



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la
Gerencia Regional de Educación - Lambayeque, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Chavez Montenegro, Liliana Esmir (orcid.org/0000-0001-7104-4658)

Coronel Requejo, Rocio del Pilar (orcid.org/0000-0003-0829-6590)

ASESOR:

Dr. Villanueva Calderon, Juan Amilcar (orcid.org/0000-0002-0815-6443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Especialmente a mi mamá Gladis Montenegro Villanueva, y a mi papá César Chavez Bravo, ellos han sido los principales pilares en mi vida, que me han impulsado a luchar por mis objetivos, a pesar de las dificultades que se han llegado a presentar en el camino, han luchado siempre para darme lo mejor, por el gran amor que me brindan día a día, ellos son mi mayor fortaleza y motivación, los amo mucho. A mis hermanos Ronald Y Miguel, mi abuelita Zoila que me apoyaron durante todo el proceso, por su compañía y sus palabras.

Liliana Esmil Chavez Montenegro

La dedico especialmente a mi mamá Rosa Requejo Sánchez, por su amor y por ser una madre luchadora y a mi papá Celso coronel Guerrero, por sus consejos y palabras motivadoras, ellos han sido los principales motivos a lograr cada meta que me proponga, y siempre confían en mis capacidades y me motivaban a salir adelante, a pesar de las dificultades siempre he sentido su apoyo, su amor y cuidado incondicional, y a todos aquellos que en el camino me han enseñado mucho.

Rocio Del Pilar coronel Requejo

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios el cual nos ha guiado y nos ha brindado mucha fortaleza para finalizar con un gran objetivo.

A nuestros familiares por su apoyo constante que nos han brindado en el transcurso de nuestros estudios, ellos nos han motivado siempre para lograr cada objetivo propuesto.

Finalmente, agradecemos a nuestro asesor Juan Villanueva, por brindarnos su ayuda en la elaboración de nuestra investigación.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA.....	37
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de aplicación de las TICs	15
Tabla 2 Nivel de dimensión infraestructura	17
Tabla 3 Nivel de dimensión convivencia digital y la tecnología	18
Tabla 4 Nivel de dimensión comunicación efectiva y colaboración	20
Tabla 5 Nivel de desempeño laboral	21
Tabla 6 Nivel de dimensión factores actitudinales.....	23
Tabla 7 Nivel de dimensión factores operativos	25
Tabla 8 Plan de Acción de la Propuesta	42
Tabla 9 Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta	47
Tabla 10 Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de aplicación de TICs.....	15
Figura 2 Nivel de dimensión infraestructura	17
Figura 3 Nivel de dimensión convivencia digital y la tecnología.....	18
Figura 4 Nivel de dimensión comunicación efectiva y colaboración.....	20
Figura 5 Nivel de desempeño laboral.....	22
Figura 6 Nivel de dimensión factores actitudinales	24
Figura 7 Nivel de dimensión factores operativos.....	25
Figura 8 Organigrama de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.....	39

RESUMEN

La presente investigación persiguió principalmente proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en una institución pública de Lambayeque; la indagación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo propositivo, se apoyó principalmente en dos encuestas efectuadas a 55 colaboradores pertenecientes al GRED de la región. Habiendo ejecutado los procedimientos respectivos para la recopilación de información y el análisis de los datos, fue posible evidenciar que la aplicación de las TICs en la institución requiere de acciones que permitan un mejor aprovechamiento de dichos recursos, pues actualmente la mayoría de participantes (40%) considera que su aplicación es media. Igualmente, la mayoría de participantes (47.3%) demuestra un desempeño mediano respecto al cumplimiento de sus tareas que involucra no solo el cumplimiento de sus funciones, sino su desempeño actitudinal; incluso hay quienes demuestran un nivel bajo en su desempeño general; por tanto, se estableció el diseño de estrategias correspondientes para la solución de esta problemática. Finalmente, la indagación proporciona una propuesta centrada en seis estrategias fundamentales para una implementación mejorada de las TICs en la entidad estudiada; se sugiere a los directivos asumir el compromiso para desarrollarla y beneficiar a los colaboradores, la institución y la población.

Palabras clave: TIC, estrategia, desempeño laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research was to propose ICTs as a strategy to improve work performance in a public institution in Lambayeque; The research was developed under a quantitative approach of a descriptive propositional nature, mainly based on two surveys carried out to 55 collaborators belonging to the GRED in the region. Having executed the respective procedures for the collection of information and the analysis of data, it was possible to show that the application of ICTs in the institution requires actions that allow a better use of these resources, since currently the majority of participants (40%) consider that their application is average. Likewise, the majority of participants (47.3%) demonstrate a medium performance with respect to the fulfillment of their tasks, which involves not only the fulfillment of their functions, but also their attitudinal performance; There are even those who demonstrate a low level in their overall performance; Therefore, the design of corresponding strategies for the solution of this problem was established. Finally, the inquiry provides a proposal focused on six fundamental strategies for an improved implementation of ICTs in the entity studied; It is suggested that managers make the commitment to develop it and benefit employees, the institution and the population.

Keywords: TIC, strategy, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Desde un contexto internacional, la sociedad exige calidad de servicio (Ticona, 2020), y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) se han desarrollado como un instrumento indispensable para conseguirla (Bahrini y Qaffas, 2019; Nguyen et al., 2020), pues brinda nuevas herramientas para gestionar las instituciones públicas y así lograr mejorar el desempeño laboral (DL) (Alvarado, 2021; Arias et al., 2022). De acuerdo con el informe de la consultora IDC, en Latinoamérica y el Caribe se requerirán 2.5 millones de personas expertas en TICs en los próximos dos años, teniendo mayor competencia (Diario Gestión, 2023).

En las empresas, el desempeño determina el logro de los propósitos establecidos, lo cual, decreta si tuvo éxito o no la compañía (Barboza et al., 2021). La valoración del desempeño es un método ineludible en la actividad administrativa (Chagray et al., 2020) y debe permitir identificar las brechas de competencias en los trabajadores (Pashanasi et al., 2021). Sin embargo, coexisten discrepancias con respecto al desempeño laboral en las entidades estatales y privadas (Alvarado, 2021). Según Lluncor et al. (2021) en las entidades estatales hay una clara ineficiencia al utilizar la tecnología para mejorar el desempeño laboral. Valencia y Acevedo (2019) consideran que en el sector privado existe un desarrollo mayor de la tecnología.

En Ecuador, Morales et al. (2022) realizaron una pesquisa en las PYMES del cantón Pelileo y determinaron que el 63.4% de las empresas comerciales no emplean las TICs lo cual reduce el desempeño, el 75.74% de las PYMES de producción y servicios no tienen internet; por lo tanto, son menos competitivas. A nivel nacional, en los años 90 se dio el denominado gobierno electrónico el cual incentivaba a conocer, emplear, integrar e impulsar en las disímiles operaciones que consume el Gobierno en las diversas índoles: nacional, municipal, estatal o federal (Ortega-Laurel, 2021). De la misma manera, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) estimulan a los gobiernos a

implementar tecnologías (Gómez et al. 2021). Sin embargo, a pesar que la implementación de las TICs requiere de un proceso exhaustivo (Arias et al., 2022); muchas organizaciones peruanas han buscado adoptar y utilizar estas herramientas tecnológicas facilitando las actividades (Villanueva et al., 2021). En el Perú, Chagray et al. (2020) determinaron en una empresa que el 82.5% de los empleados tienen un óptimo desempeño organizacional y un 17.5%. Es importante mencionar que, el Ministerio de Educación (MINEDU) desarrolló un evento que tuvo como propósito capacitar virtualmente a docentes y técnicos en el uso de TICs (ANDINA, 2022).

En Chiclayo, la Gerencia Regional de Educación (GRED) posee la facultad de consumir una adecuada marcha pedagógica y administrativa acorde a cada nivel educativo (Gerencia Regional de Educación [GRE], 2023). Al momento de realizar una breve observación de la institución se identificó que presentan deficiencias en el desempeño de los colaboradores (factores actitudinales y operativos).

En este caso, un bajo desempeño es suscitado por la ausencia de congruencias de crecimiento o incentivos, clima laboral incómodo, insatisfacción laboral, falta de adaptación, asuntos personales, estrés, metas poco claras, entre otras (Badrianto et al., 2020). No obstante, al no abordar la problemática mencionada, las consecuencias de un bajo desempeño laboral representarían problemas de ausentismo, insomnio, bloqueos emocionales, inseguridad, falta de concentración y principalmente baja productividad (Chagray et al., 2020).

En cuanto al problema general es el siguiente: ¿de qué manera las TICs como estrategia mejoran el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023?

Con respecto a la justificación e importancia del estudio, es necesario puesto que en la GRED_L se han evidenciado deficiencias en el desempeño laboral y la finalidad fue evaluar dicha variable, para posteriormente aplicar las estrategias apropiadas para resolver los problemas identificados. Asimismo, esta investigación presenta justificación teórica, porque contribuyó a ampliar los conocimientos referentes a las variables analizadas, a la vez que sirvió como

marco referencial para estudios posteriores con el objeto de crear aportes teóricos y desarrollar propuestas innovadoras que amplíen el conocimiento sobre las variables. Por otro lado, esta pesquisa tiene justificación práctica debido a que tiene como finalidad darle solución a la problemática presentada en la GRED_L; asimismo, este estudio se realizó porque es necesario optimizar el nivel de desempeño de la GRED_L mediante la aplicación de TICs. También, presenta justificación social, porque brindó un aporte científico que tendrá gran impacto en el desempeño laboral de la institución señalada; asimismo, se ofreció un aporte a la sociedad ya que la información obtenida fue un marco de referencia para próximos estudios, ya que se pudo ejecutar la implementación de medidas para la mejora de los aspectos analizados en esta pesquisa. Finalmente, tiene justificación metodológica porque los cuestionarios que se aplicaron permitieron recopilar información relevante para el desarrollo de las mejores estrategias.

El objetivo general es: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: a) diagnosticar las TICs como estrategia de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023; b) establecer el nivel de desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023; c) diseñar las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Finalmente, la hipótesis a tener en cuenta es las TICs como estrategia mejora el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Nigeria, Raiya et al. (2020) elaboraron una pesquisa denominada “The Implications of Adopting and Implementing Electronic Human Resource Management Practices on Job Performance” con el propósito de indagar la vinculación entre las prácticas electrónicas de gestión de personal (E-HRM) y el DL (desempeño laboral), metodológicamente fue cuantitativo y correlacional, asimismo, se encuestó a 214 trabajadores, los resultados evidenciaron que las oportunidades de capacitación electrónica mejoraron positivamente el DL de los empleados ($\beta = 0.080$, $p = 0.001$), se concluyó que se debe adoptar las E-HRM para impulsar el desempeño.

Nuevamente en Nigeria, Basahuwa et al. (2020) elaboraron un documento titulado “ICT skills and job performance of librarians in Public Universities in North-Central Nigeria”, cuyo propósito fue examinar la incidencia de las habilidades de las TIC en el DL de los bibliotecarios en universitarias públicas del centro norte de dicho país, para lo cual encuestaron a 244 bibliotecarios, asimismo, los resultados evidenciaron que hubo una influencia significativa de las habilidades TIC ($R^2 = .342$, $F(2, 268) = 69.741$, $p < .05$) en el DL de los bibliotecarios, se concluyó que se debe fortalecer planes sobre cómo desarrollar más las habilidades de los bibliotecarios en TIC.

Otro estudio en Nigeria, elaborado por Otamiri y Gonweee (2022), el cual tiene por título “Digital communication skill and administrative manager job performance in public tertiary institutions in Rivers State”, cuyo propósito fue examinar la asociación entre la competencia de comunicación digital y el desempeño laboral en gerentes administrativos de instituciones terciarias públicas en uno de los estados de dicho país, Rivers; habiendo encuestado a 269 participantes, encontraron que ambos constructos guardan una relación positiva entre sí, concluyen señalando que dicha habilidad mejora el desempeño y recomiendan a las entidades estudiadas actualizar su infraestructura tecnológica con el fin de mejorar el acceso digital y brindar capacitación práctica periódica en informática.

En México, Islas et al. (2020) realizaron una pesquisa de tipo correlacional denominada “Constituyentes de las TIC que favorecen el progreso el desempeño del negocio de las MIPyMES”, cuya finalidad fue mostrar los constituyentes de las TIC que aportan al desempeño, asimismo, se consultaron a 51 empleadores de MIPyMES, los resultados evidenciaron que las inversiones financieras impactan en 0.799, las capacidades de uso impactan en 0.570, el gobierno y las tácticas de consecución de las TIC impactan en 0.387 al desempeño del negocio de las entidades estudiadas, finalmente se concluyó que la inversión en TIC son el componente con efecto superior en el desempeño.

En el ámbito nacional, se encuentra el informe “TICs y desempeño laboral de trabajadores de un IESTP” de Vilca (2022), en donde se estableció como propósito investigar la influencia de las TICs en el desempeño en servidores públicos, asimismo, fue correlacional y no experimental, los participantes fueron 30 servidores civiles, con respecto a los resultados, el 93% de los trabajadores sugirieron un nivel alto en el uso de las TIC y el 90% un desempeño alto, finalmente, se concluyó que coexiste vinculación positiva elevada con $r=0,960$ que simboliza la ineludible empleabilidad de las TIC para un buen DL.

Otro estudio denominado “TICs y desempeño laboral en periodo de pandemia” de Rojas (2022), persiguió el propósito indagar el vínculo de ambos constructos, igualmente, fue correlacional y no experimental, los participantes fueron 30 trabajadores de una entidad pública, con respecto a los resultados, el solo el 32.5% de los trabajadores sugirieron un nivel alto en el uso de las TIC e igualmente solo el 32.5% un desempeño alto, el resto demuestra manejo de TIC y desempeños regulares y bajos; finalmente, se concluyó que coexiste vinculación positiva elevada con $r=0,370$ que refleja la ineludible empleabilidad de las TIC para un buen DL.

Asimismo, se encuentra el informe “Empleabilidad de las TIC y su vinculación con el desempeño organizacional del área administrativa” de Ticona (2020), en donde persiguió decretar la vinculación entre las variables mencionadas del área administrativa de las universidades estatales de Puno, asimismo, fue correlacional, y

se trabajó con 285 trabajadores, con respecto a los resultados, el 18.6% de los trabajadores indicaron que la tecnología e interacción digital es moderadamente importante, finalmente, se concluyó que coexiste vinculación positiva elevada con $r=0,712$ que simboliza que es ineludible la empleabilidad de las TIC para perfeccionar el DL.

Portuguez et al. (2022) en su documento “Competencia digital y desempeño de trabajadores del sector educativo en el Perú”, ostentó como finalidad establecer la asociación entre los constructos mencionados, la indagación fue transversal, de carácter descriptivo – correlacional y básica, se encuestó a 71 docentes de la I.E. pública, las evidencias sugieren que existe una asociación positiva al conseguir un valor de 0.512; todo ello permitió a los autores concluir que a mejor competencias digitales de los trabajadores, mejor será el nivel de Desempeño.

El propósito principal del estudio “TIC y comunicación y desenvolvimiento empresarial en el Departamento Comercial de una organización peruana de seguros, 2022” de Solari y Salas (2023) fue decretar el nexo entre las TIC y el desenvolvimiento empresarial en una empresa de seguros, asimismo, la pesquisa fue cuantitativa y de alcance correlacional; se encuestó a 90 asesores comerciales de la compañía mencionada anteriormente, se evidenció una vinculación moderada un valor de 0.666, tal hallazgo permitió a los autores concluir que los colaboradores perciben que la implementación de las TIC propician el desenvolvimiento de los colaboradores de una organización.

La teoría relacionada a las TICs tiene su fundamento en los regímenes sociotécnicos según Taherdoost, quien dio lugar a un marco para el esbozo tecnológico que acentúa el DL (en lugar de solo el desempeño del trabajo) y la colaboración del usufructuario a lo largo de todo el procedimiento de desenvolvimiento (Taherdoost, 2018).

Por otro lado, el desempeño laboral tiene sustento en la jerarquía de insuficiencias de Maslow comprende cinco niveles disímiles de insuficiencias (fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización) organizados en una estructuración piramidal, asimismo, el procedimiento de desequilibrio entre insuficiencias efectuadas y por

efectuar impulsa la motivación las personas para pretender darles satisfacción (Maslow, 1987, como se citó en Veytia y Contreras, 2018).

