



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de
administración de una entidad pública de Apurímac - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Torres Gallo, Yenny (orcid.org/0009-0000-0554-5534)

ASESORAS:

Dra. Lopez Lenci, Mercedes Yasmin (orcid.org/0000-0001-7664-7407)

Dra. Sanchez Aguirre, Flor de Maria (orcid.org/0000-0001-6416-6817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023", cuyo autor es TORRES GALLO YENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, 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.

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN DNI: 10830105 ORCID: 0000-0001-7664-7407	Firmado electrónicamente por: MLOPEZLEN el 06- 08-2024 10:01:54

Código documento Trilce: TRI - 0850702



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORRES GALLO YENNY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YENNY TORRES GALLO DNI: 47256109 ORCID: 0009-0000-0554-5534	Firmado electrónicamente por: TTORRESTO1 el 05- 08-2024 10:48:42

Código documento Trilce: TRI - 0850705

Dedicatoria

A las personas que me trajeron a este mundo y a mis hermanos y hermanas. Me gustaría mostrar mi agradecimiento por la fe que tienes en mí y el aliento que me brindas, ayudándome a lograr el éxito no solo como estudiante sino también como individuo. En particular, estoy agradecido a mi madre por estar ahí para mí espiritualmente; su constante apoyo y guía lo son todo. Y a mi padre, gracias por moldear lo que soy hoy con tu sabiduría, cariño y críticas constructivas.

Agradecimiento

Comienzo agradeciendo a Dios que me dirige y ayuda a terminar con una meta grande. Agradezco a mi familia por el apoyo continuo que han brindado a lo largo de mis estudios, motivándome siempre a lograr cada objetivo propuesto. Y no puedo olvidar de agradecer a mis asesores, Dra. López Lenci, Mercedes Yasmín y Dra. Sánchez Aguirre, Flor de María, por su ayuda en la preparación de nuestra investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Originalidad de la Autora.....	ii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Percepción de la variable TICs</i>	20
Tabla 2	<i>Percepción de la variable Desempeño laboral</i>	21
Tabla 3	<i>Percepción de la dimensión Eficacia</i>	21
Tabla 4	<i>Percepción de la dimensión Competencias</i>	21
Tabla 5	<i>Percepción de la dimensión Calidad</i>	22
Tabla 6	<i>Prueba de normalidad</i>	23
Tabla 7	<i>Prueba de hipótesis general</i>	23
Tabla 8	<i>Prueba de hipótesis específica N° 001</i>	24
Tabla 9	<i>Prueba de hipótesis específica N° 002</i>	25
Tabla 10	<i>Prueba de hipótesis específica N° 003</i>	25

Índice de Figuras

Gráfico 1 <i>Diseño de investigación</i>	16
--	----

Resumen

El estudio está articulado al objetivo de desarrollo sostenible número ocho cuyo propósito es generar empleo digno y promover la igualdad de oportunidades económicas y sociales para todos, por ello, buscó determinar la relación que existe entre las TICs y el desempeño laboral. La metodología fue de tipo básica, no experimental, transversal, correlacional y de enfoque cuantitativo. La población y muestra censal asciende a 50 trabajadores, utilizándose el muestreo no probabilístico por conveniencia por tratarse del 100% de trabajadores. La técnica de recojo de información fue la encuesta y el cuestionario el instrumento el cual fue validado a través del juicio de tres expertos y con la confiabilidad positiva. Los resultados determinan que las TICs mantiene una relación significativa con el desempeño laboral, así lo corrobora el pvalor de 0.000 que se encuentra por debajo de 0.01 e infiere un 99% de confianza del estudio, complementándose con el Rho de Spearman de 0,642, concluyendo que el uso de las TICs se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Recomendándose un programa de desarrollo de capacidades al personal, estos cambios mejorarán el desempeño y, en consecuencia, beneficiarán a los ciudadanos.

Palabras clave: Tecnología, comunicación, información, desempeño.

Abstract

The study is articulated with sustainable development goal number eight, the purpose of which is to generate decent employment and promote equal economic and social opportunities for all, therefore, it sought to determine the relationship that exists between ICTs and job performance. The methodology was basic, non-experimental, transversal, correlational and quantitative in approach. The population and census sample amounts to 50 workers, using non-probabilistic sampling for convenience since it is 100% workers. The information collection technique was the survey and the questionnaire was the instrument which was validated through the judgment of three experts and with positive reliability. The results determine that ICT maintains a significant relationship with job performance, as corroborated by the pvalue of 0.000, which is below 0.01 and infers 99% confidence in the study, complemented by Spearman's Rho of 0.642, concluding that the use of ICTs is significantly related to job performance. By recommending a capacity building program to staff, these changes will improve performance and consequently benefit citizens.

Keywords: Technology, communication, information, performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo se aprecia una transformación en las diferentes maneras de mejorar la prestación de los servicios por parte del sector público, esto gracias a la implementación de las TICs y con ello se consolidan procesos de cambio en lo referido al incremento de conocimientos y destrezas del desempeño de los trabajadores en el manejo de nuevas tecnologías. Así mismo, el estudio está articulado al objetivo de desarrollo sostenible (ODS) número ocho que tiene como propósito estimular la economía, generar empleo digno e intentar que todos puedan tener acceso a las oportunidades sociales y económicas en igualdad de condiciones.

Asimismo, tal y como describen Rajala & Aaltonen (2021), la crisis pandémica provocada por un virus conocido como COVID-19. ha apresurado el uso, gestión y aplicación de las TIC, esta aceleración se ha desarrollado hasta en espacios y lugares donde hubo resistencias, exigiendo a la mayor cantidad de servidores estatales y particulares a incluirse dentro del manejo de estas herramientas, convirtiendo en un desafío el proceso de adaptación a este nuevo escenario. Así mismo, la complicación con respecto a la labor del trabajador tiene su procedencia en la incorporación de tales recursos dentro del ámbito laboral. Este contexto ha producido una reconsideración acerca de la manera en la que los trabajadores tienen que enfrentar el procedimiento de aprender, con el fin de aumentar su habilidad en el oficio (Aliaga et al., 2021).

El uso y aplicación de las TIC contribuye a los beneficios laborales en actividades dentro del ámbito público y particular, notándose al aumentar las velocidades de transmisión y aceleración de los procesos mediante el uso de herramientas, equipos y software específicamente diseñados para la oficina. De esta manera las TIC ocupan una posición noble, importante e incluso esencial.

Así mismo, Veerankutty et al. (2021) señalan que esta es la razón, por las que todo trabajador o empleado del sector público o privado debe aprender a dominar las herramientas TIC básicas para no retrasar o subestimar su capacidad para trabajar, si esto último sucede en la administración pública; sufrirán daños, ya que los trabajadores no estarán plenamente integrados en el ámbito tecnológico o la llamada alfabetización digital, convirtiéndose en un problema las habilidades

actuales del trabajador que exhiben sus carencias en el uso de tecnología, además de que están poco adaptados a la comunicación a través de medios tecnológicos, esto puede influir de manera adversa en su desempeño (Hutajulu, et al., 20).

América latina, no está ajeno al logro de competencias digitales dentro del sector público, así lo afirma el BID (2021) que afirma que existe un 64% de 718 servidores y funcionarios públicos que fueron parte del proyecto de uso de tecnologías, quienes dificultaron en el uso y manejo de estas herramientas, por sus escasas competencias digitales; del mismo modo, un 51% de funcionarios, aceptaron sus pocas capacidades para el análisis de datos. De otro lado, un 40% manifestaron la ausencia de capacidades tecnológicas en el ámbito del sector público. Por consiguiente, las escasas capacidades digitales dentro del sector público traen como consecuencia el alto consumo de materiales, equipos y el incremento de servidores. Provocando así, un desempeño laboral bajo en cada una de las instituciones a las cuales pertenecen (Lozano, 2021).

Conforme al Foro Económico Mundial - 2020, los peruanos se encuentran el lugar sesenta y cinco en referencia a la utilización de herramientas informáticas y en el sesenta y seis en referencia a la infraestructura digital, bajando un 0.6 puntos en relación al 2019 (CENTRUM PUC, 2020). Durante el 2019, un 34% de viviendas en Perú tenían posibilidad de contar con un computador, de este grupo, el 38 por ciento contaba con las condiciones para utilizar internet (CC Lima, 2020).

En este contexto, el proceso de adaptación a entornos digitales y tecnológicos es dificultoso y precario para algunos sectores, razón por la cual, un número mayoritario de la población económicamente activa (PEA) son considerados analfabetos-digitales en nuestro país, por ello, el gobierno peruano tiene como prioridad el modernizar sus actividades, de acuerdo al DL N° 1412, donde señalan claramente la urgencia de un gobierno digital, con el fin de entregar un mejor servicio a los ciudadanos (Flores, 2020).

Las consecuencias del desconocimiento, poco uso y aplicación de las TICs dentro de la dirección de administración de una entidad pública en la región Apurímac, se muestra como una situación que genera limitaciones en el desempeño laboral, siendo este personal que mantiene una responsabilidad del área

administrativa de la institución que regenta la educación en Apurímac, entidad que urge superar estas limitaciones para brindar un mejor servicio.

