

\_\_\_\_\_

**8. Tiempo de Servicio (años):**

\_\_\_\_\_

**9. Condición Laboral:**

- a. Nombrado
- b. Contratado
- c. CAS
- d. Servicios por Terceros
- e. Otro: \_\_\_\_\_

## II. Cuestionario de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Valoración	1	2	3	4	5
<b>Categoría</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
	<b>Equipamiento e infraestructura</b>					
1	La Untumbes cuenta con computadoras de última generación en la oficina que usted labora.					
2	El ambiente de su oficina para el uso de los equipos tecnológicos es amplio e iluminado.					
3	La Untumbes proporciona a los trabajadores teléfonos móviles o smartphone para una mejor atención.					
4	La Untumbes brinda mantenimiento a los equipos Informáticos usados en la oficina que usted labora.					
5	Los equipos de la oficina que usted labora cuentan con redes inalámbricas y cableado interior o exterior (canaletas).					
	<b>Oportunidad de acceso y usos de internet</b>					
6	La Untumbes tiene una página web de acceso a los trabajadores, estudiantes, docentes y usuarios.					
7	La Untumbes cuenta con plataformas virtuales para que el estudiante, docentes, trabajadores y usuarios accedan a los servicios que brindan.					
8	La Untumbes cuenta con acceso a internet que Ud. puede acceder libremente.					
9	La Untumbes restringe el acceso de internet de acuerdo a horarios establecidos para los trabajadores.					
10	La Untumbes brinda acceso a internet sólo como medio de servicio de atención en su labor diaria.					
	<b>Uso de software</b>					
11	Usted posee conocimientos sobre el uso de los softwares (SEASE, SIAF, SIGA, OSCE u otros).					
12	La Untumbes emplea dispositivos móviles con aplicaciones administrativas para estar intercomunicados con otras universidades.					
13	La Untumbes emplea software con la finalidad de generar mejor servicio y eficiencia en su labor.					
14	Los softwares de la Untumbes son usados y conocidos por los trabajadores.					
15	La Untumbes promueve el desarrollo de un software administrativo, interactivo y personalizado para todas las oficinas que tramitan y atienden documentos.					

	<b>Capacitación y Seguridad Informática</b>					
16	La Untumbes cuenta con políticas de capacitación para los trabajadores sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).					
17	La Untumbes realiza capacitaciones periódicas sobre el uso de las TIC a los trabajadores.					
18	La oficina de Informática y Telecomunicaciones de la Untumbes muestra interés por desarrollar capacidades tecnológicas en los trabajadores.					
19	La Untumbes cuenta con un sistema de seguridad informática con la finalidad de proteger y tener el control de la información que se genera en la oficina que usted labora.					
20	La Untumbes cuenta con un sistema de monitoreo que permite evitar riesgos de mal empleo y descontrol de las TIC.					

Fuente: Cuestionario adecuado del trabajo del Br. Nicolás Soldi (2020) en su trabajo Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019.



### III. Cuestionario de Desempeño Laboral

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

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
	<b>Innovación</b>					
1	Recibe capacitaciones en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que lo ayudan a innovar o mejorar su desempeño laboral.					
2	Demuestra interés por desarrollar sus capacidades tecnológicas creativas para mejorar su desempeño laboral.					
3	Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica que le facilita la función que realiza en la oficina que usted labora.					
4	El uso de TIC ayuda a cumplir con los objetivos, metas o innovaciones que se establecen en la Untumbes.					
5	Utiliza su creatividad para adaptar programas, aplicaciones y/o software y facilitar la función que realiza en la oficina que usted labora de la Untumbes.					
	<b>Satisfacción</b>					
6	Se siente satisfecho con la labor que realiza en la oficina que usted labora de la Untumbes.					
7	Recibe reconocimiento de su buen desempeño por parte del rector de la Untumbes.					
8	Es remunerado por su esfuerzo y trabajos extras que realiza en la oficina que usted labora de la Untumbes.					
9	Es consciente que su buen desempeño laboral beneficiará en los objetivos y metas de la Untumbes.					
10	Asume una actitud positiva frente a los logros competitivos y servicios que brinda la Untumbes.					
	<b>Eficiencia</b>					
11	Emplea las TIC para alcanzar mejores resultados en la función que realiza en la oficina que usted labora de la Untumbes.					
12	Posee capacidades tecnológicas necesarias para solucionar problemas tecnológicos que se presentan en la oficina que usted labora.					
13	Utiliza recursos tecnológicos para agilizar los procesos y generar mejor servicio y resultado en la oficina que labora.					
14	Evalúan periódicamente su desempeño laboral por parte de su jefe inmediato.					
15	Se siente identificado y comprometido con las metas y objetivos de la Untumbes.					
	<b>Crecimiento</b>					