El sustento teórico del factor dual según Leidecker y Hall, el cual se centra en el sector organizacional para el estudio de los constituyentes internos (trabajo en sí mismo, reconocimiento, logros, ascensos y responsabilidad) y de los constituyentes motivacionales extrínsecos (como relaciones personales y condicionamientos laborales) (Leidecker y Hall, 1989, como se citó en Veytia y Contreras, 2018).

El fundamento teórico de MacClelland está enfocado en tres tipologías de motivación: logro (impulso por sobresalir y ser exitoso), poder (obtener reconocimiento de otros) y afiliación (se vincula con el anhelo de poseer nexos interpersonales y ofrecer asistencia a los demás) (McClelland, 1989, como se citó en Veytia y Contreras, 2018).

El sustento teórico X y teoría Y según McGregor, en donde la teoría X sostiene que las personas son perezosas y evaden responsabilidades, entonces deben ser motivadas mediante el castigo; mientras que la teoría Y destaca que las personas buscan responsabilidades, que el esfuerzo constituye el componente natural para desempeñar labores y que el compromiso que los orienta al alcance de propósitos los distingue de los demás. (McGregor, 1966, como se citó en Veytia y Contreras, 2018).

Las TICs, son un importante instrumental para mejorar la competitividad y el DL (Alvarado, 2021), según Ticona (2020) posee las dimensiones: (i) infraestructura, (ii) Convivencia digital y la tecnología, (iii) comunicación efectiva y colaboración.

La infraestructura es un vinculado de constituyentes obligatorios para la ejecución y administración de las prestaciones de TICs y contextos de TICs (Lema y Chérrez, 2023). Esta dimensión se divide en indicadores: (i) recursos tecnológicos (medios que utiliza la tecnología con el fin de obtener un objetivo) (Barrios y Delgado, 2021), (ii) actualización de software (es un añadido que incluye progresos en la maniobra y en la seguridad del software) (Sampedro et al., 2021), (iii) compra de licencia (significa que se tiene los derechos de uso de un software determinado) (Mazhar et al., 2021), (iv) base de data (acopia data y los vincula en un dispositivo lógico aunado a los metadatos ineludibles para su proceso) (Mazhar et al., 2021).

La convivencia digital y la tecnología hacen referencia a cómo las personas se relacionan con la tecnología (Solano et al., 2020). Esta dimensión se divide en indicadores: (i) ética y autocuidado (posibilita la evaluación de las TICs con respecto a alcances legales, responsabilidades del uso, compartición de averiguación y a los peligros a los que se someten los empleados al comunicar información (Ticona, 2020), (ii) TICs y sociedad (aptitud de un colaborador de valorar, examinar los efectos de las TICs en un contexto empresarial y personal), (iii) habilidad de manejo de TICs (capacidad necesaria para utilizar de manera correcta las TICs) (Ticona, 2020).

La comunicación efectiva y cooperación son un punto fundamental para que los empleadores también sean colaboradores de una organización más desarrollada (Ticona, 2020). Esta dimensión se divide en indicadores: (i) redes sociales (herramientas digitales que posibilitan a los usufructuarios forjar y compartir contenido con una comunidad) (Barón et al. 2020), (ii) información (transferir averiguación acopiada de forma digital por medio de una red local o privada) (Rodríguez et al., 2022), (iii) manejo de TICs (utilización de las TICs) (Ticona, 2020), (iv) colaboración (habilidades de un trabajador al utilizar distintos medios digitales dentro y fuera de la empresa) (Porter y Grippa , 2020).

En cuanto al desempeño laboral, Sumirat y Indradewa (2023) sostienen que es el nivel de éxito del empleado al completar su trabajo. El desempeño no es una característica individual, como los talentos o habilidades, sino más bien una manifestación de ese talento o habilidad en sí. Es el resultado del trabajo y del comportamiento laboral que se ha logrado al completar las tareas y responsabilidades asignadas en un período determinado; es una función de la motivación y la capacidad. Para completar una tarea o un trabajo, alguien debe tener un cierto grado de voluntad y nivel de habilidad. El desempeño individual es la base del desempeño organizacional, el cual está fuertemente influenciado por las características individuales, la motivación individual, las expectativas y las evaluaciones realizadas por la gerencia sobre el logro de los resultados laborales individuales.

El DL es uno de los constituyentes necesarios para el acatamiento de las metas y propósitos esbozados (Barboza et al., 2021), asimismo, posee las dimensiones: (i) factores actitudinales, (ii) factores operativos (Chiavenato, 2001, como se citó en Palmar y Valero, 2014).

Los factores actitudinales (se relacionan al acatamiento de metas personales, de interés, anhelo, escasez y voluntad) (Coque y Ponce, 2019). Esta dimensión se divide en indicadores: (i) disciplina (cumplimiento oportuno de una norma establecida) (Ticona, 2020), (ii) actitud cooperativa (implica cumplir con las instrucciones de la autoridad sin oponer resistencia) (Palmar y Valero, 2014), (iii) iniciativa (aquello que da principio a algo) (Ticona, 2020), (iv) responsabilidad (cumplimiento de las obligaciones) (Polo, 2019).

Los factores operativos (incluyen los aspectos necesarios para desarrollar una acción) (Palmar y Valero, 2014). Esta dimensión se divide en indicadores: (i) conocimiento, (ii) calidad (elemento generador de competitividad, rentabilidad y diferenciación) (Álvarez-García et al., 2019), (iii) cantidad (cuantía de tareas y compromisos que la organización requiere a sus empleados) (Benson et al., 2020), (iv) exactitud (aproximación de los resultados al valor verdadero) (Juba y Le, 2019), (v) trabajo en equipo (esfuerzo compuesto de un vinculado de individuos para la consecución de un objetivo en común) (Askari et al. 2020), (vi) liderazgo (vinculado de destrezas que sirven para direccionar y custodiar a un conjunto de seres humanos) (Todnem, 2021).

Asimismo, Al-Dhuwaih y Hadi (2020) añade que el desempeño laboral e indica que es considerado la columna vertebral del proceso administrativo y la base de la ciencia de la gestión y el comportamiento administrativo, ha recibido gran atención por parte de pensadores e investigadores en el campo de la gestión, y la razón se debe a su gran conexión con la eficacia de la organización en el logro de sus objetivos. Las organizaciones buscan -independientemente de su tipo y tamaño- alcanzar altos índices de eficiencia y productividad, así como desarrollarse continuamente y competir con los cambios ambientales que las rodean dependiendo, en gran medida, del capital humano que es el foco principal de sus actividades y funciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básica, donde el fin principal es recolectar datos sobre las propiedades, características u otros aspectos de lo que se pretende estudiar; asimismo, la información recopilada permite responder a la situación actual de lo que se está estudiando (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Fue no experimental, debido a que se realizó sin manipular de forma deliberada las variables; en otras palabras, se observaron los fenómenos acorde a su contexto natural para posteriormente realizar un análisis (Swart et al., 2019); también es transversal y según Manterola et al. (2023) se caracterizan por el corte en el tiempo; es decir, el estudio de datos recolectados se realiza un tiempo determinado; entonces, para este caso, se estudió la calidad y satisfacción del usuario en solo un período de tiempo.

3.1.3. Enfoque de investigación

Fue cuantitativo; es decir, se conoció la situación por medio de la recolección y generación de datos y números; dicho de otra manera, se hace uso de la compilación de data para corroborar las hipótesis tomando como cimiento a la cuantificación numérica y al análisis estadístico para decretar patrones de conducta (Firdaus et al., 2021).

3.1.4. Nivel de investigación

Fue descriptivo porque se especificaron las particularidades de la población y/o muestra que se estudió; asimismo, se brindó información sobre el qué, cómo, cuándo y dónde, referente al problema de investigación (Arias y Covinos, 2021).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1. Tecnologías de información y comunicación

Definición conceptual

Según Ticona (2020), son herramientas que mejoran la competitividad y el desempeño laboral.

Definición operacional

Las TICs se dimensionan en: (i) infraestructura, (ii) convivencia digital y la tecnología y (iii) comunicación efectiva y colaboración (Ticona, 2020).

Dimensión 1: Infraestructura

Indicadores: (i) recursos tecnológicos, (ii) actualización de software, (iii) compra de licencia, (iv) base de datos

Dimensión 2: Convivencia digital y la tecnología

Indicadores: (i) ética y autocuidado, (ii) TICs y sociedad, (iii) habilidad de manejo de TICs

Dimensión 3: Comunicación efectiva y colaboración

Indicadores: (i) redes sociales, (ii) información, (iii) manejo de TICs y colaboración

Escala: Likert

3.2.2. Variable 2. Desempeño laboral

Definición conceptual

Según Palmar y Valero (2014), es uno de los constituyentes que decreta el acatamiento de los objetivos organizacionales.

Definición operacional

El desempeño laboral se dimensiona en: (i) factores actitudinales y (ii) factores operativos (Palmar y Valero, 2014).

Dimensión 1: Factores actitudinales

Indicadores: (i) disciplina, (ii) actitud cooperativa, (iii) iniciativa, (iv) responsabilidad

Dimensión 2: Factores operativos

Indicadores: (i) conocimiento, (ii) calidad, (iii) cantidad, (iv) exactitud, (v) trabajo en equipo, (vi) liderazgo

Escala: Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es el conjunto de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios (Casteel y Bridier, 2021). En esta investigación, fue abarcada por los colaboradores de la GRED_L, el cual tiene un total (55) colaboradores. Entre los criterios de inclusión se consideran a los colaboradores administrativos y que poseen una antigüedad mayor a un año trabajando en la entidad. Entre los criterios de exclusión se considera a todos aquellos colaboradores que se desempeñan como auxiliares de limpieza, vigilancia y movilización.

3.3.2. Muestra

Es la porción de la población en que se lleva a cabo el estudio (Casteel y Bridier, 2021). En tal caso, al ser la población con una cantidad accesible, la muestra fue la totalidad de la población; es decir, 55 personas.

3.3.3. Muestreo

Para esta investigación, el muestreo fue no probabilístico por juicio; es decir, se seleccionó unidades que tengan la misma probabilidad de ser elegidas (Arias y Covinos, 2021).

3.3.4. Unidad de análisis

Para este estudio corresponde a un trabajador de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Se empleó a la encuesta, que según Story y Tait (2019), es una herramienta que proporciona evidencia sobre la práctica, las actitudes y el conocimiento. También, es una serie de preguntas que se realiza a un determinado número de personas (Arias y Covinos, 2021).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se empleó el cuestionario; es decir, es un conjunto de preguntas preparado de forma sistemática acerca de los aspectos que interesan en una investigación; asimismo, puede ser aplicado de diversas maneras (Arias y Covinos, 2021).

Asimismo, se emplearon dos cuestionarios:

El primer cuestionario sirvió para medir las TIC y constó de 12 preguntas distribuidas en las tres dimensiones que aborda (ver Anexo 3).

El segundo cuestionario sirvió para evaluar el desempeño laboral y constó de 23 preguntas distribuidas en las dos dimensiones que aborda (ver Anexo 3).

3.4.3. Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad son factores esenciales que permiten que la investigación arroje resultados beneficiosos (Sürücü y Maslakçı, 2020).

Es preciso mencionar que los instrumentos requieren de validez y confiabilidad. Por lo tanto, para la validez se utilizó el juicio de expertos (ver Anexo 4 y Anexo 5) y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para realizar esta pesquisa, se efectuaron los siguientes pasos: (i) se elaboraron y diseñaron los instrumentos de recopilación de datos, (ii) se validaron los instrumentos por expertos, (iii) se aplicaron los instrumentos a los trabajadores de la GRED, Lambayeque.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo un tratamiento de datos después del trabajo de campo. Asimismo, se emplearon programas como Excel y SPSS con el fin de obtener tablas y figuras que sintetizaron el contenido de la información, obteniendo como resultado información relevante para la pesquisa.

3.7. Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta: (i) responsabilidad y respeto (se respetaron los intereses y derechos de los participantes de la pesquisa, y no solo los de los investigadores) (Drolet et al., 2022), (ii) beneficencia (se garantizó el bienestar de los partícipes de la pesquisa) (Drolet et al., 2022), (iii) discreción (se preservó el contenido de la pesquisa en todo momento) (Drolet et al., 2022) y (iv) justicia (se brindó a todos los partícipes de esta pesquisa los recursos necesarios de forma legítima) (Drolet et al., 2022).

IV. RESULTADOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Diagnosticar las TICs como estrategia de la Gerencia Regional de Educación- Lambayeque, 2023.

Tabla 1

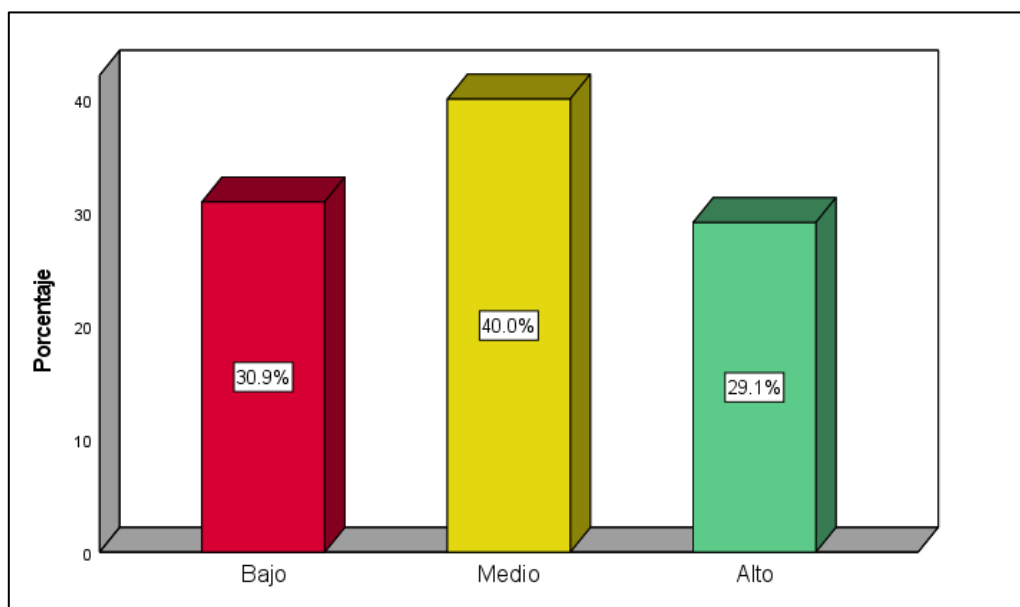
Nivel de aplicación de las TICs

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	30,9	30,9
Medio	22	40,0	70,9
Alto	16	29,1	100,0
Total	55	100,0	

Nota. Extraído de SPSS versión 25.

Figura 1

Nivel de aplicación de TICs



Nota. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar el nivel general de la variable TICs, la cual se sitúa en un nivel medio con el 40.0%, seguido por el nivel bajo del 30.9% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 29.1%. Por lo tanto, se puede deducir que la GRED_L no aplica de manera adecuada las TICs debido a la falta de implementación

de las estrategias adecuadas; por ende, se evidencia una problemática ya que a este nivel le sigue el nivel bajo. De acuerdo con lo expresado, es evidente la necesidad de abordar estrategias que conlleven a un mejoramiento de las TICs en la entidad, a nivel de aplicación e implementación.

Las respuestas de los participantes respecto al indicador recursos tecnológicos, evidencian que el 30.91% de los colaboradores considera moderadamente importante la disposición de la disposición de recursos tecnológicos para llevar a cabo su trabajo, el 27.27% considera que es de poca importancia, para el 25.45% es importante, para el 10.91% es muy importante y el 5.45% restante lo considera sin importancia; por ende, generalmente los participantes son conscientes que es necesario contar con recursos tecnológicos para llevar a cabo una buena labor.

Las respuestas de los participantes respecto al indicador habilidad de manejo de TICs, evidencian que el 40.00% de los colaboradores considera moderadamente importante el manejo de programas de ofimática, el 34.55% considera que es importante, para el 10.91% es muy importante, pero para otro 10.91% es de poca importancia y el 3.64% restante lo considera sin importancia; por ende, generalmente los participantes son conscientes en que es necesario contar con un buen manejo de los programas de ofimática para llevar a cabo una labor adecuada.