Finalmente, el personal administrativo tiene limitaciones en el conocimiento, uso y aplicación de las TICs, en lo referente a software, hardware, así como la infraestructura informática y mantienen dificultades para el uso de instrumentos y programas especializados que mella el adecuado desenvolvimiento laboral, generando como consecuencia una prestación de servicio deficiente, poco transparente e individualista, que se refleja en la escasa aceptación y aprobación de los beneficiarios y/o usuarios (INEI, 2020).

Los elementos descritos precedentemente son importantes para la formulación del problema general que conduce la investigación, estructurándose así; ¿Cuál es la relación entre el uso de las TICs y el desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023?, así mismo se plantearon los problemas específicos: ¿cuál es la relación entre el uso de las TICs y la eficacia, competencias y calidad en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023?

La justificación teórica, para comprender estas dos variables existe información científica suficiente que coadyuve a un adecuado análisis y sistematización, por ello, se sustenta las TICs en la teoría del aprendizaje de Gagne, (1985) donde enfatiza la obtención de conocimientos significativos y transferibles; respaldado por el constructivismo de Papert, una teoría que destaca la manera en que las tecnologías pueden cambiar el conocimiento y abrir nuevas posibilidades. Finalmente, las teorías que respalda la variable desempeño laboral están articuladas con las "Teorías del desempeño laboral", donde descubrimos los diversos factores que dan forma a nuestro desenvolvimiento en el lugar de trabajo. Estas teorías entrelazadas forman un marco integral para comprender y elevar el desempeño en el lugar de trabajo, equipando a líderes y profesionales con herramientas invaluableles en la búsqueda de la excelencia (Rueda, 2023).

Seguidamente se justificó desde el aspecto de la metodología, que se enmarca dentro de los parámetros legales y técnicos establecidos por la UCV para la elaboración de tesis, para ello, se elaboró y validó instrumentos de recojo de información; así como, para el análisis se utilizó programas validados para este fin,

convirtiéndose en un instrumento de metodología para el uso de las instituciones estatales que orienten mejorar las capacidades en el uso de las TICs y que coadyuve al logro de mejores resultados en sus respectivas entidades. Finalmente, el estudio contó con la justificación práctica, pues permitió generar una información diagnóstica en relación a las Tics y el desempeño del trabajador. Además de la urgente necesidad de que las entidades públicas fortalezcan sus procesos de inserción en la aplicación de herramientas con tecnología, a través de los cuales busque establecer vínculo en ambas variables en el centro de trabajo.

En base a la problemática general, se planteó como objetivo general o principal: determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023. Así mismo, se plantearon los objetivos específicos, determinar la relación entre el uso de las TICs y la eficacia, competencias, calidad en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023.

A continuación se presentaron antecedentes de investigaciones articuladas a las dos variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional y local, resaltando los principales descubrimientos de los antecedentes analizados.

En los antecedentes internacionales se consideró a Lema & Suárez (2023) que en el proyecto investigativo que se ejecutó en la cooperativa "Sierra Centro Latacunga". Propusieron el objetivo de ofrecer herramientas de tecnología de información que apoyen la labor del trabajador. Se usó un procedimiento cuantitativo y diseño no experimental. El cuestionario fue validado por 3 expertos, aplicándose a 25 empleados. Se evidenció que aproximadamente la mitad de los empleados se sienten cómodos con las herramientas que le proporciona la organización, no obstante, alrededor del 40% de los trabajadores manifestaban que en la empresa no poseen las herramientas informáticas adecuadas para llevar a cabo sus actividades, motivo por el cual se procedió a analizar varias herramientas con la finalidad de proporcionar aquellas que logren adecuarse a las requerimientos de los trabajadores, de esta manera brindar la mayor satisfacción posible.

De otro lado, Modu (2021) en su estudio de gobernanza tecnológica-digital y el desempeño en funcionarios del sector público en Nigeria, propuso como objetivo de investigación el evaluar los efectos del gobierno electrónico articulado al

desempeño en Jigawa. El procedimiento usado es no experimental y de enfoque cuantitativo con un universo de 4273 trabajadores, 366 servidores como muestra, quienes fueron encuestados a través del cuestionario. La investigación mostró que el gobierno electrónico coadyuva a mejorar las capacidades de servidores, mejorando así, su desempeño laboral. Así mismo, mejora las capacidades de comunicación entre los servidores generando un impacto positivo en las utilidades de la entidad. En términos generales el gobierno electrónico ayuda a ubicar fraudes y un correcto seguimiento de los haberes en el estado. Recomendando la importancia capacitar y formar trabajadores para el adecuado manejo de las TIC, para lo cual se deben diseñar iniciativas de formación continua.

Así mismo, en la nación nigeriana Raiya et al. (2020) realizaron una investigación cuyo propósito fue indagar el vínculo entre las prácticas electrónicas de administración de personal y la labor que realiza, metodológicamente fue de carácter cuantitativo y correlacional, además, se interrogó a doscientos catorce empleados, los resultados evidenciaron que las posibilidades de capacitación en prácticas tecnológicas mejoraron significativamente el desempeño laboral de los mismos ($\beta = 0.080$ de correlación, $p = 0.001$ de significancia).

Del mismo modo, Islas et al. (2020) en su investigación, plantearon el propósito de mostrar aspectos que permitan y favorezcan el desempeño a través de las aplicación de las TICs, para lo cual se desarrolló la metodología de tipo correlacional, el cuestionario fue aplicado a 51 empleados de la empresa. Los hallazgos principales son que las inversiones presupuestales impactan positivamente en 0.799 (correlación alta), las competencias de uso impactan en 0.570 (correlación media) mientras que el uso de las tecnologías tienen un efecto positivo de 0.387 frente al crecimiento de la empresa. Finalmente, llegaron a la conclusión que la inversión en tecnología de información producirá mejoras en la calidad del trabajo y en el desarrollo de empresas.

Finalmente, Belalcázar & Ordoñez (2021) en su investigación relacionada al impacto de las TICs y desempeño laboral del programa del adulto mayor en Pasto - Colombia, formuló el objetivo de identificar los aspectos que posibilitarán las mejoras en el desempeño después de implementación de las TICs. Se usó como metodología el diseño no experimental y enfoque cuantitativo, aplicándose un cuestionario con items articulados a las dos variables de estudio a 248

colaboradores del programa de personas mayores, hallándose la correlación de manera positiva y alta entre ambas variables, reforzando este hallazgo con el nivel medio alto de capacitación del personal de la entidad. Los colaboradores concluyeron que es indispensable desarrollar capacidades en el uso y manejo de las TICs, debido a que estos conocimientos hará que mejore la accesibilidad a diferentes áreas laborales; lo cual, permitirá incrementar la calidad de servicio que el programa brinda hacia la comunidad beneficiaria.

En el contexto peruano, Calle (2021) en su tesis formuló como objetivo, comprender cómo la gobernanza digital incide en la productividad de los empleados, la investigación fue de tipo básica y cuantitativa, la muestra se compuso por 245 colaboradores. La encuesta fue la técnica utilizada; el cuestionario fue el instrumento. La data se estructuró en concordancia a la escala de Likert, en el que el 95,5% de los trabajadores considera que la utilización de tecnología digital es de nivel medio a alto. También, el 75,9% piensa que la calidad del trabajo es buena, mientras que el 43,3% ve la gestión pública sumada a la tecnología como un impacto positivo. Complementándose con estadísticos que refieren que un gobierno digital influye positivamente (0.389 de correlación), recomendando una permanente implementación tecnológica y desarrollar capacidades en la alfabetización digital.

De otro lado, Castañeda (2023) propone como propósito del estudio conocer la relación entre la gestión de las TIC y la capacidad de trabajo de los directivos de una escuela de estatal pública de Tumbes. El análisis es no experimental, el diseño es transversal y correlacional, la muestra utilizada fue 72 empleados. Los resultados evidenciaron que hay correlación entre utilizar las Tic y tener un buen desempeño en el trabajo, la estadística inferencial muestra un valor de $p < 0.01$, la magnitud de su correlación es de 0.524; además los resultados muestran que la mayor parte de las opiniones de los empleados respecto a las Tic tienen una magnitud media o alta. En referencia a la calidad del trabajo, el 56.9% de los entrevistados mostraron además una magnitud media o grande.

Otra de las investigaciones propuso como objetivo el definir y conocer la articulación del manejo de las TICs con el desempeño en miembros del MP, la muestra fue de 53 colaboradores (fiscales). La información que se obtuvo para el análisis descriptivo e inferencial fue a través de la encuesta, para lo cual, se usó el cuestionario con items relacionadas a las variables, dimensiones e indicadores, la

labor de validación del instrumento estuvo a cargo de la terna de expertos y con la prueba de confiabilidad. “muestra un coeficiente de relación de 0.920, siendo positiva alta la correlación entre las TIC y el desempeño laboral, resultados que confirmaron la relevancia del uso de las tecnologías para el adecuado desempeño de fiscales del MP” recomendando el fomento de capacidades dirigidas al personal de las diferentes fiscalías de la entidad en la aplicación adecuada de las TICs así como, implementar tecnológicamente en los diferentes despachos fiscales (Mechan, 2020, p. 9).

De otra parte, Kishnani (2021) plantea como propósito de estudio relacionar las TICs y el desempeño laboral en empresas privadas. El estudio adoptó un diseño correlacional y de enfoque mixto. El universo estuvo estructurada por 14,145 instituciones importadoras, siendo la muestra 94 empresas que se escogieron mediante muestreo censal. Sin embargo, El método de captar data son las entrevistas y la herramienta de recolección de datos son los cuestionarios. La herramienta fue validada mediante estadística alfa de Cronbach y juicio de expertos. Los resultados ratificaron la concordancia significativa y positiva, aunque de manera débil entre ambas variables. De otro lado, se percibe un nivel positivo pero débil del desempeño laboral con relación al acceso a las tecnologías y el internet, finalmente una articulación positiva débil con relación al desarrollo digitales.