16	Considera Ud. importante que el crecimiento en el desarrollo de capacidades tecnológicas permitirá tener buenos resultados y logros en la Untumbes.					
17	Considera Ud. que su perfil profesional le permite ascender a un régimen mayor de puesto de trabajo mejor remunerado.					
18	El jefe inmediato tiene en cuenta su desarrollo profesional para desempeñar otro cargo en la Dirección de la oficina que usted labora.					
19	La dirección de la oficina que usted labora promueve a través de talleres motivacionales su crecimiento personal.					
20	La dirección de la oficina que usted labora promueve a través de capacitaciones su crecimiento profesional.					
	<b>Productividad</b>					
21	Considera Ud. que los recursos tecnológicos empleados en la Untumbes generan mayor productividad o mejores resultados en los servicios que realiza.					
22	Considera Ud. que es importante optimizar los recursos tecnológicos de la Untumbes para generar un alto nivel de productividad o mejores servicios.					
23	Considera Ud. que el alto grado de competitividad en la Untumbes genera mayor rentabilidad en la formación profesional.					
24	Considera Ud. que su buen desempeño laboral genera mayor productividad laboral en los servicios que brinda la Untumbes.					
25	Considera Ud. que la labor que realiza en la función que desempeña contribuye a cumplir con los objetivos, logros y resultados de la Untumbes.					
	<b>Calidad</b>					
26	Considera Ud. que los servicios que ofrece la Untumbes responden a las necesidades de los estudiantes, docentes y usuarios en general.					
27	Considera Ud. que existe relación entre los servicios que ofrece la Untumbes y la necesidad para la que ha sido creada.					
28	Considera Ud. que existe una alta valoración de los servicios académicos y de formación que brinda la Untumbes.					
29	Considera Ud. que existe un alto grado de conformidad por parte de los trabajadores, estudiantes, docentes y usuarios de los servicios que brinda la Untumbes.					
30	Considera Ud. que existe un nivel alto de adaptación a las necesidades de la región y a la investigación que se desarrolla en los servicios que ofrece la Untumbes.					

Fuente: Cuestionario adecuado del trabajo del Br. Nicolás Soldi (2020) en su trabajo Uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019.

## ANEXO 4b: Formulario de Google - Cuestionario Dirigido al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022

### Cuestionario Dirigido al Personal Administrativo de la Untumbes 2022

Cuestionario Dirigido al Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes Período 2022

Estimado trabajador administrativo de la Untumbes, el siguiente cuestionario tiene por finalidad conocer la relación del manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el desempeño laboral que usted realiza en su área de trabajo. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

*Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), la afirmación enunciada de acuerdo a la valoración y categoría asignada conforme se detalla en la tabla que se adjunta. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano le agradezco por su colaboración.*

#### I. INFORMACIÓN GENERAL:

##### 1. EDAD:

Texto de respuesta corta



Obligatorio



##### 2. SEXO: \*

MASCULINO

FEMENINO

**3. LUGAR NACIMIENTO: \***

Texto de respuesta corta

.....

**4. Grado de Estudios: \***

- Secundaria Completa
- Superior Técnica
- Superior Profesional
- Otra...

**5. Lugar que labora en la Untumbes: \***

- Ciudad Universitaria.
- Facultad de Ciencias Económicas.
- Facultad de Ciencias Agrarias
- Facultad de Ingeniería Pesquera
- Otra...

**6. En qué Área, unidad u oficina desempeña sus funciones: \***

Texto de respuesta corta

.....

**7. Qué labor desempeña en su área de trabajo: \***

Texto de respuesta corta

**8. Tiempo de Servicio (años): \***

Texto de respuesta corta

**9. Condición Laboral: \***

- Nombrado
- Contratado
- CAS
- Servicio por Terceros
- Otra...

...