Las respuestas de los participantes respecto al indicador manejo de TICs, evidencian que el 32.73% de los colaboradores considera que el conocimiento y manejo de las TICs le permitieron mejorar su competencia profesional en una escala moderadamente importante, el 27.27% importante, el 20.00% de poca importancia, el 16.36% sin importancia y solo el 3.64% restante muy importante; por ende, generalmente los participantes son conscientes en que el conocimiento y manejo que demuestran en diversas herramientas tecnológicas les han ayudado en gran medida a ser más competentes profesionalmente.

A partir de lo señalado, se infiere que, al haber un nivel medio en aplicación de las TICs en la institución, significa que los trabajadores todavía necesitan de la disposición de recursos tecnológicos necesarios que les permita desempeñar mejor sus

actividades, un software actualizado, mantenimiento oportuno de los sistemas, un internet de mayor velocidad, considerando igualmente la capacitación necesaria en el manejo de dichas herramientas, ya que de acuerdo a las respuestas de los encuestados se identifica que no todos tienen las capacidades y los conocimientos suficientes, incluso en el manejo de redes sociales para la comunicación efectiva entre colaboradores.

Tabla 2

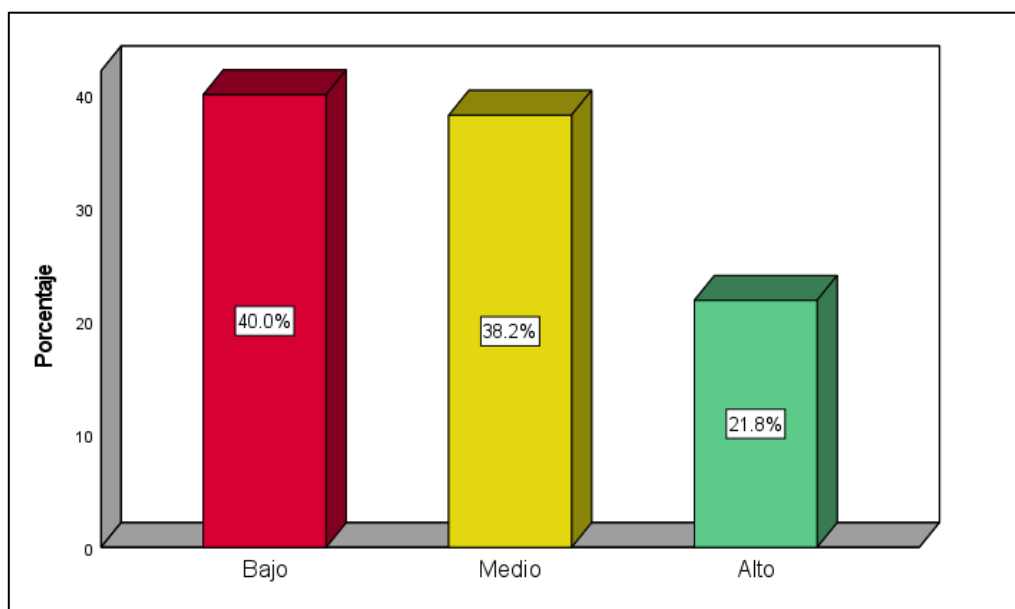
Nivel de dimensión infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	22	40,0	40,0
Medio	21	38,2	78,2
Alto	12	21,8	100,0
Total	55	100,0	

Nota. Extraído de SPSS versión 25.

Figura 2

Nivel de dimensión infraestructura



Nota. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar el nivel general de la dimensión infraestructura, la cual se sitúa en el nivel bajo con el 40.0%, seguido por el nivel medio del 38.2% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 21.8%. Por lo tanto, se puede deducir que en la GRED_L los colaboradores no consideran que sea muy importante la disposición de recursos tecnológicos para desempeñar sus tareas, que sea muy importante actualizar el software, la compra de licencia de software, el mantenimiento de los sistemas de información; por ende, se evidencia una problemática ya que este nivel le sigue el nivel medio.

A partir de lo expresado, es posible inferir que, al existir un nivel bajo en infraestructura, es clara la necesidad de contar con mejores equipos, software actualizado, herramientas, un mantenimiento periódico de los sistemas para que el uso de base de datos sea eficaz. En este sentido, la insuficiente disposición y actualización de los recursos constituye una de las limitaciones importantes que hay que abordar si se quiere mejorar el desempeño, porque no es posible que los colaboradores trabajen con equipos que demoran en cargar, con programas en versiones obsoletas, con un software que demora en cargar, considerando además que su base de datos es pesada.

Tabla 3

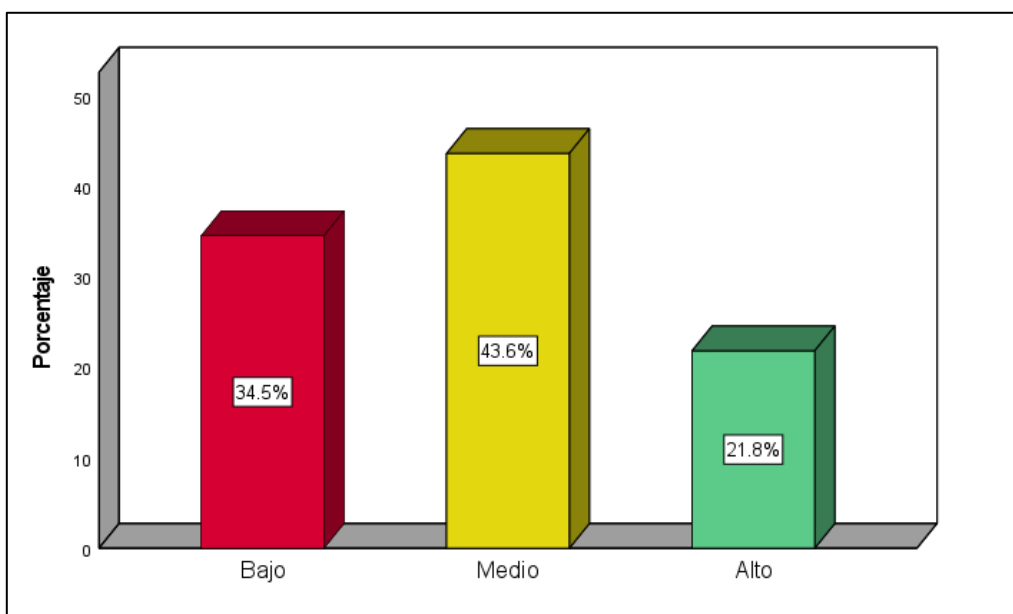
Nivel de dimensión convivencia digital y la tecnología

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	34,5	34,5
Medio	24	43,6	78,2
Alto	12	21,8	100,0
Total	55	100,0	

Nota. Extraído de SPSS versión 25.

Figura 3

Nivel de dimensión convivencia digital y la tecnología



Nota. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar el nivel general de la dimensión convivencia digital y la tecnología, la cual se sitúa en el nivel medio con el 43.6%, seguido por el nivel bajo del 34.5% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 21.8%. Por lo tanto, se puede deducir que en la GRED_L aún no todos los colaboradores consideran muy importante el conocimiento sobre los alcances legales de las TICs, el cumplimiento de privacidad de información y el manejo de programas de ofimática; por ende, se evidencia una problemática ya que a este nivel le sigue el nivel bajo.

Entonces, al existir un nivel medio en convivencia digital y la tecnología, se puede inferir que existe la necesidad de mejorar las capacidades y conocimiento en TICs en los colaboradores, ya que la tecnología cambia y mejora rápidamente, ante ello, es preciso estar siempre a la vanguardia para acoplarse. En este sentido, se debe contemplar un programa de capacitaciones que permita reforzar por ejemplo, el manejo de programas de ofimática, considerando que el personal de la institución, así como en la mayoría de entidades del estado, son personas que tienen años trabajando y sus estudios en ofimática que reciben ya no es suficiente a la fecha actual, pues

como ya se precisó, la tecnología avanza rápido, los programas se han mejorado y contienen más funciones, es por ello que se necesita actualizar los conocimientos para un mejor uso de estos.

Tabla 4

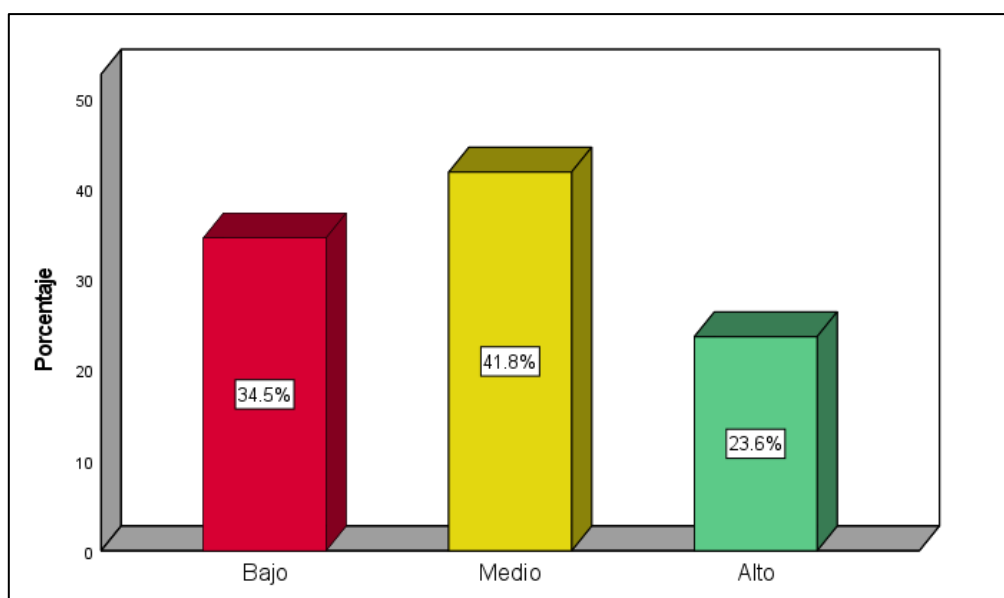
Nivel de dimensión comunicación efectiva y colaboración

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	34,5	34,5
Medio	23	41,8	76,4
Alto	13	23,6	100,0
Total	55	100,0	

Nota. Extraído de SPSS versión 25.

Figura 4

Nivel de dimensión comunicación efectiva y colaboración



Nota. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar el nivel general de la dimensión comunicación efectiva y colaboración, la cual se sitúa en el nivel medio con el 41.8%, seguido por el nivel bajo del 34.5% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 23.6%. Por lo tanto, se puede deducir que no todos consideran que la comunicación por redes sociales sea muy importante, no todos han calificado como muy importante la fluidez

del Intercambio de información a través del internet y no todos han considerado que el conocimiento y manejo de las herramientas TICs le permitieron desempeñarse mejor; asimismo, no todos han evaluado como muy importante a la utilidad de las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de las metas trazadas; por ende, se evidencia una problemática ya que a este nivel le sigue el nivel bajo.

Entonces, al existir un nivel medio en la dimensión señalada, se puede inferir que los colaboradores todavía necesitan aprovechar mejor el uso de las TICs para una mejor comunicación y colaboración entre ellos mismos, ya sea para llevar a cabo coordinaciones, compartir información, apoyarse mutuamente, incluso podrían aprovechar el uso de plataformas de reunión, bien sea para tratar asuntos diversos, como para recibir capacitaciones virtuales. De este modo, se aprovecharían ampliamente todas estas herramientas que facilitan las tareas, ahorran tiempo y acortan distancias.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Establecer el nivel de desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

En adelante se presentan los resultados obtenidos del nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la institución en estudio, incluyendo el nivel obtenido en cada una de sus dimensiones.

Tabla 5

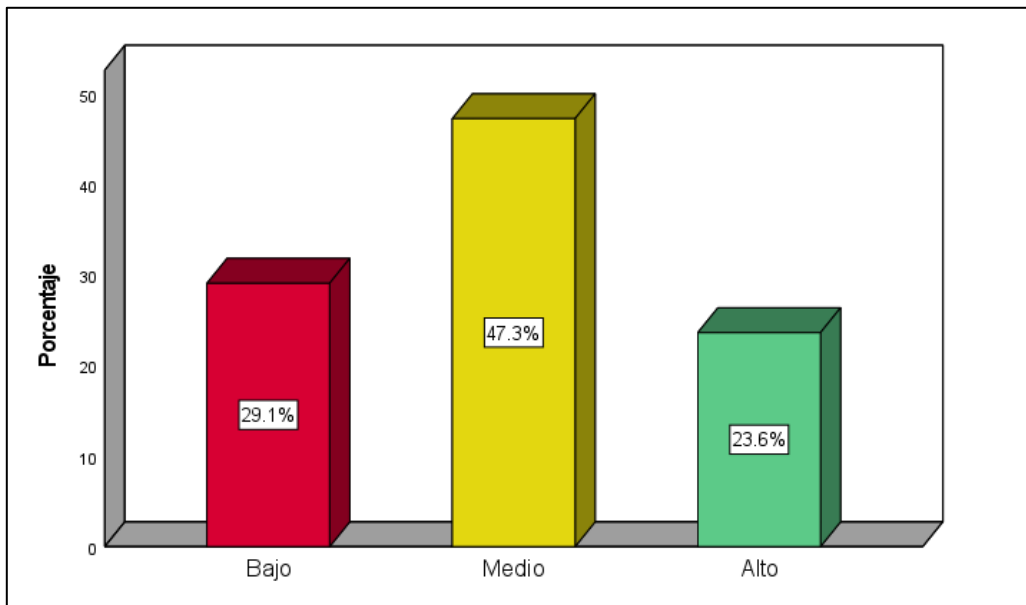
Nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	29,1	29,1
Medio	26	47,3	76,4
Alto	13	23,6	100,0
Total	55	100,0	

Nota. Extraído de SPSS versión 25.

Figura 5

Nivel de desempeño laboral



Nota. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar el nivel general de la variable desempeño laboral, la cual se sitúa en el nivel medio con el 47.3%, seguido por el nivel bajo del 29.1% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 23.6%. Por lo tanto, se puede deducir que el desempeño laboral no es el adecuado; por ende, se evidencia una problemática ya que a este nivel le sigue el nivel bajo. De acuerdo con lo expresado, es imperativo accionar oportunamente para atender las falencias que están contribuyendo a esta situación.

Las respuestas de los participantes respecto al indicador disciplina, evidencian que el 65.45% de los colaboradores considera que el comportamiento de los trabajadores casi siempre es adecuado en el interior de las instalaciones, el 30.91% siempre y solo el 3.64% restante a veces; por ende, generalmente los participantes resaltan que su persona y sus compañeros de trabajo generalmente demuestran conductas y actitudes adecuadas dentro de la institución.

Las respuestas de los participantes respecto al indicador calidad, evidencian que el 60.00% de los colaboradores afirma que casi siempre los trabajadores no cometen errores y siempre demuestran precisión y eficiencia, el 30.91% a veces, el 5.45% siempre y solo el 3.64% restante casi nunca; por ende, generalmente los participantes resaltan que su persona y sus compañeros de trabajo generalmente demuestran eficiencia y precisión en el desempeño de sus labores.

A partir de todo lo señalado, al existir un nivel medio en el desempeño, es posible inferir que los colaboradores expresan con sinceridad que el cumplimiento de sus labores no siempre es el mejor, tanto en términos de actitud como en rendimiento. Al parecer sus esfuerzos no siempre son suficientes, pero eso dependería de otros factores, pues, aunque su desempeño podría ser mejor, ya sea en calidad, cantidad de las tareas, trabajo colaborativo, precisión, exactitud, etc., ello requiere con la disposición de recursos, entrenamiento y motivación; no se pueden esperar resultados diferentes cuando siempre se hace lo mismo.