En la misma dirección, Guzmán & Navarro (2020) en su investigación en la compañía Pacífico Seguro del Cusco, buscó definir la conexión entre el uso de las tecnologías digitales y el trabajo dentro de esta entidad. Metodológicamente se aplicó un diseño no experimental, correlacional, siendo el procedimiento aplicado deductivo inferencial. Para recabar información mediante el cuestionario se contó con 35 colaboradores de empresa. El análisis descriptivo e inferencial se realizó con el programa SPSS, arrojando los siguientes hallazgos. Los resultados muestran que los trabajadores o colaboradores en un 51.4% tienen capacidades para el uso y aplicación de las TICs y por ende un buen desempeño laboral, ratificándose la hipótesis con una correlación alta de 0.801 y 95% de confianza, demostrándose así la hipótesis con el estadístico de Tau-B de Kendall.

A nivel local, en Apurímac López (2022) presentó el estudio cuyo objetivo fue establecer una correlación entre el gobierno electrónico y el desempeño. No fue un estudio experimental sino correlacional y también transversal. Se incluyó en la

población de muestra un total de 100 empleados, utilizándose encuestas y cuestionarios como herramientas y técnicas. Los resultados de la encuesta muestran Los niveles de gobierno digital siguen siendo moderados (52%), mientras que los niveles de desempeño es bajo (51%). Esto nos lleva a encontrar una relación positiva significativa entre las variables, también se ha confirmado una correlación significativa directa y positiva entre desempeño laboral y gobierno digital ($r=0,725$; $p=0,000$).

En la era digital actual, las TIC juegan un rol importante en la configuración de diversos aspectos de nuestras vidas, incluidos los entornos laborales. Desde mejorar la comunicación hasta agilizar los procesos, las TIC se han transformado en un fragmento integral de la sociedad moderna. Este estudio profundizará en las perspectivas epistemológicas de las variables de investigación y discutirá los desafíos y consideraciones al integrar las TIC para mejorar la productividad.

La teoría general en la cual se sustentamla variable TICs, se basa en la teoría del aprendizaje de Gagne (1985) que enfatiza la obtención de conocimientos significativos y transferibles. Para facilitar el aprendizaje significativo, los funcionarios deben involucrar activamente a los servidores en el proceso de aprendizaje, las Tic tienen un rol significativo ya que proveen al alumno de un gran número de herramientas para encontrar conocimiento. El procedimiento propuesto por Gagné consta de cinco etapas esenciales: procesamiento de la data, adquisición de conocimientos, los resultados formativos resultantes de los dos primeros pasos, finalmente los aspectos influyentes en el diseño del ambiente. Está teoría orienta el análisis de la variable TICs, sus dimensiones e indicadores.

De otro lado, la variable TICs, también está respaldada por el constructivismo de Papert, una teoría que destaca cómo las tecnologías pueden revolucionar el aprendizaje y abrir nuevas posibilidades. Esta teoría tiene sus raíces en la creencia de Piaget donde los beneficiarios participan activamente en el desarrollo de su aprendizaje. Sin embargo, Papert va un paso más allá al enfatizar el papel del beneficiario en la configuración de sus propias estructuras mentales y entornos de aprendizaje. La perspectiva constructivista también reconoce la importancia de brindar a los participantes entornos del mundo real que apoyen el crecimiento personal, incluidos contextos culturales que ofrezcan diversas formas de expresión (Ferrer, s. f.).

Definición conceptual de la variable TICs, Zuppo (2012) afirmó que son la infraestructura y los componentes de los sistemas informáticos que soportan la computación actual. No existe una definición universal de TIC, pero generalmente se considera que el concepto se refiere a todas las entidades que componen el planeta de manera que los individuos y las empresas puedan interactuar en un lugar digital, impulsado dentro de las tecnologías físicas e inalámbricas. Las TIC abarcan la convergencia fijo-móvil y las tecnologías basadas en comunicaciones por satélite, además de otras tecnologías. Complementando con Duarte (2017) quien afirma que este mundo está impulsado por Internet, las TIC también incluyen el mundo móvil impulsado por redes inalámbricas. Tecnologías obsoletas como la telefonía fija, la radiodifusión y la televisión forman parte de las TIC, aunque todavía hoy se utilizan ampliamente, la IA y la robótica forman las TIC de alta gama contemporáneas.

Respecto a la dimensión primera, El software es la parte suave de la computadora que hace que todos los dispositivos físicos marchen juntos. Consta de instrucciones, datos y programas que realizan tareas específicas al interior de los sistemas informáticos. En el software informático encontramos diferentes tipos como aplicaciones, programas, sistemas operativos y muchos más. Un sistema organizado generalmente se mantiene utilizando tres componentes principales. (Lázaro, 2019).

Los indicadores de la primera dimensión son: autonomía, de acuerdo a Piaget (1968), se definen como la habilidad de desarrollarse; así como, la capacidad de autojuzgarse, tomar decisiones y tener sentido de responsabilidad. Segundo indicador es la seguridad informática y Gómez (2006) la define como la protección de acciones no permitidas sobre un sistema o red informática, las cuales puedan causar daños en la información, el equipo o el software. Como tercer indicador es el uso de software que viene a ser el uso de programas que tienen características que simplifican las labores dentro de una institución, al posibilitar el tratamiento y el almacenamiento de mayor información, aumentar la conectividad, automatizar procedimientos, examinar datos en vivo y posibilitar decisiones instantáneas para cambiar estrategias.

Segunda dimensión, el hardware puede describirse como cualquier parte del computador que se puede tocar, sentir y ver; se refiere a los elementos físicos utilizados para construir dispositivos que están conectados o instalados en equipos.

Estos dispositivos reciben instrucciones de la unidad central de procesamiento a través de cables (o mediante señales inalámbricas) para poder realizar un trabajo. El hardware actúa como base sobre la cual el software (programas y aplicaciones) puede operar: sin el soporte del hardware, el software no se puede utilizar (Lázaro, 2019).

El primer indicador de la segunda dimensión; es el uso de dispositivos; que trata del procedimiento de utilización de una herramienta tecnológica, un arte o una ciencia, la capacidad para utilizar ese procedimiento, que persigue controlar ciertas partes de la realidad con el fin de poseer conocimientos sobre la misma (Giudice, Scuto, & Acosta, 2018). Segundo soluciones prácticas, que conceptualmente se define como la vasta gama de herramientas, servicios y sistemas que intentan atender las necesidades de la empresa y del área de la información. A grandes rasgos, una solución de informática integral es un conjunto de hardware, software, servicios y asistencia técnica que se incluye en un solo paquete.

Infraestructura es la tercera dimensión, que refiere a la incapacidad de funcionamiento de SW-Software y HV-Hardware sin una infraestructura acorde a las necesidades y respalde la labor digital moderna. El lugar de trabajo debe contar con una infraestructura diseñada para albergar a los diferentes equipos, herramientas tecnológicas y garantizar el funcionamiento de los programas o aplicaciones. En espacios interconectados, los empleados tienen acceso a todo lo que necesitan gracias a las tecnologías y herramientas digitales (Zuppo, 2012).

El primer indicador de la tercera dimensión es la disponibilidad, que es la capacidad de un producto o servicio, una información o un sistema, de poder ser accedido y utilizarse por los usuarios. El segundo indicador está referido a la conexión que es la capacidad de comunicación y articulación entre herramientas, sistemas y dispositivos más llama conectividad.

Luego escudriñan el eje teórico para explicar y tener una idea de la variable segunda, que es el desempeño laboral, las dimensiones, cada una con sus indicadores e ítems.

Los postulados que sustentan la variable desempeño laboral está relacionada a Cuadros (2022) quien afirma que depende de la capacitación y de tener una habilidad natural que es una competencia o capacidad inherente. El entorno donde

se desarrolla el trabajo afecta en gran medida el desempeño laboral. Esto podría deberse a la intensidad del trabajo físico (tareas); La no disponibilidad de suministros necesarios para posibilitar el desempeño de las tareas podría afectar la moral, entre otros factores como el estrés debido a las largas jornadas.

También se consideran las "Teorías del desempeño laboral", que proporciona una perspectiva distinta sobre los motivadores que influyen en el desempeño diario. La dicotomía del liderazgo de McGregor, con las teorías X e Y, ejemplifica cómo las percepciones gerenciales pueden moldear la dinámica del equipo, que van desde la supervisión constante hasta el fomento de la motivación intrínseca. La teoría de la equidad de Adams enfatiza la importancia de la justicia percibida en la ecuación de esfuerzo y recompensa, subrayando el papel fundamental de la equidad en la satisfacción y motivación laboral. Al mismo tiempo, la teoría del establecimiento de metas de Locke subraya la potencia de establecer objetivos desafiantes para optimizar el desempeño, instando a los líderes a definir metas específicas y alcanzables que impulsen la productividad (Rueda, 2023). Estas teorías entrelazadas forman un marco integral para comprender y elevar el desempeño en el lugar de trabajo, equipando a líderes y profesionales con herramientas invaluable en la búsqueda de la excelencia

El desempeño laboral, según Demircioglu & Audretsch (2017) es el resultado esperado de las actividades relacionadas con el trabajo de los empleados, relacionado fundamentalmente con la calidad y cantidad, además de la puntualidad, la utilización de recursos y el control de costos en los resultados del trabajo. Desde otra perspectiva, puede verse cómo se desempeñan las personas en las tareas laborales, los niveles esperados en eficiencia y eficacia del empleado durante un período específico dentro de una organización

Por su parte, Chiavenato (2009) señala que los lugares de trabajo tóxicos y los ambientes con alto estrés pueden llevar a la adopción de prácticas poco saludables como fumar o no comer bien, que a su vez tienen impactos más devastadores en el desempeño laboral. Por el contrario, un diseño del trabajo que reduzca el estrés y un empleador que lo apoye puede mejorar en gran medida el desempeño laboral (Rodríguez & Hermosilla, 2011).