**II. Cuestionario de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) \***

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

	1	2	3	4	5
1. La oficina, u...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El ambiente ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La Untumbe...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La Untumbe...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Los equipos ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\*\*\*  
**Oportunidad de acceso y usos de internet \***

	1	2	3	4	5
6. La Untumbe...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. La Untumbe...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. La oficina, u...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La Untumbe...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. La Untumb...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Uso de software \***

	1	2	3	4	5
11. Usted pose...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Ud. emplea...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. La Untumb...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Los softwa...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. La Untumb...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\*\*\*  
**Capacitación y Seguridad Informática \***

	1	2	3	4	5
16. La Untumb...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. La Untumb...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Los trabaja...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. La Untumb...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. La Untumb...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III. Cuestionario de Desempeño Laboral \*

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

	1	2	3	4	5
1. Ud. recibe ca...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ud. demuest...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ud. usa las T...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. El uso de TI...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Utiliza su cre...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\*\*\*

**Satisfacción \***

	1	2	3	4	5
6. Se siente sat...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Recibe recon...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Es remunera...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Es conscient...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Asume una...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Eficiencia \***

	1	2	3	4	5
11. Emplea las ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Posee capa...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Utiliza recu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Evalúan per...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Se siente id...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Crecimiento *					
	1	2	3	4	5
16. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. El jefe inme...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. La direcció...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. La direcció...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Productividad *					
	1	2	3	4	5
21. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Calidad *					
	1	2	3	4	5
26. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Considera ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Cuestionario elaborado en la aplicación de Google Formularios

## ANEXO 5: Escalas de Valoración

### I. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

<b>Dimensión de TIC</b>	Bajo nivel de TIC	5 – 11
	Medio nivel de TIC	12 – 18
	Alto nivel de TIC	19 – 25

<b>TIC</b>	Bajo nivel de TIC	20 – 46
	Medio nivel de TIC	47 – 73
	Alto nivel de TIC	74 – 100

Niveles	Definición
<b>Bajo</b>	Hay equipos de escasa tecnología, los ambientes y oficinas no son los adecuados, deficiente uso de equipos móviles para la atención, carencia de mantenimiento en los equipos tecnológicos, uso y acceso al internet no adecuado, poco conocimiento en el manejo de software administrativo, falta de interés y poca capacitación en el uso y manejo de la tecnología utilizada.
<b>Medio</b>	Los equipos son repotenciados y otros son de última generación, los ambientes y oficinas se van adecuando medianamente, tienen equipos móviles particulares y algunos lo utilizan para la atención, el mantenimiento en los equipos tecnológicos es medianamente atendido, el uso y acceso al internet es más o menos adecuado, conocimiento medio en el manejo de software administrativo, hay un interés regular y moderada capacitación en el uso y manejo de la tecnología utilizada.
<b>Alto</b>	Hay equipos de última generación, los ambientes u oficinas son las adecuadas, cuentan con equipos móviles para la atención, buen mantenimiento en los equipos tecnológicos, elevado uso y acceso al internet adecuado, excelente conocimiento en el manejo de software administrativo, bastante interés y capacitación constantes en el uso y manejo de la tecnología utilizada.

## II. Escala de Valoración: Desempeño Laboral

<b>Dimensión de DESEMPEÑO LABORAL</b>	Bajo nivel de Desempeño Laboral	5 – 11
	Medio nivel de Desempeño Laboral	12 – 18
	Alto nivel de Desempeño Laboral	19 – 25

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Bajo nivel de Desempeño Laboral	30 – 70
	Medio nivel de Desempeño Laboral	71 – 110
	Alto nivel de Desempeño Laboral	111 – 150

<b>Niveles</b>	<b>Definición</b>
<b>Bajo</b>	Falta de interés para la creatividad e innovación en el desarrollo laboral, insatisfacción y actitud negativa en las labores que realiza, poca atención de los servicios y desvaloración de los recursos tecnológicos, carencia de actitud para el desarrollo profesional y laboral, escasa consideración para optimizar los recursos tecnológicos, deficiente valoración de los servicios académicos y de la calidad en la formación profesional.
<b>Medio</b>	Regular interés por la creatividad e innovación en el desarrollo laboral, satisfacción y actitud moderada en las labores que realiza, mediana atención de los servicios y valoración media de los recursos tecnológicos, actitud aceptable para el desarrollo profesional y laboral, tolerante consideración para optimizar los recursos tecnológicos, prudente valoración de los servicios académicos y de la calidad en la formación profesional.
<b>Alto</b>	Profundo interés por la creatividad e innovación en el desarrollo laboral, satisfacción y excelente actitud en las labores que realiza, buena atención de los servicios y valoración elevada de los recursos tecnológicos, magnífica actitud para el desarrollo profesional y laboral, extraordinaria consideración para optimizar los recursos tecnológicos, óptima valoración de los servicios académicos y de la calidad en la formación profesional.