Tabla 6

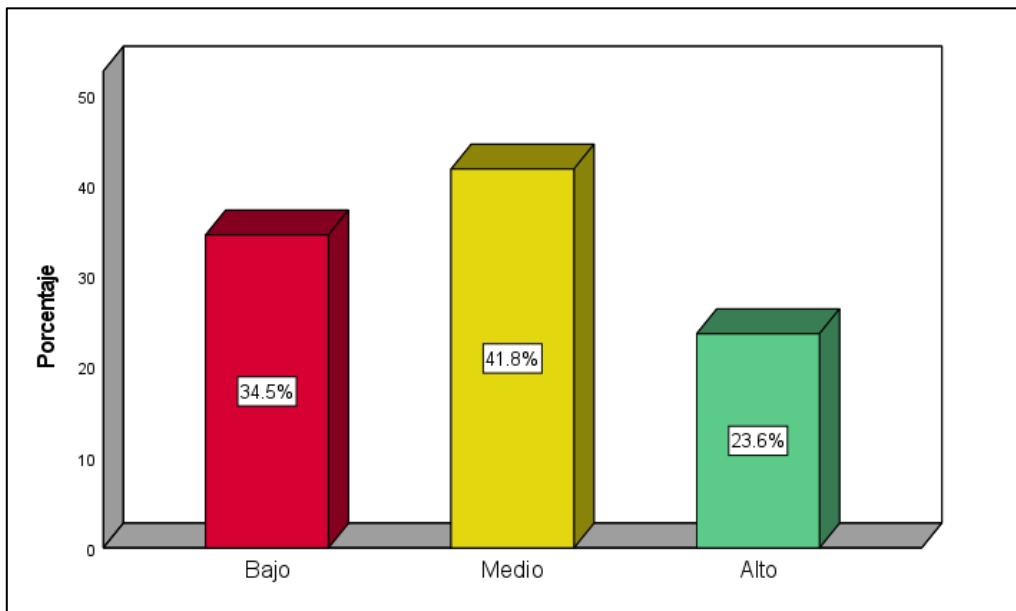
Nivel de dimensión factores actitudinales

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	34,5	34,5
Medio	23	41,8	76,4
Alto	13	23,6	100,0
Total	55	100,0	

Nota. Extraído de SPSS versión 25.

Figura 6

Nivel de dimensión factores actitudinales



Nota. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar el nivel general de la dimensión factores actitudinales, la cual se sitúa en el nivel medio con el 41.8%, seguido por el nivel bajo del 34.5% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 23.6%. Por lo tanto, se puede deducir que no todos los trabajadores cumplen con las demandas de los usuarios, se comportan de la manera adecuada en el interior de las instalaciones, colaboran para asegurar un servicio de calidad, demuestran buena actitud, participan y colaboran de forma voluntaria, poseen alto nivel de asistencia y puntualidad y no todos cumplen sus funciones; por ende, se evidencia una problemática, ya que a este nivel le sigue el nivel bajo.

Entonces, al existir un nivel medio en la dimensión señalada, se puede inferir que el desempeño actitudinal de los colaboradores no siempre es el mejor, ya sea en términos de disciplina, iniciativa, responsabilidad, compromiso o actitud cooperativa. Esto podría deberse a varios factores, pero es sabido que el desempeño actitudinal influye en la eficiencia de sus tareas, por tanto, es necesario efectuar las acciones

correspondientes para incentivar a que los trabajadores adopten una actitud más positiva hacia la realización de sus labores, sobre todo al servicio público.

Tabla 7

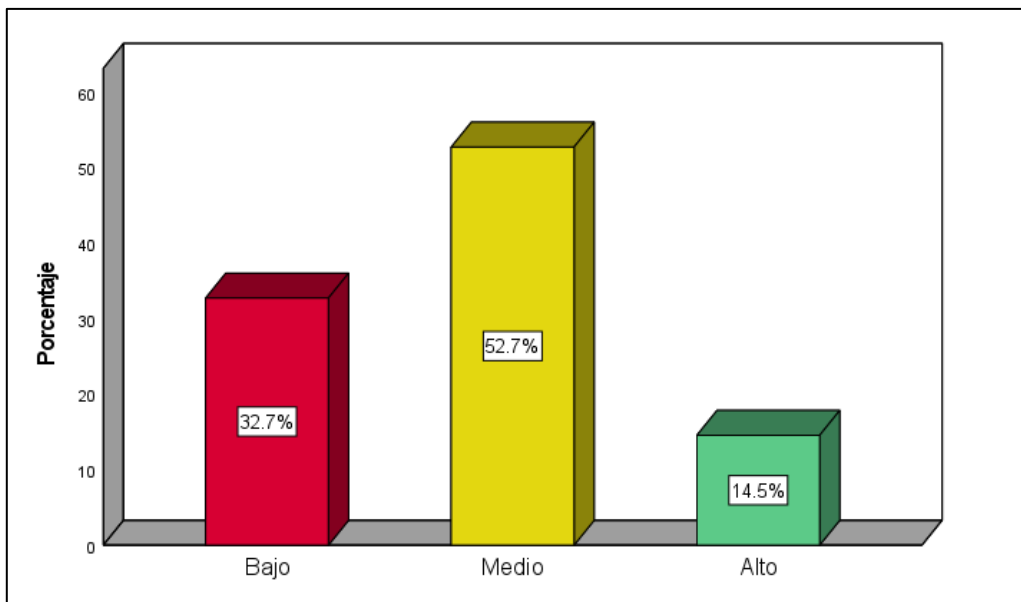
Nivel de dimensión factores operativos

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	32,7	32,7
Medio	29	52,7	85,5
Alto	8	14,5	100,0
Total	55	100,0	

Nota. Extraído de SPSS versión 25.

Figura 7

Nivel de dimensión factores operativos



Nota. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar el nivel general de la dimensión factores operativos, la cual se sitúa en el nivel medio con el 52.7%, seguido por el nivel bajo del 32.7% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 14.5%. Por lo tanto, se puede deducir que no todos los colaboradores conocen bien su trabajo, no tienen ni la habilidad y los conocimientos para responder a cualquier duda o para guiar sobre algún

procedimiento o manejo de equipo que requiera el usuario; asimismo, no todos cuidan las instalaciones y se muestran comprometidos con la calidad de servicio al usuario, dominan su trabajo, cumplen con los horarios de atención al usuario, cooperan en la búsqueda de soluciones y finalmente, no todos responden acertadamente frente a situaciones de presión de los usuarios; por ende, se evidencia una problemática ya que a este nivel le sigue el nivel bajo.

Entonces, al existir un nivel medio en la dimensión señalada, se puede inferir que el desempeño en cuestiones operativas no siempre es el mejor, ya sea en términos de conocimientos y dominio de sus actividades, eficiencia, cantidad, exactitud y calidad de las tareas. Esto podría deberse a varios factores, por ejemplo, la falta de motivación, recursos, supervisión efectiva, entrenamiento y capacitación adecuada, burocracia excesiva, como la falta de incentivos; por tanto, se identifica la necesidad de efectuar las acciones correspondientes para mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores en cuestiones operativas.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, “Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023”, los resultados obtenidos de una búsqueda incesante de estrategias se establecieron las más adecuadas a las necesidades identificadas en la institución, siendo por el ejemplo, la actualización de softwares y plataformas, ya que los trabajadores han expresado su disconformidad con la lentitud de dichas herramientas, se demora en cargar, es muy pesado y retrasa sus actividades; en cuanto a los equipos, también se ha identificado la necesidad de comprar equipos nuevos y modernos, pues no todos los trabajadores tienen ordenadores en buen estado. Igualmente, la propuesta contempla el desarrollo de actividades de capacitación y entrenamiento en TICs con la finalidad de mejorar las competencias digitales de los trabajadores y ofrecerles otras herramientas de comunicación y colaboración necesarias para facilitar el trabajo.

A partir de las estrategias señaladas se espera mejorar el desempeño, dado que se ha encontrado diversas evidencias que aseguran ello, tal es el caso de Ticona (2020) quienes en su artículo titulado “Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales” concluyeron que el uso de las TIC y el desempeño guardan una asociación directa entre sí ($r=0.712$), señalando así una mejor comunicación y colaboración entre los colaboradores, mayor eficiencia y calidad del trabajo, minimización de errores, mayores facilidades para hacer un trabajo en menos tiempo, entre otros beneficios; con estos resultados se afirma que en efecto, es innegable la aplicabilidad de las TIC para mejorar el desempeño.

Además, Siccha (2021) en su base teórica señala en torno a las competencias digitales sobre la necesidad de actualizar las capacidades y conocimientos de los profesionales para un desempeño provechoso, y su importancia radica en la posibilidad de asumir los constantes y dinámicos retos propios de la tecnología, sobre todo porque suele actualizarse constantemente y de forma rápida; por ejemplo, los equipos que se utilizan hoy no son los mismos que se empleaban en años anteriores, los programas

de ayer se han mejorado con el tiempo, pero todo esto involucra nuevas funcionalidades y formas de manejo. En este sentido, el uso de las TIC implica una nueva educación digital y más allá de los beneficios organizacionales, maximiza la riqueza individual a través del logro de competencias digitales.

Asimismo, Portuguez et al. (2022) en su artículo titulado “Competencia digital y desempeño docente en el Perú” concluyeron que la competencia digital o tecnológica y el desempeño guardan una asociación directa entre sí, lo que evidencia que las capacidades de los trabajadores para recurrir y manejar herramientas tecnológicas (aparatos electrónicos, software especializados, programas informáticos, canales de comunicación, etc.) en distintos ámbitos posibilita un mejor desempeño; con estos resultados se puede inferir que las competencias tecnológicas impulsan la práctica profesional, ya que combinan una serie de destrezas y conocimientos que aseguran un manejo adecuado de los recursos digitales o tecnológicos que finalmente contribuyen a un mejor desenvolvimiento en la realización de sus labores.

Además, sobre la base teórica de Duchi et al. (2021) en su enfoque establece la importancia de efectuar la capacitación y el entrenamiento, dado que existen diversos puestos de trabajo que requieren conocimiento especializado, es por ello que el personal debe tener un nivel educativo mínimo y aunque cumpla con el perfil exigido, es importante reforzar los conocimientos a través de cursos y capacitaciones para fortalecer su experiencia. Esto es porque aún cuando los trabajadores tienen muchos años de experiencia, las formas de trabajo siempre deberán estar a la vanguardia debido a diversos cambios sociales, culturales y tecnológicos; finalmente enfatiza que la ausencia de capacitación provocará un mal desempeño, por ende, difícilmente se alcanzarán las metas fijadas.

Según el objetivo específico 1, “Diagnosticar las TICs como estrategia en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023”, los resultados obtenidos (Tabla 1) evidencian que el 40% de los trabajadores demuestra un nivel medio en la aplicación de las TICs para el desarrollo de sus labores, esto refleja la necesidad de potenciar su uso para contribuir a una mayor eficiencia, considerando además que se requieren

equipos nuevos y modernos, sistemas actualizados y una respectiva capacitación para un mejor manejo tanto de equipos y sistemas, como el manejo de herramientas de comunicación y diversas plataformas.

Los datos que al ser comparados con los hallazgos de Vilca (2022) en su tesis denominada “Las TICs y el desempeño laboral de los servidores civiles de un IESTP, San Martín 2022” quien concluyó que en la institución estudiada se encuentra un nivel alto en aplicabilidad de las TIC y el mismo nivel para el desempeño que demuestran los trabajadores, dado que la entidad se preocupa por la eficiencia, el rendimiento y el desarrollo profesional de los trabajadores, teniendo por finalidad la buena marcha de institución y la prestación de servicios de calidad; con estos resultados se afirma que un adecuado aprovechamiento de las TIC hace posible la demostración de mejores desempeños, y no solo eso, sino que el personal mejora sus competencias y capacidades laborales que le permite su desarrollo profesional, por ende, se obtiene la potenciación del talento humano, siendo algo a lo que todas las instituciones del estado deben apuntar, porque es sabido que toda organización depende del buen desempeño de sus colaboradores para el alcance de los objetivos trazados.

Además, sobre la base teórica de Islas et al. (2020) en su enfoque de productividad, establecen que toda organización depende de sus propios recursos para ser más productiva y las TIC se consideran como recursos organizacionales, y necesariamente tienen que ser aprovechadas de la mejor manera para potenciar las capacidades. En este sentido, las inversiones financieras en TIC deben contribuir a un mejor desempeño, pues uno de los fines de cualquier organización que las implementa, no sería coherente invertir en un recurso que conlleva a muy pocos o escasos beneficios. Añade también respecto al desempeño operacional, destacando una asociación de las TIC en el aumento de la eficiencia, lo que se refleja en la reducción de tiempos, calidad, disminución de costos, etc.

Según el objetivo específico 2, “Establecer el nivel de desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023”, los resultados obtenidos en la tabla 5 evidencia que el 47.3% de los trabajadores demuestra un nivel medio en el

desempeño de sus labores, esto refleja la necesidad de llevar a cabo intervenciones direccionadas a la disponibilidad de herramientas, la mejora de las competencias laborales y la motivación con la finalidad de mejorar no solo el rendimiento, sino también su desarrollo profesional.

Los datos que al ser comparados con los hallazgos de Rojas (2022) en su tesis denominada “Uso de las TIC y el desempeño docente durante la pandemia en una institución educativa, 2021” concluyó que en tal institución los trabajadores evidencian generalmente niveles regulares y bajos en el desempeño durante el acontecimiento señalado, dado que el aquel tiempo el trabajo se llevó a cabo de forma remota y muchos de los trabajadores presentaban diversas limitaciones para emplear las TIC adecuadamente, no se encontraban preparados ni capacitados para desempeñar tareas bajo tal modalidad, considerando igualmente otros factores como la baja accesibilidad; con estos resultados se puede inferir que una escasa dotación de competencias de los trabajadores en uso de las TIC y la baja accesibilidad limitan el desempeño, pero se puede restacar que gracias a la implementación de las TIC como reforma de trabajo durante la pandemia, se logró la continuidad de las labores y se identificó la posibilidad de obtener diversos beneficios organizacionales, por ejemplo, ha permitido estar más conectado con el mundo y agilizar los procesos de forma virtual; en este sentido, se destaca la necesidad de implementar las herramientas tecnológicas necesarias y desarrollar capacitaciones en el manejo de dichos recursos, entonces, si se dispone de las TIC y se dota de conocimientos y habilidades a los profesionales en su uso, los desempeños serán los mejores; caso contrario, se obtendrán los mismos resultados evidenciados por el autor señalado.

Además, Ticona (2020) en su base teórica indica que el buen uso de las TICs es altamente necesario para garantizar una eficiente contratación pública, sobre todo porque en las instituciones del estado siempre existen trabas burocráticas en los procesos debido a que muchos de ellos no están informatizados; entonces, claramente se enfatiza la necesidad de implementar herramientas de trabajo que faciliten las labores y que permitan realizarlas en menor tiempo.

Igualmente, al comparar los datos con los hallazgos de Otamiri y Gonweee (2022) en su artículo denominado “Digital communication skill and administrative manager job performance in public tertiary institutions in Rivers State” concluyeron que los gerentes administrativos de entidades terciarias públicas pertenecientes al estado de Rivers generalmente demuestran un desempeño adecuado, pero identifican oportunidades en las TICs que podrían mejorar dicho desempeño, incluso demuestran la relación positiva entre las habilidades de comunicación digital con el desempeño; con estos resultados se puede inferir que las habilidades digitales son indispensables para el desempeño eficaz de las funciones administrativas en las entidades públicas, ya sea en términos de difusión de información, finalización oportuna de tareas y gestión de registros; con tales habilidades resultará más fácil funcionar en el espacio de trabajo digital emergente; el personal que no domina digitalmente pueden no ser capaces de desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente; no obstante, en las instituciones públicas no se invierte lo suficiente en tecnología, razón por la cual se hace énfasis en la necesidad de que dichas entidades actualicen la infraestructura tecnológica y brinden la capacitación en informática con el fin de mejorar el desempeño, ya que se ha demostrado que cuando el personal se encuentra altamente familiarizado con los recursos digitales desempeña sus tareas con mayor efectividad y eficiencia.

Además, Al-Dhuwaih y Hadi (2020) en su base teórica brinda un enfoque importante referido al empoderamiento de los servidores públicos, pues desde su perspectiva dicho empoderamiento da lugar a espacios de innovación y creatividad, pero para que sea efectivo requiere de un proceso donde se proporcione a los colaboradores las herramientas, el acceso a la información necesaria y la autoridad para tomar decisiones y asumir la responsabilidad de sus propias tareas, es decir, se les debe otorgar mayor autonomía para cumplir con sus funciones con mayor motivación, satisfacción y eficiencia; finalmente, se enfatiza la necesidad de garantizar la disposición de recursos necesarios para promover un mejor desempeño y el alcance de los objetivos; pues el recurso más esencial en toda entidad es el capital humano, pues de éste depende el desarrollo de actividades y el éxito organizacional.