La dimensión eficacia de la variable dos se debe entender como la accesibilidad y usabilidad de las herramientas TIC. Las interfaces fáciles de usar, la compatibilidad móvil y el diseño intuitivo facilitan a los empleados la adopción y utilización de herramientas TIC en sus tareas diarias. Además, los actividades de adiestramiento y perfeccionamiento de habilidades de los empleados son esenciales. Esto mejorará la competencia del personal en la utilización eficaz de las TIC. Las organizaciones deben invertir en formación continua para garantizar que los empleados estén equipados con las habilidades digitales necesarias para aprovechar las herramientas TIC de manera óptima. Cuando las TIC se integran perfectamente en los procesos de trabajo existentes y cuentan con el apoyo de la dirección, es más probable que los empleados adopten su uso y capitalicen su potencial para mejorar el desempeño laboral (Polo y otros, 2023).

El indicador primero de la dimensión eficacia es la productividad que Robbins, (2009) afirmó que el resultado del trabajo es una medida de la capacidad de un individuo dentro de una empresa, centrándose en la eficiencia y la eficacia, y se considera productivo sólo cuando es eficaz. El indicador segundo es el cumplimiento, que no es otra cosa que un conjunto de tareas realizadas en un tiempo y cronograma preestablecido con el fin de conseguir metas a través de la culminación de una sucesión de actividades, recursos, esfuerzos y la capacidad para gerenciar las acciones y las diferentes labores que se ejecutan dentro de la organización. Finalmente el tercer indicador de la primera dimensión es la capacidad y se entiende a la habilidad de una persona para realizar acciones que sean de interés para alguien o que sean importantes para sus razones propias o institucionales. En definitiva, la habilidad es una combinación de posibilidades que posee una persona (Indavera, 2016).

La segunda dimensión son las competencias TIC; en la era tecnológica actual, el desempeño laboral del colaborador pende mayoritariamente del dominio de las habilidades TICs. En muchas organizaciones se requiere el uso de herramientas y competencias de TICs, lo que resalta la importancia de las competencias de TICs para un desempeño eficaz. El éxito laboral otorga gran importancia a las competencias en TIC porque consideran recursos muy importantes que impulsan a las organizaciones. Las habilidades incluyen

componentes necesarios para un desempeño eficaz con más métodos para medir y evaluar estas competencias con respecto al éxito laboral (Polo et al., 2023).

El indicador de conocimiento refiere al aspecto psicológico, que implica la capacidad de internalizar todo lo aprendido, y puede ser tanto teórico como práctico (Flores, 2005). El segundo indicador es la capacitación, Montiel & Argentina (2015) concuerdan que la formación es la acción de instruir, desarrollar las habilidades y conocimientos de los empleados con el fin de conseguir que un colaborador cumpla un rol o cargo específico. La capacitación ha de ser considerada como un capital más no así un gasto. El tercer indicador es la capacidad que de acuerdo a Dubois (2005) define como el control de sistemas complejos de comportamiento psicológico y habitual que son indispensables para gestionar adecuadamente las actividades, apoyados en los conocimientos y métodos que posee el individuo.

Finalmente la dimensión tercera, refiere a la calidad de las TIC, hoy en día, las TIC tienen un lugar de peso en la era digital. La calidad de las habilidades TIC que poseen los empleados se ha convertido en un factor determinante de su eficacia y eficiencia en sus funciones. Es importante resaltar y aplicar las habilidades TICs en el desempeño laboral, las habilidades esenciales necesarias para un desempeño efectivo y la medición y evaluación de las habilidades TIC están asociadas directamente con el desenvolvimiento del trabajo y el agrado del público.

El indicador de satisfacción se entiende como una respuesta afectiva positiva a un trabajo o una labor encomendada cumpliendo con los requisitos para llevar a cabo dicho propósito (Velandia y otros, 2007). El indicador de contribución, Dubois (2005) considera que la contribución laboral es la capacidad de desprendimiento del trabajador en favor de alcanzar los propósitos de la entidad. Para determinar la contribución es necesario examinar los resultados por variables de calidad. Como último indicador conceptualizamos la confianza, como la seguridad de nuestros juicios sobre los demás basados en los principios de reciprocidad y redes de colaboración comunitaria.

Luego se produjo el estudio de la epistemología de las TICs y desempeño laboral, hoy en día, las TIC forman una parte esencial de nuestra vida y, por lo tanto, dan forma a diversas esferas que nos rodean, incluida la educación y el trabajo. La

evolución ha sido un cambio drástico, desde mejorar las comunicaciones hasta simplificar los procesos, donde las TIC ahora están profundamente integradas en la sociedad moderna. El estudio adoptó una visión epistemológica de las TIC que conduce al desempeño laboral, al mismo tiempo que identificaba los desafíos y las consideraciones que deberían tenerse en cuenta al integrar las TIC para mejorar la productividad. Aquí es donde entran en juego las perspectivas epistemológicas sobre las TIC, al dar una idea de cómo se ve la tecnología dentro del contexto del mundo laboral. En su estudio, los investigadores observaron cómo las herramientas TIC ayudan a mejorar la eficiencia entre las personas, ya que la tecnología afecta significativamente diferentes esferas de nuestra vida diaria (Nordin et al., 2022).

Finalmente, se planteó la hipótesis general: existe una relación significativa entre el uso de las TICs y el desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023: seguidamente se desprendieron las hipótesis específicas; existe una relación significativa entre el uso de las TICs y la eficacia, competencias, calidad en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023.

II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación, para el estudio se utilizó la investigación básica a razón que se logró determinar la relación de las TICs que viene a ser la variable uno, con el desempeño laboral que es la variable dos. De otro lado, el estudio cuenta con nuevos conocimientos, hallazgos y estos permitirán aumentar los conocimientos de la realidad con referencia a las dos variables.

Este contenido teórico coincide con lo plasmado por; Huairé, (2024) quien refiere que el estudio básico pretende analizar los hechos de una realidad que sucede en un espacio determinado y estos nuevos hallazgos sumen nuevos conocimientos para la sociedad en busca de aportar a su desarrollo.

Estas afirmaciones se sustentan en el aspecto de generalización de un área del conocimiento que tiene como finalidad ratificar o desestimar la hipótesis propuesta inicialmente, (Hernández y Baptista, 2023).

El diseño de investigación, se trabajó en el marco de los parámetros del diseño no experimental, pues lo que se propuso fue analizar ambas variables en su real contexto, más no la manipulación a través de intervenciones programadas. Tal como lo describe Dzul, (2013) un estudio es no experimental a razón que no se manipulan las variables de investigación, más al contrario se enfatiza en el análisis de ambas variables como es el caso de las TICs y desempeño laboral sin expandirse de su propio contexto y escenario.

De otro lado, el diseño específico fue transversal, dado que la información recabada se dio en un solo momento o fase de tiempo, tal como lo refiere Hernández y Baptista (2023). Correlacional, puesto que las hipótesis propuestas contrastaron el nivel de relación entre las dos variables de estudio. Pues se describen las relaciones de las dos variables en un espacio de tiempo definido, tal como lo define Gómez, (2024).

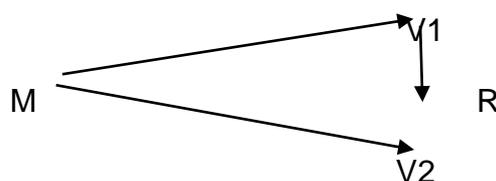


Gráfico 1

Diseño de investigación

M. Muestra

V1: Observancia variable – “TIC”

V2: Observancia variable – “Desempeño laboral”

R: Correlación V1 – V2

El enfoque de investigación que guió el proceso de formulación del estudio es cuantitativo, pues se dio un tratamiento de forma numérica y explícitamente en el ámbito de la estadística inferencial (Hernández et al., 2024). El enfoque cuantitativo permitió recolectar, analizar la información para responder interrogantes y validar hipótesis planteadas inicialmente, confiando en la medición de datos numéricos y estadísticos que ayudaron a establecer con exactitud ciertos patrones de conducta de la población de estudio entre la variable 1 y variable 2.

Respecto a las variables y su operacionalización, ambas variables fueron analizadas y estudiadas desde su naturaleza categórica, donde las TICs es la primera variable y desempeño laboral se asume como segunda. Las dos variables se midieron de manera categórica y ordinal como: bajo, medio y alto para el análisis descriptivo, mientras que para el estudio de la inferencia se usó la prueba de la normalidad el cual definió el Rho de Spearman como técnica de análisis.