Según el objetivo específico 3, “Diseñar las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023” la investigación contempla necesario desarrollar actividades de capacitación en manejo de TICs, aunado a otras estrategias, sugiere la utilización de entornos virtuales para garantizar una mayor efectividad.

El diseño de la propuesta está acorde a los hallazgos de Raiya et al. (2020) en su artículo denominado “The Implications of Adopting and Implementing Electronic Human Resource Management Practices on Job Performance” concluyeron que existe suficiente evidencia sobre el efecto de la capacitación electrónica en el desempeño, considerando que su impacto tiene un alcance mayor debido a que también aumenta la motivación y compromiso, que conlleva a los empleados llevar a cabo sus actividades con una mejor actitud y disposición para cumplir sus tareas de la mejor manera posible; con estos resultados se puede inferir sobre la importancia de las TICs en los entornos laborales, pues como se ha mencionado de forma reiterada, se han vuelto parte esencial de la vida cotidiana y siempre será necesario contar con aptitudes asociadas al manejo de este tipo de herramientas para un mejor desenvolvimiento; cabe precisar que cuando se expresa el término de capacitación electrónica, no necesariamente comprende la capacitación en manejo de TICs, comprende más bien, el tipo de capacitación que emplea la tecnología, más concretamente los entornos virtuales para dotar a los participantes de conocimientos y habilidades necesarios para un óptimo rendimiento, asegurando así la buena marcha del negocio.

En tanto, Otamiri y Gonweee (2022) en su base teórica brinda un enfoque importante referido a la capacitación electrónica y explica que se parece en muchos aspectos al aprendizaje electrónico, la diferencia es que involucra un tiempo de aprendizaje más corto y su diseño comprende específicamente el desarrollo de habilidades particulares. Es sencillamente un proceso de formación a distancia en el que interviene el uso del internet para brindar a los individuos conocimientos necesarios en diversos temas seleccionados. Partiendo de este concepto, hace hincapié en la necesidad de formar a los empleados en temas relacionados a las TICs, sobre todo en los líderes organizacionales, ya que las aptitudes en el manejo de TICs les permite comunicarse

mejor con los empleados, incluso cuando no están presentes en la misma oficina, favoreciendo incluso a las relaciones entre ellos. Finalmente, las evidencias son suficientes para asegurar efectos positivos de las TICs en el desempeño en entornos laborales, tanto en entidades públicas como privadas; a partir de tales hallazgos, en adelante, se establecen las consideraciones finales correspondientes.

VI. CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta el objetivo general “Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023” se concluye que los resultados obtenidos para la determinación de la propuesta se sostienen en una indagación profunda que permitió diseñar seis estrategias cuyos objetivos se direccionan hacia el aumento de la eficiencia y productividad de los colaboradores, mejorar la comunicación y colaboración, y el acceso a la información actualizada.
2. Teniendo en cuenta el objetivo específico 1 “Diagnosticar las TICs como estrategia de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023” se concluye que en la entidad estudiada la aplicación de las TICs se encuentra en un nivel medio según las opiniones del 40% de los encuestados, ya que la mayoría manifiestan ciertas carencias relacionadas con la disposición de equipos modernos y en buen estado, actualización del SIGA, conocimiento en el manejo de las TIC como en ofimática; la infraestructura es lo que más urge mejorar ya que se encuentra en un nivel bajo según el 40% de los encuestados, pues tal como lo indica la teoría X y Y de McGegor, a los trabajadores se les debe brindar las condiciones adecuadas para desempeñarse adecuadamente, necesita un buen ambiente, equipos y herramientas en buen estado.
3. Teniendo en cuenta el objetivo específico 2 “Establecer el nivel de desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023” se concluye que el desempeño se encuentra en un nivel medio según las opiniones del 47.3% de los colaboradores, el 41.8% indicó un nivel medio en factores actitudinales y el 52.7% indicó un nivel medio en factores operacionales; siendo así, los colaboradores demuestran más deficiencias en el desempeño operativo, ya sea en términos de conocimientos, calidad, cantidad o exactitud de las tareas que ejecutan. Por tanto, se identifica la necesidad de ejecutar estrategias que contribuyan al cumplimiento efectivo de las responsabilidades en todos los colaboradores de la entidad.

4. Finalmente, teniendo en cuenta el objetivo específico 3 “Diseñar las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023” se concluye que el diseño de la propuesta contempla la determinación de estrategias direccionadas a una implementación mejorada cuyo impacto recaerá en sus tres ejes centrales (infraestructura, convivencia digital y la tecnología, y comunicación efectiva y colaboración) abordados en la indagación, cumpliendo así con la contribución investigativa que incentivó a su desarrollo.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque (GRED_L), se recomienda ejecutar la propuesta diseñada en esta investigación contemplando cada una de las estrategias establecidas, aunado a ello, se sugiere abordar estrategias de motivación con la finalidad de aumentar el compromiso organizacional; todas estas consideraciones deben contemplar una adecuada planificación, organización, ejecución y seguimiento.
2. A la GRED_L, llevar a cabo una evaluación adecuada de las necesidades específicas de la entidad en torno a los recursos tecnológicos que hace falta para la realización efectiva de las labores, como las necesidades en capacitación para promover el desarrollo de las competencias y habilidades profesionales en los equipos de trabajo.
3. Se sugiere llevar a cabo el seguimiento y evaluación periódico del desempeño laboral de los trabajadores y el impacto causado por las TICs a partir de su implementación mejorada; para ello, es posible aplicar cuestionarios virtuales, llevar a cabo una evaluación a través de indicadores de productividad como la cantidad de trabajo, la calidad y la eficiencia, así como el alcance de los objetivos institucionales.
4. Se sugiere implementar plataformas virtuales para la ejecución de las capacitaciones contempladas en el plan de acción para la aplicación mejorada de las TICs, ya que herramientas como Ms Teams, Google Meet, Zoom, permite tener contacto directo los distintos recursos digitales haciendo posible el aprendizaje teórico y práctico sin la necesidad de reunirse con el resto presencialmente en un lugar concreto, cada uno puede aprender y estar en contacto con los demás en tiempo real desde sus respectivos escritorios.
5. A los investigadores, se sugiere llevar a cabo una indagación más profunda que permita conocer mejor las carencias en TICs en entidades de carácter público, como sus respectivas causas; para ello pueden apoyarse de un enfoque mixto que contemple la realización de entrevistas dirigidas a los servidores públicos como a expertos en materia de investigación.

VIII. PROPUESTA

TICs COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN-LAMBAYEQUE, 2023

I. INTRODUCCIÓN

La presente propuesta se centra en promover el uso de las TICs para mejorar el desempeño laboral en una institución pública ubicada en Lambayeque. Las TICs son un conjunto de herramientas y recursos que se utilizan para gestionar, procesar y transmitir información. Como estrategia para mejorar el desempeño laboral, las TIC pueden ayudar a automatizar tareas, mejorar la comunicación y colaboración entre los miembros del equipo, y aumentar la eficiencia en general.

En esa misma línea, la propuesta contempla una serie de estrategias que involucra la implementación de equipos nuevos y modernos, así como diversos recursos tecnológicos que pueden ser implementados de acuerdo a las necesidades específicas de la institución. Las estrategias incluyen la capacitación y entrenamiento en el manejo de herramientas de comunicación básicas como el correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, plataformas de aprendizaje, uso adecuado de equipos, entre otros; de este modo se promoverá una mejor comunicación y colaboración en tiempo real entre empleados, la gestión eficiente de actividades, aprendizaje efectivo y una mayor productividad.

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

2.1 Breve Reseña Histórica

La Gerencia Regional de Educación de Lambayeque (GRED_L) fue creada el 1 de enero de 1993, con el objetivo de gestionar y supervisar la educación en la región (GRED, 2023).

2.2 Descripción

La GRED_L es la unidad de organización de línea del Gobierno Regional de Lambayeque, tiene como responsabilidad la formulación, implementación y supervisión del desarrollo de políticas educativas a nivel regional acorde a la política educativa nacional de acuerdo a las disposiciones del MINEDU. Depende del gobierno regional en cuestiones de administración y presupuesto, incluso jerárquicamente. Igualmente, diseña estrategias direccionadas al aseguramiento de la calidad y equidad educativa, así como el aprendizaje de los estudiantes (GRED, 2023).

Además de la educación, se encarga de promover el deporte, la cultura, la ciencia, la tecnología y la recreación. Conforme a lo expresado, realiza las coordinaciones respectivas con las Unidades de Gestión Educativa Local para el cumplimiento de sus fines, convocando además la participación de los diferentes actores sociales (GRED, 2023).

2.3 Misión

La Gerencia Regional de Educación Lambayeque es el órgano de línea del Gobierno Regional Lambayeque. Somos una instancia de gestión educativa que brinda un servicio eficiente a la comunidad educativa, implementando y supervisando el desarrollo de políticas y normas que fortalecen la gestión educativa en cultura, deporte, recreación, ciencia y tecnología, basado en valores con inclusión y equidad social (GRED, 2023).

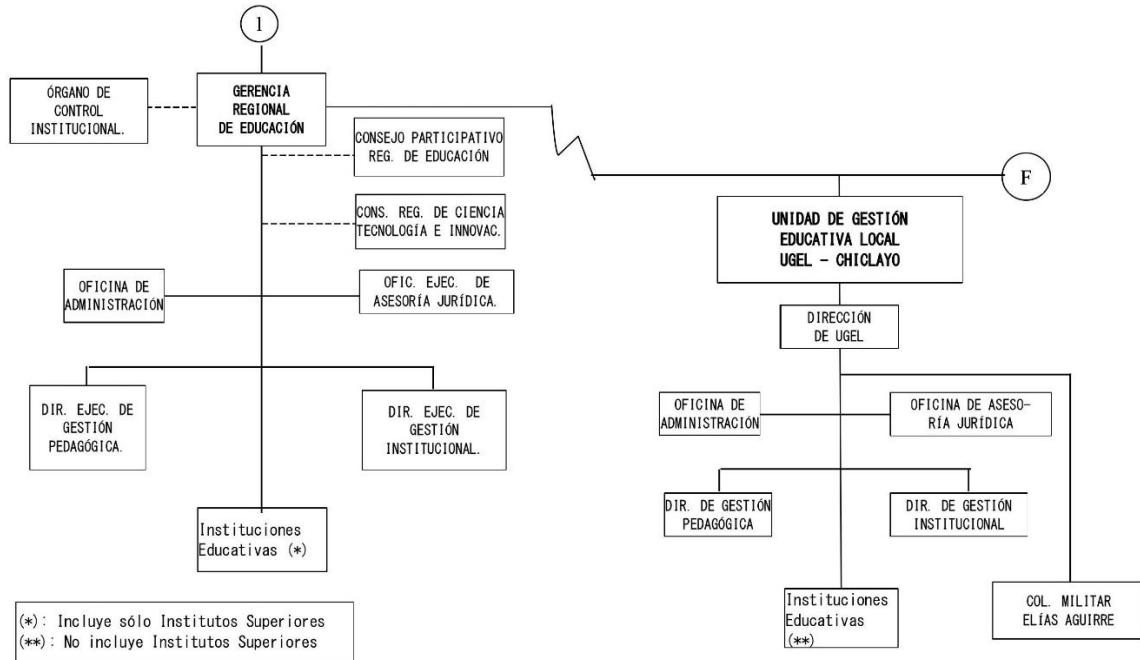
2.4 Visión

Somos una institución proactiva en propuestas técnico-pedagógicas contextualizadas que contribuyan a reducir brechas y a mejorar los logros de aprendizaje de los estudiantes. Nos orientamos al logro de un servicio educativo equitativo y de calidad, mediante una gestión sectorial e intersectorial articulada. Al 2026 la GRED Lambayeque asegura condiciones para el desarrollo de estudiantes competentes que valoran su cultura y participan en el desarrollo democrático e inclusivo de su región (GRED, 2023).

2.5 Organigrama

Figura 8

Organigrama de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque



145

Nota. Extraído de la GRED (2023).

2.6 Realidad Problemática

En la GRED_L se identificó que existen deficiencias en el desempeño de los colaboradores, tanto en aspectos actitudinales como operativos. Las causas son varias, la ausencia de congruencias de crecimiento o incentivos, clima laboral incómodo, insatisfacción laboral, falta de adaptación, asuntos personales, estrés, metas poco claras, entre otras; sin embargo, uno de los factores identificados que tienen influencia directa en el cumplimiento eficiente de las labores es la disposición

de recursos, siendo precisamente la existencia de un bajo nivel de inversión en implementación y actualización de TICs.

En pocas palabras, se evidencia la escasa disposición de equipos modernos, un sistema desactualizado que frena la disponibilidad de información en tiempo oportuno, pues demora demasiado en cargar, entre otras deficiencias; aunado a esto, existe un bajo nivel en competencias digitales por parte del personal, quienes generalmente llevan muchos años trabajando en la institución y los conocimientos que poseen en relación a las TICs han quedado desfasados debido al avance de la tecnología. No abordar la problemática, las consecuencias se continuarán reflejando principalmente en el desempeño laboral, donde la baja productividad es el más resaltante.

III. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, las TIC son muy útiles para la vida cotidiana y en otros ámbitos, tal como el trabajo. En el mundo laboral, estas herramientas han contribuido significativamente a un mejor desempeño, a nivel individual y colectivo en todo tipo de organización, sea pública o privada. Entre los beneficios de su implementación, resaltan contribuciones importantes como la automatización de los procesos, el acceso a la información actualizada, comunicación eficiente, aumento de la productividad y eficiencia en el trabajo.

Asimismo, bien ha sido señalado que la GRED_L tiene como función principal garantizar la buena marcha pedagógica y administrativas de las diferentes instituciones educativas dentro de su jurisdicción, asegurando servicios de calidad y el aprendizaje de los escolares. En esa misma línea, es importante que exista un buen desempeño laboral que contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En esa misma línea, esta propuesta se direcciona a mejorar el desempeño mediante las TIC, pues como en muchas instituciones del gobierno, en la institución todavía hay mucho por trabajar en dicho eje debido a la falta de inversión y actualización tecnológica.

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Proponer estrategias de implementación de las TICs para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

4.2 Objetivos Específicos

- Aumentar la eficiencia y productividad en los trabajadores de la institución.
- Mejorar la comunicación y colaboración entre los trabajadores de la institución.
- Mejorar el acceso a información actualizada.
- Garantizar la flexibilidad laboral en los trabajadores.

V. ALCANCE DE LA PROPUESTA

Esta propuesta está dirigida a la GRED_L y tiene por finalidad beneficiar a todos los colaboradores de la misma institución a través de una implementación mejorada de las TICs lo cual tiene soporte en seis estrategias clave que podrán contribuir a un mejor desempeño laboral.