La variable TICs en su definición conceptual, es la gestión adecuada de todos los servicios, redes, dispositivos resumidos como software y hardware interrelacionados e interdependientes, con el objetivo de organizar eficazmente los datos y la información para simplificar los diversos procesos de productividad de una entidad, institución u organización (Zuppo, 2024). La definición operacional; se refieren a las herramientas digitales que funcionan de formas diferentes, que tienen por finalidad brindar un servicio de calidad a la ciudadanía o beneficiarios, automatizando los procesos, minimizando los tiempos y recursos y estos elementos nos servirán para el análisis las dimensiones: a) Software, con sus indicadores; independencia, seguridad digital, aplicación de software b) Hardware con sus indicadores; aplicación de dispositivos y soluciones eficientes y c) infraestructura,

con los indicadores; disponibilidad de herramientas y acceso a internet. Para lo cual se elaboró, validó y se puso a prueba la confiabilidad con resultados positivos.

La variable desempeño laboral conceptualmente se define como la acción de los servidores de una entidad/institución/organización con labores designadas para la consecución de metas, objetivos y resultados, debiendo conseguir lo planificado de manera eficaz, eficiente, brindando sus capacidades y competencias para el desarrollo de sus actividades con calidad (Chiavenato, 2009), la definición operacional planteada para esta variable será el conjunto de acciones y actividades que desarrollan los servidores y que permitirán generar resultados positivos articulados a las metas de la entidad aplicando herramientas y estrategias por parte de los trabajadores, de esta manera se analizará y medirá la dimensión: a) eficacia, a su vez contiene los indicadores; productividad, cumplimiento y capacidad. b) Competencias, esta magnitud se relaciona con los indicadores de; conocimiento, desarrollo de habilidades y competencias. c) dimensión de calidad, complementándose con sus indicadores de; satisfacción, aportación y confianza.

La clasificación de cada ítem del indicador se ordenó según sus propias características; para ello se aplicó una medición utilizando la escala de grados de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). A todos se les asignó valores para que se ubiquen en el siguiente orden: de mayor a menor valor, finalmente se aplicó un cuestionario de 32 ítems.

La Población estuvo compuesta por los 50 funcionarios o servidores. Para el estudio, los sujetos fueron ubicados, definidos y determinados como parte de la DREA. Dentro del criterio de inclusión que se aplicó o usó, son los trabajadores de la dirección de administración de la DRE-Apurímac, a quienes se les solicitó su consentimiento informado; así como, se encontraron con disponibilidad para ser parte de la investigación, finalmente no se aplicará el criterio de exclusión por considerar la participación del total de trabajadores, así lo corrobora Ventura-León (2024) una población global es el grupo claramente identificado como objeto de estudio, mientras que en una población indefinida ocurre lo contrario.

La muestra de acuerdo a Ventura-León (2024) la muestra censal es aquella en la que todas las unidades de estudio se consideren una muestra. La muestra censal usada para el trabajo de investigación estuvo formada por el grupo de

empleados del departamento administrativo que desempeñan funciones administrativas en la dirección de educación. Por lo tanto, se utilizó como muestra de investigación 50 trabajadores, es decir, el número total de servidores.

El muestreo no probabilístico por conveniencia es la técnica estadística para agrupar la muestra, teniendo en cuenta que estos individuos poseen la predisponibilidad, que también acatan todos los criterios de inclusión y exclusión respectivamente (Ventura-León, 2024). A través del muestreo no probabilístico se determinó a 50 miembros del personal de administración.

La técnica e instrumentos de recolección de datos de Ball, (2024) la encuesta es la técnica que permite la recolección de información, mediante la elaboración de un formulario que contiene los ítems para cada uno de los indicadores; ello nos permite indagar respecto al conocimiento de motivaciones, versiones y comportamiento de los sujetos a ser encuestados. Por ello, se elaboró un listado de ítems referido a las variables, dimensiones e indicadores de ambas variables.

Como instrumento se elaboró el cuestionario que admitió juntar la data de manera organizada, programada y planificada, referido a las dos variables de análisis en este caso TICs y desempeño laboral. Así lo definen Casas et al., (2024) es el conjunto de interrogantes que darán pie a contar con una información homogénea y representativa. El cuestionario contó con 14 ítems para la primera variable y 18 para la segunda, haciendo un total de 32 ítems..

La validación del instrumento se realizó por tres expertos que publicaron sus juicios de valor, teniendo en cuenta la coherencia de los ítems con los indicadores, las dimensiones de las dos variables, que se vincularon a la escala de respuesta propuesta, aprobando el mínimo de requisitos, buscando asegurar resultados satisfactorios y por lo tanto estuvieron listos para su aplicación; De esta manera, el instrumento quedó validado para su aplicación a las muestras propuestas.

Finalmente se desarrollaron procedimientos técnicos que permitieron comprender la confiabilidad del instrumento, aplicando el estadístico del coeficiente alfa de Cronbach, encontrándose resultados positivos para ambas variables, con un coeficiente de 0,826 que dentro de los rangos se encuentra en buena y apta para su aplicación a la muestra.

Los métodos para el análisis de datos fue el análisis estadístico inferencial y descriptivo se realizó mediante el programa SPSS, aplicando primero la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk Dado que la muestra es de 50 personas, número para el cual es aplicable el cuestionario, la prueba de los resultados de la encuesta nos permitió determinar las pruebas estadísticas a utilizar. Por otro lado, se analizaron las tablas, frecuencias, hipótesis y dimensiones de las variables y los resultados se encuentran reflejados en el capítulo de discusión, resultados, conclusiones y recomendaciones..

Los aspectos éticos, se realizó de acuerdo con las normas, procedimientos y lineamientos vigentes de la UCV, utilizando además los estándares del procedimiento APA séptima edición, y registrando estrictamente el capítulo introductorio, marco teórico, métodos, resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones, los cuales permitieron analizar las TIC y analizar, evaluar y describir su relación con el desempeño del trabajo de los departamentos administrativos de las entidades públicas de Apurímac (Dirección Regional de Educación), los nuevos hallazgos se podrán usarse para evaluar variables como por ejemplo en el estudio de instituciones con características similares a nivel regional y nacional, futuras investigaciones relacionadas con las variables antes mencionadas; Además, se practicarán los principios de cooperación voluntaria, no maleficencia, beneficio y confidencialidad; estos principios serán informados en las reuniones con los participantes.

III. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos al utilizar un instrumento estadístico que analiza variables. Los datos fueron examinados utilizando las aplicaciones estadísticas SPSS v26 y Ms. Excel y los resultados de los análisis inferenciales se presentan en tablas. Al igual que en el caso del análisis descriptivo, se aplicaron escalas alta, media y baja, mientras que para aplicar la técnica del análisis inferencial se realizó una prueba de normalidad, determinando con ello el tipo de análisis.

Estadística descriptiva, el análisis descriptivo nos permitió analizar las preguntas formuladas y responder a estas, para lo cual, se procesaron y se presentan los datos alcanzados mediante gráficos e imágenes. También revelaron características notables de la relación de ambas variables, así como, la relación entre la variable uno y las dimensiones de la variable dos.

Tabla 1

Percepción de la variable TICs

Nivel	Frecuencia	TICs		
		%	% válido	% acumulado
Baja	1	2,0	2,0	2,0
Media	8	16,0	16,0	18,0
Alta	41	82,0	82,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

En la dirección de administración, se tiene una percepción baja de 2%, 16% de percepción media y un 82% de percepción alta referente a las TICs, así mismo, podemos afirmar que el uso de las TICs es bastante alto; las TICs es un factor altamente positivo que se debe seguir fortaleciendo en las dimensiones de software, hardware e infraestructura con el fin de que los trabajadores desarrollen adecuadamente sus labores encomendadas.

Tabla 2*Percepción de la variable Desempeño laboral*

Nivel	Desempeño laboral			
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Media	6	12,0	12,0	12,0
Alta	44	88,0	88,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

El área de administración, exhibe un índice de percepción moderada del 12% y un índice de percepción significativa del 88% en términos de desempeño laboral. También es evidente que existe una fuerte conexión entre los empleados y su desempeño laboral. Es importante resaltar el rol que promueven para darle mayor relevancia a la eficacia, competencias y la calidad de la labor que realizan dentro de la entidad.

Tabla 3*Percepción de la dimensión Eficacia*

Nivel	Eficacia			
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Media	9	18,0	18,0	18,0
Alta	41	82,0	82,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Respecto a la dimensión de eficacia en la administración de una entidad pública en Apurímac se tiene una percepción moderada del 18% y una percepción muy significativa del 82%. Se puede concluir que existe una fuerte identificación y empoderamiento por lo logros mediante la eficacia, que se refleja en la productividad, cumplimiento y el desarrollo de capacidades.

Tabla 4*Percepción de la dimensión Competencias*

Nivel	Competencias			
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Media	12	24,0	24,0	24,0
Alta	38	76,0	76,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Dentro de la administración de una entidad pública en Apurímac prevalece una percepción media del 24% y una percepción alta del 76% respecto a las competencias. Además, es evidente que existe una fuerte filiación con las competencias. Es imperativo mejorar y reforzar aún más las competencias en términos de conocimiento, capacitación y habilidades para garantizar que los trabajadores puedan desempeñar eficazmente las tareas asignadas y por ende desarrollar y mejorar sus competencias laborales.