VI. ACCIONES A DESARROLLAR

Tabla 8

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1: Diseñar y ejecutar programas de capacitación y entrenamiento al personal en el manejo de las TIC</i>	Fortalecer las competencias digitales de los colaboradores en el uso de las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de capacitación en el manejo de las TIC para mejorar el desempeño laboral. • Seleccionar los temas acordes a las necesidades del personal, estableciendo prioridades. • Elaborar un cronograma de capacitaciones. • Iniciar las capacitaciones. • Evaluar el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas de aprendizaje en línea • Módulos digitales • Capacitador 	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional
<i>Estrategia 2: Actualización y mantenimiento de software de gestión y sistemas de información.</i>	Mejorar el acceso a información actualizada en los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las necesidades de actualización de software institucionales, tal como el SIGA. • Revisar fallas en los sistemas de información. • Investigar opciones disponibles de software que cumplan con los requerimientos y necesidades de la institución. • Seleccionar el software adecuado. • Elaborar un presupuesto. • Planificar y coordinar la instalación del nuevo software. • Ejecutar pruebas de compatibilidad y evaluar el rendimiento del software. • Capacitar al personal en el manejo del nuevo software. • Implementar el nuevo software. • Brindar soporte técnico. • Evaluar periódicamente el impacto de la actualización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Software • Capacitador • Especialista en sistemas 	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional

<p><i>Estrategia 3: Adquisición y mantenimiento de equipos tecnológicos de oficina.</i></p>	<p>Asegurar la disposición de recursos tecnológicos para el cumplimiento efectivo de funciones del personal, aumentando la eficiencia y productividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los requerimientos del personal en equipos y herramientas tecnológicas. • Elaborar un presupuesto. • Realizar mantenimiento preventivo. • Capacitar al personal en el uso adecuado de equipos y en prácticas de seguridad informática. • Implementar los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de instalación 	<p>Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional</p>
<p><i>Estrategia 4: Capacitación en manejo de programas de ofimática.</i></p>	<p>Fortalecer las competencias profesionales de los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las necesidades de la institución en relación a los programas de ofimática. • Diseñar un plan de capacitación en el manejo de programas de ofimática, incluir temas y habilidades específicas que son relevantes para la institución. • Armar un cronograma. • Iniciar las capacitaciones y talleres prácticos. • Evaluar el impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas de reunión virtual • Programas de ofimática • Base de datos para práctica • Capacitador experto • Módulos digitales 	<p>Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional</p>
<p><i>Estrategia 5: Integración de herramientas de colaboración en línea</i></p>	<p>Mejorar la comunicación y colaboración entre los trabajadores de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades específicas de colaboración. • Investigar y seleccionar las herramientas adecuadas: Google for Education (Google Calendar, Google Drive, Gmail, Docs o Sites), Google Hangouts, software de gestión de proyectos, etc. • Brindar capacitación. • Implementar las herramientas. • Evaluar el impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de colaboración en línea • Módulos digitales • Capacitador experto 	<p>Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional</p>
<p><i>Estrategia 6: Implementación de plataformas de aprendizaje en línea</i></p>	<p>Asegurar la participación de los colaboradores en los programas de capacitación, garantizando un aprendizaje y entrenamiento eficaz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades específicas de aprendizaje. • Investigar y seleccionar las plataformas adecuadas: Microsoft Teams, Google Meet, Zoom, etc. • Brindar capacitación. • Implementar las herramientas. • Evaluar el impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas de aprendizaje en línea • Módulos digitales • Capacitador 	<p>Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional</p>

VII. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Estrategia 1: Diseñar y ejecutar programas de capacitación y entrenamiento al personal en el manejo de las TIC

Esta estrategia consiste en el diseño y ejecución de un programa de capacitaciones y entrenamiento que contemple el manejo de diferentes recursos tecnológicos y digitales que se emplean para efectuar las actividades diarias, como el uso adecuado de un ordenador o computadora, impresora y otros equipos, con la finalidad de conservarlos en mejor estado; el manejo de diferentes plataformas y aplicaciones como el WhatsApp, correo electrónico, Google Meet, drive, entre otras plataformas y aplicaciones que permitan compartir información, llevar a cabo reuniones, gestionar actividades, entre otros; incluso se deben contemplar las capacitaciones para el manejo del software actualizado.

El objetivo de esta estrategia es fortalecer las competencias digitales de los colaboradores en el uso de las TIC. Por ejemplo, se pretende potenciar las habilidades de comunicación digital, que conceptualmente son una suma de capacidad para enviar correos electrónicos, habilidades para conferencias web y habilidades de computación en la nube, son una verdadera herramienta cuyo impacto positivo en la vida laboral se produce especialmente en el área de una gestión documental eficaz. En este sentido, capacitar a los colaboradores en el uso competente de las tecnologías de Internet, como las plataformas de redes sociales y el correo electrónico, permitirá gestionar datos e información de manera eficiente y efectiva, permitiendo así su fácil almacenamiento y recuperación.

Las habilidades de computación en la nube permitirán la seguridad de la información, la recuperación fluida de archivos y la producción de documentos; esto contempla justamente los conocimientos en el uso Google drive o Google Document. Así, la capacidad de manejar con soltura el correo electrónico, las conferencias web y también compartir información en WhatsApp, pueden como resultado proteger los datos/información, recuperar archivos fácilmente y también recuperarlos rápidamente

en cualquier momento y lugar, desde cualquier máquina, todo lo que necesitan es una conexión a Internet.

Estrategia 2: Actualización y mantenimiento de software de gestión y sistemas de información.

Esta estrategia consiste en actualizar el software de gestión y los sistemas con los que trabajan los servidores de la GRED_L, como es sabido, ellos trabajan con el software conocido como SIGA, si bien, es una plataforma informática empleada para gestionar y automatizar los procesos administrativos como la contabilidad, el presupuesto, el control de inventarios, la nómina; sucede que actualmente no permite tener acceso inmediato a la información porque demora mucho en cargar. En este sentido se propone llevar a cabo las acciones correspondientes para su respectiva actualización, lo cual contempla la asignación de un presupuesto, la cotización y selección de proveedores, la ejecución de pruebas, la capacitación del personal para que utilicen adecuadamente, y por supuesto la elaboración de un plan de mantenimiento periódico para mantenerlo funcionando correctamente.

Estrategia 3: Adquisición y mantenimiento de equipos tecnológicos de oficina.

Esta estrategia consiste en adquirir nuevos equipos tecnológicos de oficina, ya que en la GRED_L se ha observado que hay trabajadores que cuentan con equipos adecuados y otros desempeñan sus labores con equipos poco modernos donde los programas de se ven desactualizados. En este sentido se propone llevar a cabo una adecuada evaluación de necesidades en equipos de oficina, asignar un presupuesto e implementar los recursos tecnológicos que hacen falta para que los trabajadores desempeñen mejor sus tareas. Claro está que se debe contemplar una adecuada instrucción en el uso correcto de los equipos para un mejor cuidado, como también la elaboración de un plan de mantenimiento periódico para garantizar su correcto funcionamiento. Por último, se debe contemplar la disposición de materiales necesarios como tintas para impresora, papel bond, franelas e insumos para la limpieza de equipos, entre otros.

Estrategia 4: Capacitación en manejo de programas de ofimática.

Esta estrategia consiste en ejecutar capacitaciones centradas en el manejo de programas de ofimática como hojas de cálculo (Excel), procesadores de texto (Word), herramientas de gestión de presentaciones (PowerPoint), bases de datos, entre otros programas de acuerdo a las necesidades específicas de la institución. El objetivo de esta estrategia es fortalecer las competencias profesionales de los colaboradores, también tiene por finalidad facilitar las tareas de oficina y mejorar la productividad. Estas capacitaciones abordan la enseñanza de técnicas y funciones avanzadas de dichos programas y las recomendaciones necesarias para optimizar su uso. Nuevamente se enfatiza como prioritario una evaluación de las necesidades de capacitación en programas de ofimática, elaborar un cronograma que combine la impartición de conocimientos y la práctica.

Estas capacitaciones incluso pueden desarrollarse a través de plataformas de aprendizaje en línea o conferencia web, como Google Meet, Zoom o Mr Teams, y cada uno desde sus respectivas oficinas y ordenadores podrán estar presentes en la capacitación virtual sin la necesidad de reunirse con el resto en un lugar determinado.

Estrategia 5: Integración de herramientas de colaboración en línea.

Esta estrategia consiste en integrar las herramientas de colaboración en línea, tal como las plataformas de conferencias web (Google Meet, Zoom, Mr Teams), WhatsApp, entre otras; todas estas ayudarán a la coordinación efectiva de las actividades administrativas y a la asignación de tareas; que los equipos se comuniquen y colaboren sin problemas en tiempo real, compartir información o enviar documentos.

Estrategia 6: Implementación de plataformas de aprendizaje en línea

Como se mencionó en líneas anteriores, estas herramientas pueden ser implementadas para la ejecución de capacitaciones, de este modo, cada vez se familiarizarán con ellas y aprenderán mejor sin la necesidad de reunirse presencialmente. Las plataformas de reunión como Zoom, Google Meet o Mr Teams son justamente las que se deben implementar para llevar a cabo las capacitaciones.

VIII. FINANCIAMIENTO

Tabla 9

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
Recurso Humano			
1	Capacitador experto en programas de ofimática	1	S/ 1,500.00
2	Capacitador experto en manejo de las TIC	1	S/ 1,300.00
Sub Total			S/ 2,800.00
Bienes			
3	Impresora	2	S/ 1,500.00
4	Computador	3	S/ 10,500.00
5	Licencia de software (actualizado)	1	S/ 3,500.00
Sub Total			S/ 15,500.00
Materiales			
6	Cuadernillos	50	S/ 200.00
7	Otros gastos		S/ 500.00
Sub Total			S/ 700.00
Total			S/ 19,000.00

Nota. Elaboración propia.

IX. CRONOGRAMA

Tabla 10

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha	Lugar	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1: Diseñar y ejecutar programas de capacitación y entrenamiento al personal en el manejo de las TIC</i>	15/01/2024	Plataforma virtual	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional	S/ 1,300.00
<i>Estrategia 2: Actualización y mantenimiento de software de gestión y sistemas de información.</i>	15/02/2024	Plataforma virtual	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional	S/ 3,500.00
<i>Estrategia 3: Adquisición y mantenimiento de equipos tecnológicos de oficina.</i>	15/03/2024	Plataforma virtual	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional	S/ 12,000.00
<i>Estrategia 4: Capacitación en manejo de programas de ofimática.</i>	15/04/2024	Plataforma virtual	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional	S/ 1,500.00
<i>Estrategia 5: Integración de herramientas de colaboración en línea</i>	25/04/2024	Plataforma virtual	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional	S/ 1,300.00
<i>Estrategia 6: Implementación de plataformas de aprendizaje en línea</i>	15/01/2024	Plataforma virtual	Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional	S/ 1,300.00

Nota. Elaboración propia.

REFERENCIAS

- Al-Dhuwaih, A., y Hadi, B. (2020). The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance for Public Kindergarten Teachers in Dammam And Khobar. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(12), 155-180. https://www.ijicc.net/images/Vol_14/Iss_12/141215_Dhuwaihi_2020_E1_R.pdf
- Alvarado, R. (2021). Política pública para la apropiación de las TIC en organizaciones en México: el caso del Prosoft. *PAAKAT: Revista de tecnología y sociedad*, 11(20), 1-22. <https://doi.org/10.32870/pk.a11n20.577>
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M., y Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(20), 1-17. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- ANDINA. (24 de Julio de 2022). *Minedu capacitará a docentes en el uso de tecnologías de la información y comunicación*. Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-minedu-capacitara-a-docentes-el-uso-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-902836.aspx>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación* (Primera edición digital ed.). Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J., Covinos, M., y Cáceres, M. (2022). Tecnologías de Información y Comunicación versus Upskilling y Reskilling de colaboradores públicos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 565-579. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.12>
- Askari, G., Asghri, N., Eshaghi, M., Asgari, H., Filipe, J., y Azar, A. (2020). The Impact of Teamwork on an Organization's Performance: A Cooperative Game's Approach. *Mathematics*, 8(10), 1-14. <https://doi.org/10.3390/math8101804>

- Bahrini, R., y Qaffas, A. (2019). Impact of Information and Communication Technology on Economic Growth: Evidence from Developing Countries. *Economies*, 7(1), 1-13. <https://doi.org/10.3390/economies7010021>
- Barboza, S., Rivera, R., y Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Barón, M., Duque, Á., Mendoza, F., y Quintero, W. (2020). Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el cara a cara. *REVISTA INTERNACIONAL DE PEDAGOGÍA E INNOVACIÓN EDUCATIVA*, 1(1), 123-148. <https://doi.org/10.51660/ripie.v1i1.29>
- Barrios, L., y Delgado, M. (2021). Efectos de los recursos tecnológicos en el aprendizaje de las matemáticas. *Revista Digital: Matemática, Educación e Internet*, 22(1), 1-14. <https://doi.org/10.18845/rdmei.v22i1.5731>
- Basahuwa, C., Unegbu, V., y Babalola, Y. (2020). ICT skills and job performance of librarians in Public Universities in North-Central Nigeria. *ATBU Journal of Science, Technology and Education*, 8(1), 154-166. https://www.academia.edu/download/82251289/pdf_615.pdf
- Benson, L., Räisänen, A., Volkova, V., Pasanen, K., y Emery, C. (2020). Workload a-WEAR-ness: Monitoring Workload in Team Sports With Wearable Technology. A Scoping Review. *Journal of Orthopaedic & Sports Physical Therapy*, 50(10), 549-563. <https://www.jospt.org/doi/10.2519/jospt.2020.9753>
- Casteel, A., y Bridier, N. (2021). Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Chiavenato, I. (2000). *Introduction to the General Theory of Administration*. Colombia: Printed by Panamericana Formas e Impresos S.A.

Coque, S., y Ponce, D. (2019). Factores actitudinales y de formación que impactan en el desarrollo de proyectos software como modalidad de titulación. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 400-408. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400400&lng=es&tlng=es

Diario Gestión. (12 de Mayo de 2023). *Se necesitarán 2.5 millones de profesionales en tecnologías de la información, según estudio*. Diario Gestión: <https://gestion.pe/tecnologia/transformacion-digital-recomendaciones-para-que-las-empresas-inviertan-en-tecnologia-noticia/>

Drolet, M.-J., Rose-Derouin, E., Leblanc, J.-C., Ruest, M., y Williams-Jones, B. (2022). Ethical Issues in Research: Perceptions of Researchers, Research Ethics Board Members and Research Ethics Experts. *Journal of Academic Ethics*, 21(2), 269-292. <https://doi.org/10.1007/s10805-022-09455-3>

Duchi, D., Tapia, L., Romero, M., y Chiriboga, P. (2021). Uso de la plataforma zoom y la incidencia en el desempeño laboral. Caso práctico: docentes de la unidad educativa Batzacón. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(8), 749-775. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094454>

Firdaus, Zulfadilla, y Caniago, F. (2021). RESEARCH METHODOLOGY: TYPES IN THE NEW PERSPECTIVE. *Manazhim: Jurnal Manajemen Ilmu Pendidikan*, 3(1), 1-16. <https://www.ejournal.stitpn.ac.id/index.php/manazhim/article/view/903/760>

Gerencia Regional de Educación [GRE]. (2023). *Información institucional*. Gerencia Regional de Educación - Lambayeque: <https://www.gob.pe/institucion/regionlambayeque-gre/institucional>

- Gerencia Regional de Educación Lambayeque [GRED]. (2023). *Gerencia Regional de Educación Lambayeque*. Gobierno Regional Lambayeque: <https://www.regionlambayeque.pe/web/?pass=OTAwMDE=>
- Gerencia Regional de Educación Lambayeque [GRED]. (2023). *Manual de Operaciones de la GRED*. Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/regionlambayeque-gre/informes-publicaciones/4296384-manual-de-operaciones-de-la-gred>
- Gómez, E., Gómez, C., y Jaime, D. (2021). Las tecnologías de la información y la comunicación como determinantes en el modelo de crecimiento de Corea del Sur: perspectivas hacia una alianza comercial con México. *México y la cuenca del pacífico*, 10(28), 71-92. <https://doi.org/10.32870/mycp.v10i28.702>
- Haseeb, A., Xia, E., Saud, S., Ahmad, A., y Khurshid, H. (2019). Does information and communication technologies improve environmental quality in the era of globalization? An empirical analysis. *Environmental Science and Pollution Research*, 26(1), 8594–8608. <https://doi.org/10.1007/s11356-019-04296-x>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Islas, J., López, J., y Palomo, M. (2020). Factores de las TIC que contribuyen a mejorar el desempeño del negocio de las MIPyMES. *Contaduría y Administración*, 65(4), 1-20. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2165>
- Juba, B., y Le, H. (2019). Precision-Recall versus Accuracy and the Role of Large Data Sets. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*, 33(1), 4039-4048. <https://doi.org/10.1609/aaai.v33i01.33014039>
- Leidecker, J., y Hall, J. (1989). *Motivación: buena teoría, pobre aplicación*. Barcelona (España): Plaza y Janes.

- Lema, W., y Chérrez, P. (2023). Estudio diagnóstico del uso de la infraestructura tic básica (hardware, software e internet) en instituciones educativas de educación básica, Cantón Azogues- Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 24–39. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.221>
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12-20. <https://doi.org/10.37787/PAKAMUROS-UNJ.V9I1.159>
- Manterola, C., Hernández-Leal, M., Otzen, T., Espinosa, M., y Grande, L. (2023). Estudios de corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *Int. J. Morphol*, 41(1), 146-155. http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2023/02/Art_21_411_2023.pdf
- Maslow, A. (1987). *Motivation and Personality* (3rd Edition ed.). Longman.
- Mazhar, F., Battini, V., y Carnovale, C. (2021). Antiemetic Drugs During Pregnancy: What Can We Learn From Spontaneous Reporting System Database Analyses? *JAMA pediatrics*, 175(3), 326-327. <https://doi.org/10.1001/jamapediatrics.2020.5173>
- McClelland, D. (1989). *Human Motivation*. Cambridge University Press.
- McGregor, D. (1966). *The human side of Enterprise*. Cambridge: Press.
- MEF. (29 de Diciembre de 2023). *Clasificador Económico de Gastos para el Año Fiscal 2023*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/2023/Anexo_2_Clasificador_Economico_Gastos_2023.pdf
- Morales, P., Sánchez, D., y Guerrero, N. (2022). Estudio del uso de las TIC dentro de las PYMES localizadas en la zona urbana del cantón Pelileo – Tungurahua – Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 152-168. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3066

- Nguyen, T., Pham, T., y Tram, H. (2020). Role of information and communication technologies and innovation in driving carbon emissions and economic growth in selected G-20 countries. *Journal of Environmental Management*, 261(1), 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2020.110162>
- Ortega-Laurel, C. (2021). El Estado como consumidor inteligente para efectuar adquisiciones públicas de innovación. *PAAKAT: Revista de tecnología y sociedad*, 11(20), 1-15. <https://doi.org/10.32870/pk.a11n20.532>
- Otamiri, S., y Gonweee, G. (2022). Digital communication skill and administrative manager job performance in public tertiary institutions in Rivers State. *BW Academic Journal*, 1(1), 100-111. <https://www.bwjjournal.org/index.php/bsjournal/article/view/879>
- Palmar, R., y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pashanasi, B., Gárate, J., y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. <https://www.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Polo, M. (2019). La responsabilidad ética. *VERITAS*, 1(42), 49-72. <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>
- Porter, B., y Grippa, F. (2020). A Platform for AI-Enabled Real-Time Feedback to Promote Digital Collaboration. *Sustainability*, 12(24), 1-13. <https://doi.org/10.3390/su122410243>
- Portuguez, J., Medina, L., Alanya, E., y Castro, L. (2022). Competencia digital y desempeño docente en el Perú. *Propuestas educativas*, 4(7), 44-53. <https://doi.org/10.33996/propuestas.v4i7.774>

- Raiya, T., Abdulkadir, B., y Otse, R. (2020). The Implications of Adopting and Implementing Electronic Human Resource Management Practices on Job Performance. *Journal of Human Resource Management*, 8(2), 96-108. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.201200802.17>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana SA.
- Rodríguez, B., Tapia, J., y Gallegos, J. (2022). La tecnología como intercambio de información, actividad física y nutrición en estudiantes universitarios. *Revista de Ciencias del Ejercicio*, 17(1), 11-19. <https://revistafod.uanl.mx/index.php/rce/article/view/68/35>
- Rojas, K. (2022). *Uso de las TIC y el desempeño docente durante la pandemia en una institución educativa, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77071>
- Sampedro, C., Palma, D., Machuca, S., y Villalta, B. (2021). Las perspectivas del software y su papel en la industria 4.0. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(116), 1-24. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Siccha, R. (2021). Acompañamiento pedagógico virtual y desempeño laboral en docentes. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(4), 52-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8150555>
- Solano, T., Coronado, J., Sanchez, E., y Gonzales, C. (2020). Convivencia digital y rendimiento académico universitario. *InterCambios*, 7(1), 54-65. <https://doi.org/10.2916/inter.7.1.6>
- Solari, G., y Salas, H. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022. *Fides et Ratio*, 25(25), 135-165. <https://doi.org/10.21142/tl.2022.2743>

- Story, D., y Tait, A. (2019). Survey Research. *Anesthesiology*, 130(2), 192-202. <https://doi.org/10.1097/aln.0000000000002436>
- Sumirat, Y., y Indradewa, R. (2023). Relationship of job level, burnout to job satisfaction and task performance in functional officers managing goods and services procurement in government institutions. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 26(1), 245-268. <https://doi.org/10.24914/jeb.v26i1.4516>
- Sürücü, L., y Maslakçı, A. (2020). VALIDITY AND RELIABILITY IN QUANTITATIVE RESEARCH. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Swart, L., Kramer, S., Ratele, K., y Seedat, M. (2019). Non-experimental research designs: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide. *Research Methods in the Social Sciences*, 20-35.
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia manufacturing*, 22(1), 960–967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>
- Ticona, J. (2020). Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. *Revista De Investigaciones*, 9(1), 195-204. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.2046>
- Todnem, R. (2021). Leadership: In Pursuit of Purpose. *Journal of Change Management*, 21(1), 30-44. <https://doi.org/10.1080/14697017.2021.1861698>
- Valencia, A., y Acevedo, M. (2019). *El Caribe: El sector privado y el reto de aumentar la productividad y el crecimiento - Parte I*. BID Invest: <https://idbinvest.org/es/blog/impacto-en-el-desarrollo/el-caribe-el-sector-privado-y-el-reto-de-aumentar-la-productividad-y>
- Veytia , M., y Contreras , Y. (2018). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la

Educación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 9(18), 84 - 101. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>

Vilca, K. (2022). *Las TICs y el desempeño laboral de los servidores civiles de un IESTP, San Martín 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102954>

Villanueva, G., Aragón, K., Ballón, L., Delgado, S., Mamani, K., y Portugal, Y. (2021). INFLUENCIA DE LAS TIC EN LAS MICROEMPRESAS DE AREQUIPA, 2021. *Scientiarvm*, 8(1), 23-28. <https://doi.org/10.26696/sci.epg.0146>

Wiśniowsk, A., Sakshaug, J., Perez , D., y Blom, A. (2020). Integrating Probability and Nonprobability Samples for Survey Inference. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 8(1), 120–147. <https://doi.org/10.1093/jssam/smz051>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: TICs	Herramientas que mejoran la competitividad y el desempeño laboral (Ticona, 2020).	Las TICs se dimensionan en: (i) infraestructura, (ii) convivencia digital y la tecnología y (iii) comunicación efectiva y colaboración (Ticona, 2020).	Dimensión 1: Infraestructura Dimensión 2: Convivencia digital y la tecnología Dimensión 3: Comunicación efectiva y colaboración	<u>Recursos tecnológicos</u> <u>Actualización de software</u> <u>Compra de licencia</u> <u>Base de datos</u> <u>Ética y autocuidado</u> <u>TICs y sociedad</u> <u>Habilidad de manejo de TICs</u> <u>Redes sociales</u> <u>Información</u> <u>Manejo de TICs</u> <u>Colaboración</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Sin importancia (1) • De poca importancia (2) • Moderadamente importante (3) • Importante (4) • Muy importante (5)
Variable 2: Desempeño laboral	Es uno de los constituyentes que decreta el acatamiento de los objetivos organizacionales (Palmar y Valero, 2014).	El desempeño laboral se dimensiona en: (i) factores actitudinales y (ii) factores operativos (Palmar y Valero, 2014).	Dimensión 1: Factores actitudinales Dimensión 2: Factores operativos	<u>Disciplina</u> <u>Actitud cooperativa</u> <u>Iniciativa</u> <u>Responsabilidad</u> <u>Conocimiento</u> <u>Calidad</u> <u>Cantidad</u> <u>Exactitud</u> <u>Trabajo en equipo</u> <u>Liderazgo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) • A veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (5)

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores		
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: TICs		
¿De qué manera las TICs como estrategia mejoran el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023?	Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.	Las TICs como estrategia mejora el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Dimensión 1: Infraestructura	Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Sin importancia (1) • De poca importancia (2) • Moderadamente importante (3) • Importante (4) • Muy importante (5)
				Actualización de software	
				Compra de licencia	
				Base de datos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensión 2: Convivencia digital y la tecnología	Ética y autocuidado	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el diagnóstico de las TICs como estrategia en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023? • ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023? • ¿Cuál es el diseño de las estrategias 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar las TICs como estrategia de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023. • Establecer el nivel de desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023. • Diseñar las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de las TICs como estrategia de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023, se da en un nivel medio. • El nivel de desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023, es alto. • El diseño de las TICs 		Habilidad de manejo de TICs	
			Dimensión 3: Comunicación efectiva y colaboración	Redes sociales	
				Información	
				Manejo de TICs	
				Colaboración	
			Variable 2: Desempeño laboral		

para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023?

en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

como estrategia mejoran el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque.

Dimensiones

Indicadores

Escala de medición

**Dimensión 1:
Factores
actitudinales**

Disciplina

Actitud cooperativa

Iniciativa

Responsabilidad

Conocimiento

Calidad

**Dimensión 2:
Factores
operativos**

Cantidad

Exactitud

Trabajo en equipo

Liderazgo

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación: Cuantitativo

Tipo de investigación: Básica

Diseño de investigación: No experimental y transversal

Nivel de investigación: Descriptivo

Población y muestra

Población: 55

Tipo de muestreo: No Probabilístico por juicio

Tamaño de muestra: 55

Técnicas e instrumentos

**Variable 1: Tecnologías
de información y
comunicación**

**Variable 2: Desempeño
laboral**

Técnica: Encuesta

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Instrumento: Cuestionario

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre TICs

Objetivo: Determinar cómo la aplicación de las TICs como estrategia mejora el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque.

Instrucciones: Responda por favor a las preguntas indicadas en este cuestionario. La información que Ud. brinde es confidencial y anónima y los datos serán usados sólo para fines de la investigación. Marque con una X en el casillero que contenga la respuesta que considere Ud. conveniente, según sea el caso y considere la siguiente escala:

Escala	Sin importancia	De poca importancia	Moderadamente importante	Importante	Muy importante
Valor	1	2	3	4	5

Ítems		Escala				
		1	2	3	4	5
Variable 1: TICs						
I. Infraestructura						
1.1. Recursos tecnológicos						
1	¿Cómo considera Ud. la disposición de recursos tecnológicos para llevar a cabo su trabajo?					
1.2. Actualización de software						
2	¿Cómo considera la actualización de software en su área de trabajo?					
1.3. Compra de licencia						
3	¿Cómo considera la compra de licencia de software para su oficina?					
1.4. Base de datos						
4	¿Cómo Considera Ud. el mantenimiento de los sistemas de información de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias?					
II. Convivencia digital y la tecnología						
2.1. Ética y autocuidado						
5	¿Cómo evalúa su conocimiento sobre los alcances legales de las TICs?					
6	¿Cómo califica Ud. el cumplimiento de privacidad de información?					
2.2. TICs y sociedad						
7	¿Cómo califica la capacidad de sus compañeros para acoplarse a las TICs?					
2.3. Habilidad de manejo de TICs						
8	¿Cómo considera Ud. el manejo de programas de ofimática (procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos)?					
III. Comunicación efectiva y colaboración						
3.1. Redes sociales						

9	¿Cómo considera la comunicación por redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.)?						
3.2. Información							
10	¿Cómo califica la fluidez del Intercambio de información a través del internet?						
3.3. Manejo de TICs							
11	¿Cómo considera que el conocimiento y manejo de las herramientas TICs le permitieron mejorar su competencia profesional?						
3.4. Colaboración							
12	¿Cómo evalúa la utilidad de las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de las metas trazadas?						

Cuestionario sobre desempeño laboral

Objetivo: Determinar cómo la aplicación de las TICs como estrategia mejora el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque.

Instrucciones: Responda por favor a las preguntas indicadas en este cuestionario. La información que Ud. brinde es confidencial y anónima y los datos serán usados sólo para fines de la investigación. Marque con una X en el casillero que contenga la respuesta que considere Ud. conveniente, según sea el caso y considere la siguiente escala:

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

Ítems		Escala				
		1	2	3	4	5
Variable 2: Desempeño laboral						
I. Factores actitudinales						
1.1. Disciplina						
1	Los trabajadores cumplen con los requerimientos dados por los usuarios.					
2	El comportamiento de los trabajadores es adecuado dentro de las instalaciones.					
1.2. Actitud cooperativa						
3	Los trabajadores cooperan para otorgar un servicio de calidad.					
4	Los trabajadores poseen la capacidad para participar con esfuerzo en las actividades asignadas por el usuario.					
1.3. Iniciativa						
5	Con frecuencia los trabajadores demuestran buena actitud y disposición para atender y mantener usuarios satisfechos.					
6	Los trabajadores participan y colaboran voluntariamente en forma incondicional y en cualquier momento.					
7	Los trabajadores tienen iniciativa al momento de resolver un problema.					
1.4. Responsabilidad						
8	Los trabajadores poseen alto nivel de asistencia y puntualidad.					
9	Los trabajadores cumplen sus funciones.					
II. Factores operativos						
2.1. Conocimiento						
10	Los trabajadores conocen perfectamente su trabajo.					

11	Los trabajadores poseen conocimiento suficiente para responder dudas y preguntas que realiza el usuario.						
12	Los trabajadores poseen conocimiento suficiente para enseñar al usuario el manejo de las máquinas.						
2.2. Calidad							
13	Los trabajadores son cuidadosos con las instalaciones y las mantienen en óptimas condiciones.						
14	Los trabajadores no cometen errores y siempre demuestran precisión y eficiencia.						
15	Los trabajadores se muestran comprometidos con la calidad de servicio al usuario.						
2.3. Cantidad							
16	Los trabajadores frecuentemente exceden a la cantidad de trabajo asignada por el usuario.						
17	Los trabajadores dominan su trabajo.						
2.4. Exactitud							
18	Los trabajadores cumplen con sus horarios establecidos para atender al usuario.						
19	Los trabajadores actúan con rapidez ante la solicitud de un usuario.						
2.5. Trabajo en equipo							
20	Ante errores y dificultades de los usuarios, los trabajadores cooperan en la búsqueda de soluciones.						
21	Los trabajadores se organizan de manera efectiva para solucionar problemas que se presentan inesperadamente.						
2.6. Liderazgo							
22	Los trabajadores responden acertadamente frente a situaciones de presión de los usuarios.						
23	Los trabajadores resuelven problemas sin necesidad de ayuda de un superior.						

Anexo 4

Evaluación por juicio de expertos (Cuestionario sobre TICs)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre TICs”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Milagros Lamadrid Aldana
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre TICs”.
Autoras:	Coronel Requejo, Rocio del Pilar y Chávez Montenegro, Liliana Esmít.
Procedencia:	Peruana.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque, 2023.
Significación:	Determinar cómo la aplicación de las TICs como estrategia mejora el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
TICs	Dimensión 1: Infraestructura	La infraestructura es un vinculado de constituyentes obligatorios para la ejecución y administración de las prestaciones de TICs y contextos de TICs (Lema y Chérrez, 2023).
	Dimensión 2: Convivencia digital y la tecnología	La convivencia digital y la tecnología hacen referencia a cómo las personas se relacionan con la tecnología (Solano et al., 2020).
	Dimensión 3: Comunicación efectiva y colaboración	La comunicación efectiva y cooperación son un punto fundamental para que los empleadores también sean colaboradores de una organización más desarrollada (Ticona, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario titulado “Cuestionario sobre TICs” elaborado por Chavez Montenegro, Liliana Esmir y Coronel Requejo, Rocio del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio.
2. Bajo Nivel.
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Cuestionario sobre TICs”

- Primera dimensión: Infraestructura.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación (GRED) Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos tecnológicos	1.	4	4	4	

Actualización de software	2.	4	4	4	
Compra de licencia	3.	4	4	4	
Base de datos	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Convivencia digital y la tecnología.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética y autocuidado	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
TICs y sociedad	7.	4	4	4	
Habilidad de manejo de TICs	8.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación efectiva y colaboración.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Redes sociales	9.	4	4	4	
Información	10.	4	4	4	
Manejo de TICs	11.	4	4	4	
Colaboración	12.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:45452285

Evaluación por juicio de expertos (Cuestionario sobre desempeño laboral)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Milagros Lamadrid Aldana
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre desempeño laboral”.
Autoras:	Coronel Requejo, Rocio del Pilar y Chávez Montenegro, Liliana Esmit.
Procedencia:	Peruana.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque, 2023.
Significación:	Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
TICs	Dimensión 1: Factores actitudinales	Los factores actitudinales se relacionan al acatamiento de metas personales, de interés, anhelo, escasez y voluntad (Coque y Ponce, 2019).
	Dimensión 2: Factores operativos	Los factores operativos incluyen los aspectos necesarios para desarrollar una acción (Palmar y Valero, 2014).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario titulado “Cuestionario sobre desempeño laboral” elaborado por Chavez Montenegro, Liliana Esmít y Coronel Requejo, Rocio del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio.
2. Bajo Nivel.
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "Cuestionario sobre desempeño laboral"