Tabla 5

Percepción de la dimensión Calidad

Nivel	Frecuencia	Calidad		
		%	% válido	% acumulado
Media	7	14,0	14,0	14,0
Alta	43	86,0	86,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

La entidad pública en Apurímac tiene un índice de percepción promedio del 14% y un índice de percepción significativamente alto del 86% en cuanto a calidad se refiere. Además, existe un notable nivel de alineación con esta dimensión. Es crucial mejorar y reforzar la calidad del servicio en términos de satisfacción, contribución y confianza para permitir que los empleados lleven a cabo cabalmente las responsabilidades asignadas y, en consecuencia, mejoren y refinen la calidad de su desempeño laboral.

Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TIC	,929	50	,005
DESEMPEÑO LABORAL	,961	50	,094

Para utilizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se usó el criterio del número de encuestado que es menor o igual a 50 colaboradores, el cual arrojó para la variable TIC 0,005 que es menor a 0.05 y para la variable desempeño laboral arrojó 0,094 que es mayor de 0.050, por lo que determinamos que nuestros valores no son normales y por ende corresponde para el análisis estadístico inferencial aplicar el Rho de Spearman.

Estadística inferencial

Prueba de hipótesis general

Existe una relación significativa entre el uso de las TICs y el desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023

Tabla 7

Prueba de hipótesis general

		DESEMPEÑO		
			TIC	LABORAL
Rho de Spearman	TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En concordancia a lo detallado en la tabla 7 se posee suficiente información y evidencia estadística para deducir que la variable TICs mantiene una relación significativa con el desempeño laboral, así lo corrobora el pvalor de 0.000 que se encuentra por debajo de 0.01 e infiere un 99% de confianza del estudio. Complementándose con el Rho de Spearman de 0,642, que se traduce en una

correlación positiva moderada y directa, concluyendo con la aceptación de la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica N° 001

Existe una relación significativa entre el uso de las TICs y la eficacia en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica N° 001

			TIC	DL EFICACIA
Rho de Spearman	TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
DL EFICACIA	DL EFICACIA	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Observado y analizado el recuadro 8 contamos con la data y evidencia de los resultados estadísticos para inferir que la variable TICs mantiene una relación significativa con la eficacia, esto ha sido corroborado a través del pvalor de 0.000 que está por debajo del 0.01, por lo que podemos inferir a un 99% de confianza de los resultados. Del mismo modo el Rho de Spearman es de 0,622 cuya significancia nos infiere a una correlación positiva moderada y directa, la conclusión nos permite aceptar la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica N° 002

Existe una relación significativa entre el uso de las TICs y las competencias en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023.

Tabla 9*Prueba de hipótesis específica N° 002*

			DL	
			TIC	COMPETENCIAS
Rho de Spearman	TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
DL COMPETENCIAS		Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Visto y analizado el cuadro 9 contamos con la información, certeza de los estadísticos y plena seguridad para inferir que la variable TICs mantiene una relación significativa con las competencias, esto ha sido corroborado a través del pvalor de 0.000 que está por debajo del 0.01, por lo que podemos asegurar a un 99% de confianza de los hallazgos. Del mismo modo el Rho de Spearman es de 0,622 de significancia tal como indica la tabla de interpretación de Spearman, que implica una correlación positiva moderada y directa, la conclusión nos permite aceptar la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica N° 003

Existe una relación significativa entre el uso de las TICs y calidad en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023.

Tabla 10*Prueba de hipótesis específica N° 003*

			TIC	DL CALIDAD
Rho de Spearman	TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
DL CALIDAD		Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

El cuadro 10, permitió analizar e inferir que se contó con el informe estadístico, para asegurar que la variable TICs conserva una relación significativa con la calidad, lo cual se ve reflejado mediante el pvalor de 0.000 que es menor y se encuentra por debajo del 0.01, lo que nos permite asegurar los resultados con un 99% de certeza. Así mismo se respalda y complementa con el Rho de Spearman que es de 0,494 de significancia que se traduce en una correlación positiva moderada y directa, la conclusión conlleva refrendar la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Los datos e información que se cuenta después de haber aplicado un proceso de metodología aceptable, se presenta los hallazgos más importantes en la investigación que permiten inferir que las TICs mantiene una relación directa con el desempeño laboral. Así mismo, inferimos que la influencia de la tecnología se extiende más allá de la mera automatización de tareas; estimula la productividad, generando así más oportunidades de empleo y mejorando la calidad general del trabajo. Concordando con el ODS número ocho referido al fomento del desarrollo económico, equitativos, sustentables, el empleo productivo y digno para todos y el crecimiento económico. Objetivo propuesto en los antecedentes de la investigación.

Así mismo, permiten concluir que las TICs se relaciona significativa con el desempeño laboral, así lo corrobora el análisis estadístico inferencial y descriptivo para el objetivo general con una correlación positiva moderada y directa, complementándose con el análisis descriptivo donde se tiene una percepción positiva referente a las TICs.

Así lo muestra, Cuadros (2022) en los resultados del análisis inferencial con p-valor de 0,000 y una significancia de 0,852 que valida la hipótesis general de su estudio corroborándose la influencia de las TIC en el desempeño laboral en un gobierno local de Cusco. Esta flexibilidad en el lugar de trabajo y los horarios ha sido posible gracias al despliegue de diversas herramientas TIC que apoyan la comunicación, la colaboración y el intercambio de información independientemente de las limitaciones geográficas

Lo anteriormente descrito concuerdan con Calle (2021) quien concluye que la aparición de centros de trabajo con tecnologías resalta aún más el papel de las TIC en la promoción del trabajo remoto al proporcionar espacios compartidos equipados con las tecnologías necesarias para los teletrabajadores. Este cambio de paradigma no solo respalda la transformación digital de las economías, sino que también mejora los procesos organizacionales al aprovechar los beneficios de las TIC para el trabajo remoto, aquí podemos encontrar una similitud parcial con la investigación presente, si así podemos llamarlo dado que el estudio de Calle (2021), está relacionado más al teletrabajo o trabajo remoto, sin embargo, ambas investigaciones concluyen en que las TICs se relacionan con el desempeño laboral.

En el mismo camino, se contrasta los hallazgos de Modu (2021), quien afirmó que la gestión electrónica mejora las habilidades de los empleados públicos en el desempeño de sus tareas, por lo que es importante educar a los empleados públicos en el uso de la gestión electrónica a través de actualizaciones, cursos o programas de alfabetización digital TIC. Esta afirmación es consistente con los hallazgos de este estudio, lo que indica la importancia del uso de las TIC en el desempeño de los empleados gubernamentales.

Encontrando similitud parcial con los hallazgos de Lozano (2021) quien concluye que el cambio hacia un lugar de trabajo más integrado tecnológicamente no sólo ha alterado la naturaleza de muchos empleos, sino que también ha requerido una reevaluación de las habilidades requeridas en el mercado laboral moderno que se articulan estrechamente.

Por otro lado, se compara el mismo resultado con los resultados de Irigoyen (2021), quien señala que para la adaptación exitosa de los trabajadores a un entorno de uso de las tecnologías se requiere un conocimiento adecuado del uso de las TICs. De este modo, y tomando en cuenta todos los cambios existentes provocados por la pandemia del COVID-19, se puede considerar que el uso de la tecnología se ha convertido en un proceso normal dentro de las organizaciones y por lo tanto el uso de las TIC ha impactado en el desempeño laboral. Nuevamente son consistentes con Zuppo (2012), quien afirma que los lugares de trabajo tecnológicos pueden verse como una evolución natural del lugar del entorno laboral.

Así mismo, al contrastar información con otros estudios podemos concordar indirectamente en que la llegada del trabajo a distancia, facilitado en gran medida por las herramientas TIC, marca un punto de inflexión crucial en el panorama laboral moderno. Las TIC transforman los entornos de oficina tradicionales, permitiendo un cambio hacia el teletrabajo y modalidades de trabajo a distancia que antes se consideraban poco prácticas.

Finalmente, en el trabajo de Soldi (2020) respecto al uso de las TIC en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FELSA S.A.C, Carabayllo, 2019, estos resultados muestran que la significancia bilateral del desempeño laboral y la incidencia de las TIC se dan de manera positiva y directa para el desempeño laboral de infraestructura y equipos TIC. En consecuencia, se dice que la similitud

con la investigación ratifica la importancia de las tecnologías y su relación positiva con el desenvolvimiento laboral.

Por otra parte, Pinto & Suarez (2021) asemejan sus resultados y conclusiones manifestando que la llegada de herramientas de comunicación en el lugar de trabajo transforma significativamente la forma en que los equipos colaboran y trabajan juntos. Estas herramientas, que van desde plataformas de mensajería instantánea hasta software de videoconferencia, desempeñan un papel fundamental a la hora de mejorar el trabajo en equipo y, por extensión, la productividad. Al promover el uso de herramientas TIC colaborativas, se multiplica la eficiencia de los empleados y de los procesos de toda la empresa, lo que conduce a una mayor productividad.

Con la amplia información y evidencia estadística disponible se deduce que existe una relación significativa entre la variable TIC y la dimensión de eficacia. Así lo muestra los resultados del análisis descriptivo e inferencial. La correlación entre la facilidad de uso de las TICs y la eficacia es otro de los hallazgos de la presente investigación y es un área importante de interés para las entidades que buscan mejorar los resultados de los empleados.

Lo anteriormente descrito se ajusta a los hallazgos arribados por Marsh (2021), que en sus conclusiones y análisis descriptivo demuestra que cuando los empleados encuentran que las herramientas TIC son fáciles de usar, sus niveles de satisfacción, desempeño laboral y la eficacia tienden a aumentar. Esto se debe principalmente a que las tecnologías fáciles de navegar reducen la frustración y la pérdida de tiempo tratando de comprender sistemas complejos. De esta manera, guarda relación con el análisis epistemológico planteado en el marco teórico donde Nordin et al. (2022) en su estudio, observaron cómo las herramientas TIC ayudan a mejorar la eficiencia entre las personas, ya que la tecnología afecta significativamente diferentes esferas de nuestra vida diaria.

Respecto al OE número uno, el estudio evidenció resultados de una percepción moderada y muy significativa. Se deduce que existe una fuerte identificación y empoderamiento por lo logros mediante la eficacia, que se refleja en la productividad, cumplimiento y el desarrollo de capacidades. Encontrando semejanza con lo hallado por Cuadros (2022). Es posible llegar a la conclusión de

que la utilización de las TICs tiene una influencia sobre la eficacia de los empleados de la municipalidad. Esto significa que un aumento en el uso de las TIC por parte del personal de la entidad conducirá a cambios en la efectividad de los propios funcionarios y, en este sentido, el uso de las TIC afecta un buen indicador de la productividad de los funcionarios.

Respecto al OE número dos, los resultados encuentran una relación significativa que se traduce en una correlación positiva moderada y directa, así mismo, los colaboradores se encuentran en un nivel medio, y de otro lado en un nivel alto respecto al dominio de competencias laborales, concluyendo que las competencias TIC abarcan una amplia gama de habilidades y conocimientos relacionados con el uso de la tecnología en el lugar de trabajo. Estas competencias son vitales para mejorar la productividad y la eficiencia.

En la misma línea de lo anterior encontramos similitud con Cuadros (2022) quien evidencia que la utilización de las TICs tiene una influencia sobre las habilidades de los empleados de la municipalidad, durante el 2021. Este resultado resalta que un incremento en la utilización de las TICs provoca transformaciones en sus habilidades, y en la misma línea los niveles elevados de habilidad entre los trabajadores son influenciados por el empleo de las tecnología de la información y comunicación.

Referido al OE 03, la variable TICs conserva una relación significativa con la calidad del desempeño laboral. Así mismo, guarda relación con los hallazgos encontrado por Cuadros (2022) quien evidencia que la utilización de las TICs tiene una influencia positiva sobre la calidad de los empleados de la municipalidad del Cusco, durante el 2021. En consecuencia, una mayor calidad de servicio en términos de satisfacción del público, contribución y confianza obtenida a partir de las nuevas tecnologías.

Con referencia al aspecto metodológico, la principal ventaja del enfoque cuantitativo es la facilidad con la que se recopila los datos sobre cada miembro del personal de la institución, ya que se encuestó utilizando dos instrumentos de medición diseñados específicamente para adaptarse a la población de estudio. De manera similar, el tratamiento estadístico rho de Spearman permitió verificar la relación de una variable con la otra, de modo que es posible observar de primera

mano cómo los factores de uso de las TIC afectan el desempeño laboral de los trabajadores.

Otro aspecto relevante del estudio de investigación referido al aspecto social, es el incremento de conocimientos, pues la investigación contribuye en dotar de información a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación, quienes podrán hacer algún tipo de intervención con sustento científico en relación a las TICs y su impacto en el desempeño de los trabajadores.

Respecto a la metodología aplicada también existen coincidencias con Lema & Suárez (2023), Modu (2021), Islas et al. (2020), Belalcázar & Ordoñez (2021) en el ámbito internacional y Calle (2021), Castañeda (2023), Kishnani (2021), Guzmán & Navarro (2020), López (2022) a nivel nacional y local, coincidiendo principalmente en ser no experimental y correlacional, los cuestionarios fueron los instrumentos aplicados y finalmente usaron análisis descriptivo e inferencial a partir de los cuales se arribaron a los resultados expuestos.

Para completar la triangulación del análisis de la discusión se encuentra semejanza respecto a la teoría del aprendizaje de Gagne (1985) que sustenta la variable TICs, quien afirma que para un buen aprendizaje debe haber conocimientos previos y los procesos de capacitación deben ser planificados, ello concuerda con los resultados descriptivos relacionado al objetivo general articulado a las TICs, pues hay una alta percepción de conocimiento y manejo de las TIC debido a los conocimientos previos de los trabajadores el cual se profundizó luego de la pandemia, así como, participaron en eventos de capacitación organizados por la entidad, pero también por iniciativa propia.

De la misma manera en la investigación encontramos hallazgo que permiten articular las teorías del desempeño laboral de McGregor, Adams y Locke que plantean la importancia del trabajo colaborativo, el esfuerzo y recompensa, proponer objetivos y metas en las labores ayudarán a impulsar la productividad, así se afirma con el resultado descriptivo de la variable desempeño laboral donde un porcentaje alto de los participantes en las encuestas afirman que realizan un buen desempeño laboral y esto se debe fundamentalmente desarrollar una labor eficazmente.

V. CONCLUSIONES

Primero. - Existe suficiente evidencia estadística para deducir que la variable TICs se relaciona significativa con el desempeño laboral. Así lo corroboró el Pvalor de 0.000, que infiere un 99% de confianza del estudio. Complementándose con el Rho de Spearman de 0,642 de correlación positiva moderada y directa. Esto significa que a mayor uso de las TICs este tendrá efectos directos y positivos en el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que un adecuado desempeño laboral está articulado al uso de las TICs.

Segundo. - De la amplia información y evidencia estadística disponible se infirió que existe una relación significativa entre la variable TIC y la dimensión de eficacia. Esto fue corroborado a través del Pvalor de 0.000, que indica un 99% de confianza. Del mismo modo, el Rho de Spearman es de 0,622 de correlación positiva moderada y directa. En ese sentido, si hay mayor uso y aplicación de las TICs, mejorará la eficacia en las labores encomendadas a los trabajadores, por ello, si hay mejoras en la eficacia las TICs será uno de los factores.

Tercero. - Sobre la base de la gran cantidad de información y datos estadísticos analizados, se concluye que existe una conexión entre la variable TIC y la dimensión competencias. Esto ha sido corroborado a través del Pvalor de 0.000, por lo asegura un 99% de certeza. Del mismo modo el Rho de Spearman es de 0,622 de significancia tal como indica la tabla de interpretación de Spearman, como una correlación positiva moderada y directa. De esta manera, si los trabajadores incrementan el uso de las TICs se verá reflejada en las mejoras de sus competencias laborales.

Cuarto. - Después de analizar exhaustivamente una gran cantidad de información estadística, se concluye que existe una fuerte correlación entre la variable TIC y la dimensión de calidad. Lo cual se ve reflejado mediante el Pvalor de 0.000, lo que nos permite asegurar a un 99% de confianza. Así mismo se respalda y complementa con el Rho de Spearman que es de 0,494 de significancia. Por lo que, si hay mejoras en la calidad de prestación de los servicios y por ende la satisfacción de los usuarios, este tendrá sus raíces en el mayor y mejor uso de las TICs.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. - Para optimizar la eficiencia, la coordinación y la planificación del trabajo entre los empleados, es recomendable que los trabajadores de la entidad reciban capacitación en diversas aplicaciones de software. Esto incluye familiarizarse con programas de Office como Excel y Word, así como utilizar herramientas como Google Meet, Zoom y Calendar. Además, es esencial que los trabajadores adquieran competencias básicas en el manejo de dispositivos físicos, como equipos de audio, dispositivos de conectividad a Internet, proyectores y monitores, incluido el conocimiento de los procedimientos de instalación. Así mismo, es crucial que el director o los funcionarios responsables implementen tecnologías avanzadas dentro de la propia institución, como la actualización de software y dispositivos informáticos (Medina et al., 2024).

Segundo. - Para mejorar la productividad y eficacia en el desempeño de sus funciones, es recomendable que la entidad brinde capacitación a sus colaboradores, funcionarios y administradores en el uso de software, hardware e infraestructura tecnológica. Al equiparlos con las habilidades y conocimientos necesarios, estarán mejor preparados para cumplir con sus responsabilidades dentro de sus respectivas áreas (Medina et al., 2024).

Tercero. - Para mejorar el desempeño laboral de los servidores, se recomienda que los administradores responsables, incluido el director y otros funcionarios de alto rango, fomenten la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Al implementarlo, los trabajadores tendrán la oportunidad de aprovechar la amplia gama de recursos de capacitación virtual disponibles en Internet. Sin duda, este enfoque enriquecerá el conjunto de habilidades y competencias de los servidores de la DREA y conducirá a mejoras significativas en su trabajo (Medina et al., 2024).

Cuarto. - para brindar un mayor nivel de servicio a los ciudadanos, es imperativo que los funcionarios promuevan un programa de desarrollo de capacidades donde prioricen la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Esto no sólo demostrará las valiosas contribuciones realizadas por los servidores públicos, sino que también fomentará una mayor confianza en la DRE Apurímac (Medina et al., 2024).