- Primera dimensión: Factores actitudinales.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disciplina	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
Actitud cooperativa	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
Iniciativa	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
Responsabilidad	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores operativos.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	4	4	
Calidad	13.	4	4	4	
	14.	4	4	4	
	15.	4	4	4	
Cantidad	16.	4	4	4	
	17.	4	4	4	
Exactitud	18.	4	4	4	
	19.	4	4	4	
Trabajo en equipo	20.	4	4	4	
	21..	4	4	4	
Liderazgo	22.	4	4	4	
	23.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:45452285

Evaluación por juicio de expertos (Cuestionario sobre TICs)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre TICs”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ida Blanca Pacheco Gonzales
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre TICs”.
Autoras:	Coronel Requejo, Rocío del Pilar y Chávez Montenegro, Liliana Esmit.
Procedencia:	Peruana.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque, 2023.
Significación:	Determinar cómo la aplicación de las TICs como estrategia mejora el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
TICs	Dimensión 1: Infraestructura	La infraestructura es un vinculado de constituyentes obligatorios para la ejecución y administración de las prestaciones de TICs y contextos de TICs (Lema y Chérrez, 2023).
	Dimensión 2: Convivencia digital y la tecnología	La convivencia digital y la tecnología hacen referencia a cómo las personas se relacionan con la tecnología (Solano et al., 2020).
	Dimensión 3: Comunicación efectiva y colaboración	La comunicación efectiva y cooperación son un punto fundamental para que los empleadores también sean colaboradores de una organización más desarrollada (Ticona, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario titulado “Cuestionario sobre TICs” elaborado por Chávez Montenegro, Liliana Esmít y Coronel Requejo, Rocio del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio.
2. Bajo Nivel.
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Cuestionario sobre TICs”

- Primera dimensión: Infraestructura.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos tecnológicos	1.	4	4	4	
Actualización de software	2.	4	4	4	
Compra de licencia	3.	4	4	4	

Base de datos	4	4	4	4	
---------------	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Convivencia digital y la tecnología.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética y autocuidado	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
TICs y sociedad	7.	4	4	4	
Habilidad de manejo de TICs	8.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación efectiva y colaboración.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Redes sociales	9.	4	4	4	
Información	10.	4	4	4	
Manejo de TICs	11.	4	4	4	
Colaboración	12.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:411356

Evaluación por juicio de expertos (Cuestionario sobre desempeño laboral)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ida Blanca Pacheco Gonzales
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre desempeño laboral”.
Autoras:	Coronel Requejo, Rocio del Pilar y Chávez Montenegro, Liliana Esmit.
Procedencia:	Peruana.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque, 2023.
Significación:	Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
TICs	Dimensión 1: Factores actitudinales	Los factores actitudinales se relacionan al acatamiento de metas personales, de interés, anhelo, escasez y voluntad (Coque y Ponce, 2019).
	Dimensión 2: Factores operativos	Los factores operativos incluyen los aspectos necesarios para desarrollar una acción (Palmar y Valero, 2014).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario titulado “Cuestionario sobre desempeño laboral” elaborado por Chávez Montenegro, Liliana Esmít y Coronel Requejo, Rocio del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio.
2. Bajo Nivel.
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Cuestionario sobre desempeño laboral”

- Primera dimensión: Factores actitudinales.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disciplina	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
Actitud cooperativa	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
Iniciativa	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
Responsabilidad	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores operativos.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	4	4	
Calidad	13.	4	4	4	
	14.	4	4	4	
	15.	4	4	4	
Cantidad	16.	4	4	4	
	17.	4	4	4	
Exactitud	18.	4	4	4	
	19.	4	4	4	
Trabajo en equipo	20.	4	4	4	
	21..	4	4	4	
Liderazgo	22.	4	4	4	
	23.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:41135686

Evaluación por juicio de expertos (Cuestionario sobre TICs)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre TICs”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Llanos Vásquez Alexandra de Nazareth
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación – Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre TICs”.
Autoras:	Coronel Requejo, Rocio del Pilar y Chávez Montenegro, Liliana Esmit.
Procedencia:	Peruana.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque, 2023.
Significación:	Determinar cómo la aplicación de las TICs como estrategia mejora el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
TICs	Dimensión 1: Infraestructura	La infraestructura es un vinculado de constituyentes obligatorios para la ejecución y administración de las prestaciones de TICs y contextos de TICs (Lema y Chérrez, 2023).
	Dimensión 2: Convivencia digital y la tecnología	La convivencia digital y la tecnología hacen referencia a cómo las personas se relacionan con la tecnología (Solano et al., 2020).
	Dimensión 3: Comunicación efectiva y colaboración	La comunicación efectiva y cooperación son un punto fundamental para que los empleadores también sean colaboradores de una organización más desarrollada (Ticona, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario titulado “Cuestionario sobre TICs” elaborado por Chávez Montenegro, Liliana Esmít y Coronel Requejo, Rocio del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio.
2. Bajo Nivel.
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Cuestionario sobre TICs”

- Primera dimensión: Infraestructura.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Recursos tecnológicos	1.	4	4	4	
Actualización de software	2.	4	4	4	
Compra de licencia	3.	4	4	4	
Base de datos	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Convivencia digital y la tecnología.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética y autocuidado	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
TICs y sociedad	7.	4	4	4	
Habilidad de manejo de TICs	8.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación efectiva y colaboración.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Redes sociales	9.	4	4	4	
Información	10.	4	4	4	
Manejo de TICs	11.	4	4	4	
Colaboración	12.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 47080506

Evaluación por juicio de expertos (Cuestionario sobre desempeño laboral)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Llanos Vásquez Alexandra de Nazareth
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación – Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario sobre desempeño laboral”.
Autoras:	Coronel Requejo, Rocio del Pilar y Chávez Montenegro, Liliana Esmít.
Procedencia:	Peruana.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque, 2023.
Significación:	Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
TICs	Dimensión 1: Factores actitudinales	Los factores actitudinales se relacionan al acatamiento de metas personales, de interés, anhelo, escasez y voluntad (Coque y Ponce, 2019).
	Dimensión 2: Factores operativos	Los factores operativos incluyen los aspectos necesarios para desarrollar una acción (Palmar y Valero, 2014).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario titulado “Cuestionario sobre desempeño laboral” elaborado por Chávez Montenegro, Liliana Esmít y Coronel

Requejo, Rocio del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio.
2. Bajo Nivel.
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Cuestionario sobre desempeño laboral”

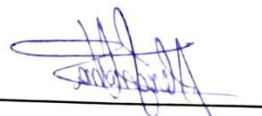
- Primera dimensión: Factores actitudinales.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disciplina	1.	4	4	4	

	2.	4	4	4	
Actitud cooperativa	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
	5.	4	4	4	
Iniciativa	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	
Responsabilidad	9.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores operativos.
- Objetivos de la Dimensión: Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	4	4	
Calidad	13.	4	4	4	
	14.	4	4	4	
	15.	4	4	4	
Cantidad	16.	4	4	4	
	17.	4	4	4	
Exactitud	18.	4	4	4	
	19.	4	4	4	
Trabajo en equipo	20.	4	4	4	
	21.	4	4	4	
Liderazgo	22.	4	4	4	
	23.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:47080506

Anexo 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque, 2023.

Investigador (a) (es): Liliana Esmít Chavez Montenegro, Rocio del Pilar Coronel Requejo.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación- Lambayeque, 2023”, cuyo objetivo es Proponer las TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación- Lambayeque, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El presente estudio generará información novedosa sobre cómo las TICs podrían mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación- Lambayeque, 2023”

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque de la institución de manera presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Chavez Montenegro, Liliana Esmil y Coronel Requejo, Rocio del Pilar email lchavezmo7@ucvvirtual.edu.pe, dcoronelre5@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Villanueva Calderon, Juan Almicar] email vcalderonj@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Daniel Suárez Becerra

Fecha y hora: 07/06/23 – 4:30pm

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 6

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602785972
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Daniel Suárez Becerra	DNI:16474111

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autoras: Liliana Esmil Chavez Montenegro Rocio del Pilar Coronel Requejo	DNI: 73355663 DNI: 72166649

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Gerencia Regional de Educación de Lambayeque (Provincia de Chiclayo, Av. Bolognesi S/N) - 07/06/23

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN


Daniel Suárez Becerra
GERENTE REGIONAL

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 7

Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad del cuestionario de las TIC

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PX1	34,05	79,756	,834	,907
PX2	34,25	83,045	,685	,913
PX3	34,24	80,147	,747	,911
PX4	33,40	87,874	,502	,920
PX5	34,16	83,028	,460	,927
PX6	33,78	85,285	,504	,921
PX7	34,31	77,514	,830	,906
PX8	33,76	85,221	,632	,916
PX9	34,18	80,633	,749	,911
PX10	33,95	84,090	,657	,915
PX11	34,33	80,372	,774	,909
PX12	34,18	80,596	,764	,910

Fiabilidad del cuestionario de Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PY1	84,47	41,180	,557	,798
PY2	84,36	43,976	,364	,808
PY3	84,58	40,322	,667	,792
PY4	84,75	42,378	,520	,801
PY5	84,87	44,817	,197	,815
PY6	84,69	40,847	,467	,802
PY7	84,93	40,217	,620	,794
PY8	84,53	41,698	,499	,801
PY9	85,04	45,369	,122	,818
PY10	84,91	46,566	-,002	,821
PY11	85,09	43,788	,293	,811
PY12	85,09	45,751	,075	,820
PY13	84,51	41,069	,540	,798
PY14	84,96	43,739	,312	,810
PY15	84,62	46,463	,020	,819
PY16	84,47	41,735	,542	,799
PY17	84,60	40,393	,672	,792
PY18	84,65	42,601	,382	,807
PY19	84,85	42,275	,454	,803
PY20	85,15	43,090	,375	,807
PY21	84,95	40,978	,462	,802
PY22	84,91	48,084	-,183	,833
PY23	85,02	45,611	,142	,816

Anexo 8

Base de datos

Tics

N° Encuestado	Variable 1: TIC											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Encuestado 1	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Encuestado 2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
Encuestado 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Encuestado 5	1	2	1	2	5	1	1	2	1	2	1	1
Encuestado 6	2	3	3	4	1	2	1	3	1	2	2	2
Encuestado 7	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Encuestado 8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Encuestado 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 10	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 11	4	2	1	4	4	1	1	3	3	4	3	4
Encuestado 12	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 13	2	2	3	4	1	1	1	3	1	1	1	1
Encuestado 14	3	3	3	5	1	4	4	4	2	4	2	2
Encuestado 15	4	4	4	4	1	4	2	3	3	3	3	4
Encuestado 16	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
Encuestado 18	3	3	2	4	3	5	2	2	3	2	2	1
Encuestado 19	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	2	2
Encuestado 20	3	3	3	3	1	1	4	3	4	5	3	3
Encuestado 21	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2
Encuestado 22	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
Encuestado 23	3	3	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado 24	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Encuestado 25	2	2	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2

Encuestado 26	2	3	1	1	3	4	1	3	2	3	1	3
Encuestado 27	1	1	1	4	4	3	1	3	2	3	1	1
Encuestado 28	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 29	2	3	2	4	1	5	1	3	1	2	1	2
Encuestado 30	2	2	1	4	2	1	1	3	1	2	3	1
Encuestado 31	3	2	3	4	2	4	3	5	4	3	2	3
Encuestado 32	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3
Encuestado 33	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
Encuestado 34	3	2	3	5	4	3	1	1	2	1	2	3
Encuestado 35	2	2	3	3	1	4	2	3	1	4	3	4
Encuestado 36	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3
Encuestado 37	3	2	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3
Encuestado 38	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado 39	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3
Encuestado 40	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	1	1
Encuestado 41	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 42	2	1	1	5	1	4	2	5	4	5	1	1
Encuestado 43	4	3	3	4	2	4	2	3	5	3	2	2
Encuestado 44	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Encuestado 45	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Encuestado 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 47	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3
Encuestado 48	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Encuestado 49	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Encuestado 50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Encuestado 52	2	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
Encuestado 54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 55	3	3	3	2	1	5	1	5	1	2	1	2

Desempeño laboral

N° Encuestado	Variable 2: Desempeño laboral																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
Encuestado 1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado 2	3	4	4	3	4	2	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	4	4
Encuestado 3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Encuestado 5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Encuestado 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3
Encuestado 7	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4
Encuestado 8	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Encuestado 9	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3
Encuestado 10	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
Encuestado 11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
Encuestado 12	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
Encuestado 13	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3
Encuestado 14	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3
Encuestado 15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Encuestado 16	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
Encuestado 17	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4
Encuestado 18	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	2	3
Encuestado 19	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4
Encuestado 20	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4
Encuestado 21	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4	4	2	3
Encuestado 22	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	5	5	4	3	3	5	3	4
Encuestado 23	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4
Encuestado 24	5	5	5	4	3	5	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4
Encuestado 25	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
Encuestado 26	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4
Encuestado 27	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3
Encuestado 28	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4
Encuestado 29	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3

Encuestado 30	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
Encuestado 31	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado 32	3	4	4	3	4	2	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	4	4
Encuestado 33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 34	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Encuestado 35	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Encuestado 36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3
Encuestado 37	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4
Encuestado 38	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Encuestado 39	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3
Encuestado 40	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
Encuestado 41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
Encuestado 42	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
Encuestado 43	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3
Encuestado 44	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3
Encuestado 45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Encuestado 46	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
Encuestado 47	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4
Encuestado 48	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4
Encuestado 49	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3
Encuestado 50	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
Encuestado 51	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
Encuestado 52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
Encuestado 53	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
Encuestado 54	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3
Encuestado 55	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3

Anexo 9

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la tesis: TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023.

Autor/es:

Coronel Requejo, Rocio del Pilar
Chávez Montenegro, Liliana Esmít

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández
Bedoya

Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas

Vicepresidente

Dr. José Germán Linares
Cazola

Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani
Cajaleon

Vocal 2

Anexo 10

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que la tesis titulada **“TICs como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque, 2023”**, presentado por los autores **(Chávez Montenegro, Liliana Esmít y Coronel Requejo, Rocio del Pilar)**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de de 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

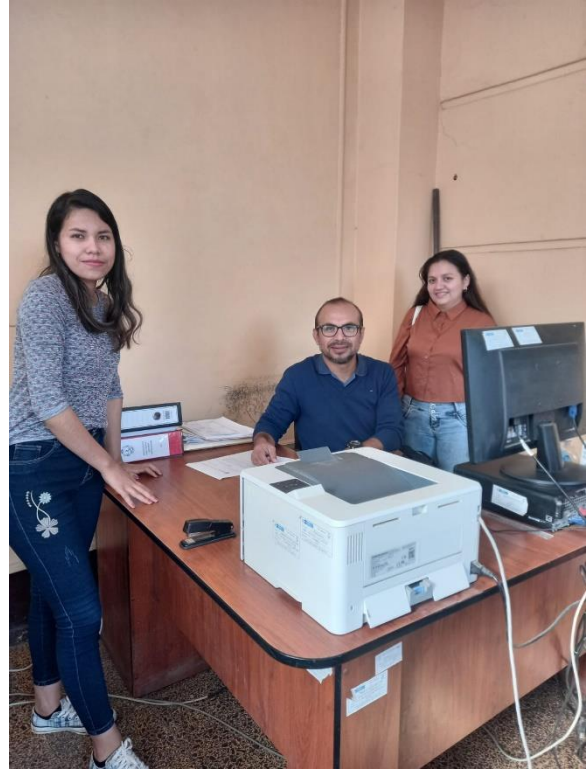
C/c

• Sr. **(colocar nombre del autor, si es en pareja, colocar ambos)**, investigador(es) principal(es).

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

Anexo 11

Trabajo de Campo – Encuesta







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Tics como estrategia para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación - Lambayeque, 2023.", cuyos autores son CHAVEZ MONTENEGRO LILIANA ESMIT, CORONEL REQUEJO ROCIO DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR DNI: 41400923 ORCID: 0000-0002-0815-6443	Firmado electrónicamente por: VICALDERONJ el 04- 12-2023 23:12:00

Código documento Trilce: TRI - 0682553