REFERENCIAS

- Aliaga, Cofré & Soto. (2021). *Learning to Work While Homebound – The Effects of Remote Work on Job Performance during the Covid-19 Pandemic*. doi:<https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i6-13>
- Arias, Holgado, Tafur & Vásquez. (05 de 07 de 2023). <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>. Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis: <http://hdl.handle.net/20.500.12390/3109>
- Ball. (03 de 05 de 2024). *Intermediate and advanced topics in multilevel logistic regression analysis*. Statistics in medicine: <https://doi.org/10.1002/sim.7336>
- Bandura. (02 de junio de 2023). *Psicologías y Mente*. La Autoeficacia de Albert Bandura: <https://psicologiaymente.com/psicologia/autoeficacia-albert-bandura>
- Belalcázar & Ordoñez . (2021). *International Journal of Public Policy and Administrative públicos del programa adulto mayor de La Secretaría De Bienestar Social – Alcaldía Municipal De Pasto*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad - Ecuador: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49693>
- Bradburn, Sudman & Wansink. (2004). *The Definitive Guide to Questionnaire Design—For Market Research, Political Polls, and Social and Health Questionnaires, Revised Edition*. Published by Jossey-Bass. <https://doi.org/https://www.wiley.com/en-us/Asking+Questions:+The+Definitive+Guide+to+Questionnaire+Design+For+Market+Research,+Political+Polls,+and+Social+and+Health+Questionnaires,+2nd,+Revised+Edition-p-9780787970888>
- Calle. (2021). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en e*. UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56300>
- Carrasco. (2009). *Gestión de calidad y formación profesional*. Libros Peruanos: <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=8848>

- Carrión. (2021). *Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa Local de Andahuaylas, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67431>
- Casas, Repullo & Donado. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.* : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703792221>
- Casas, Repullo & Donado. (03 de 05 de 2024). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Castañeda. (2023). *Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63908>
- Castillo y Jiménez. (2019). *Las teorías de aprendizaje, bajo la lupa TIC*. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/226/226955009/index.html>
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano (Tercera ed.)*. McGRAW HILL. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato. (2020). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana, S. A. 5ta Edición. https://doi.org/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Coll. (2020). Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/gerencia.html#:~:text=La%20gerencia%20es%20la%20acci%C3%B3n,coordinar%20y%20gestionar%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- Covey. (2 de junio de 2023). *Jesuitas.lat*. Liderazgo centrado en principios: <https://www.google.com/search?q=covey+s.+%281998%29.+liderazgo+centrado+en+principios.+barcelona+paid%C3%B3s&sxsrf=APwXEdd7Z-blesJ0fB8v97b->

PwflZbqbrA%3A1685721474979&ei=ghF6ZJO7O62w5OUPsKefqA0&oq=co
vey+1998&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAxgBMgUIABCABDlGCAAQF

Cuadros. (2022). *Uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80650/Cuadros_ZMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Demircioglu, & Audretsch. (2017). *Conditions for innovation in public sector
organizations.* <https://ideas.repec.org/a/eee/respol/v46y2017i9p1681-1691.html>

Duarte. (2017). *EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN EL PERÚ.*

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CAF052581D800615E50/$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf)

Dubois. (2005). *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo:
Capacidades.* <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/28.html>

Dzul. (2013). *Diseño No-Experimental.* Universidad Autónoma del Estado de
Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>

Dzul. (07 de junio de 2023). *Virtual university system.* Basic Application of Scientific
Methods:

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Fernández, Quesada, & García. (2017). *Use of ICTs at work: an intergenerational
analysis in Spain / Uso de las TIC en el puesto de trabajo: un análisis
intergeneracional en España.* <https://doi.org/10.1080/11356405.2016.127414>

Ferrer. (s. f.). *TEORÍAS DEL APRENDIZAJE Y TICs.*

<http://ardilladigital.com/DOCUMENTOS/TECNOLOGIA%20EDUCATIVA/TICs/T4%20TEORIAS/04%20TEORIAS%20DEL%20APRENDIZAJE%20Y%20TICs.pdf>

Flores. (2005). *Managment of organizational knowledge in Taylorism and in human
relations theory.* <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>

- Flores. (2015). *Página Informativa de la Oficina de Contraloría de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Trilogía de Calidad – Joseph Juran: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/contraloriapucp/2015/08/31/trilogia-de-calidad-joseph-juran/>
- Flores. (2020). *La alfabetización digital en el público adulto mayor*. Revista ComHumanitas: doi:<https://doi.org/10.31207/rch.v11i2.239>
- Gagne. (1985). *Teoría de aprendizaje Robert Gagne*. <https://es.slideshare.net/slideshow/teoria-de-aprendizaje-robert-gagnepdf/255732087>
- Giudice, Scuotto, & Acosta. (2018). *Emerging issues on business innovation ecosystems: the role of information and communication technologies (ICTs) for knowledge management (KM) and innovation within and among enterprises*. <https://doi.org/10.1108/BJM-07-2018-398>
- Gómez. (03 de 05 de 2024). *CORRELATIONAL ANALYSIS OF THE ACADEMIC-PROFESSIONAL FORMATION AND TAX CULTURE OF MARKETING STUDENTS AND BUSINESS MANAGEMENT*. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.: <https://orcid.org/0000-0002-7568-5863>
- Guzmán & Navarro. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020*. Universidad Continental: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7844>.
- Hernández & Baptista. (2023). *Capítulo III - Marco Metodológico*. Urbe.com: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093186/cap03.pdf>
- Hernández, Collado & Baptista. (03 de 05 de 2024). *Metodología de la Investigación*. <https://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Hernandez, Fernández, Baptista}. (07 de junio de 2023). *Josétavares.net*. Metodología de la Investigación: https://www.google.com/search?q=Investigaci%C3%B3n+b%C3%A1sica%2C+hernandez&sxsrf=APwXEddSzFkMgw2d6FXytHn4wJvBacCG3A%3A1686157368025&ei=OLiAZPGeAYnN5OUPgpSn8AI&ved=0ahUKEwjxmtPX0bH_Ah

WJJrKdGHQLKCS4Q4dUDCA8&uact=5&oq=Investigaci%C3%B3n+b%C3%A1sica%2C+hernan

Hernández-Sampieri & Mendoza. (03 de 05 de 2024). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS).:
<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

Huaire. (03 de 05 de 2024). *Método de investigación*.
<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>

Hutajulu, Susita & Eliyana. (2021). *The Effect of Digitalization and Virtual Leadership on Organizational Innovation During the COVID-19 Pandemic Crisis: Case Study in Indonesia*. The Journal of Asian Finance Economics and Business: doi:<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO10.0057>

Indavera . (2016). *The capability approach, information seeking behavior and self-learning*. <https://www.redalyc.org/journal/145/14551170010/html/>

INEI. (2020). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020*. Instituto Nacional de Estadística e Informática:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/

Islas, López & Palomo. (2020). *Factores de las TIC que contribuyen a mejorar el desempeño del negocio de las MIPyMES - Mexico*. Contaduría y Administración: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2165>

Jacovkis. (2011).). *Las TIC en América Latina: historia e impacto social*. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=924/92422639003>

Kishnani. (2021). *Uso de TIC y el desempeño laboral en empresas de comercio en lima metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola:
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10802>.

Lázaro. (2019). *Hardware y software: definiciones y conceptos*.
<https://www.profesionalreview.com/2019/11/10/hardware-software-definiciones/>

- Lema , & Suárez . (2023). *so de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga - Ecuador*. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11193>
- López. (2022). *Gobierno digital y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de Apurímac, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/103449>
- Lozano. (2021). *Transformación digital y su impacto en el sector público*.
<https://elperuano.pe/noticia/124432transformacion-digital-y-su-impacto-en-el-sector-publico>
- Mechán. (2020). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público*. UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43497>
- Medina, W., & Prudenci, F. (2024). *Competencias Digitales en la Productividad de los Servidores Públicos en Perú*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2024.0006>
- Modu. (2021). *Effect of E-governance on the Performance of Civil Servants in Jigawa State*. International Journal of Public Policy and Administrative Studies: <http://www.arcnjournals.org/images/ANSRD-IJPPSA-11-4-4.pdf>
- Montiel, & Argentina. (2015). *Gestión de Recursos Humanos: Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/84460738.pdf>
- Moreira. (04 de 2021). *Dominio de las ciencias*.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1824/367>
- MyComputerCareer's. (2024). *The Importance of Upskilling in the IT Industry: A Comprehensive Analysis*. <https://www.mycomputercareer.edu/news/the-importance-of-upskilling-in-the-it-industry-a-comprehensive-analysis/>
- Nordin, Sturge, Ayoub, Jones, McKee, Dahlberg, & Meijering. (2022). *The Role of Information and Communication Technology (ICT) for Older Adults' Decision-Making Related to Health, and Health and Social Care Services in Daily Life—A Scoping Review*. 10.3390/ijerph19010151

- Ortega. (08 de junio de 2023). *questionpro*. Non-probability sampling: definition, types and examples: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Pinto & Suarez. (2021). *Estudio para determinar los efectos causados por la implementación del uso TICs del Desempeño Laboral en el Banco Davivienda de la Ciudad de Tunja*. UNAD - Colombia: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/40294>.
- Polo, Hinojosa, Carranza, & Aldea. (2023). *Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral de trabajadores de programas sociales en Perú*. 10.52080/rvgluz.28.e10.15
- PUC, C. (2020). *Resultados del ranking de competitividad mundial 2020*. Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú: <https://cdncentrum.pucp.education/centrum/uploads/2020/06/16160953/informe-ranking-competitividad-2020.pdf?platform=hootsuite>
- RAE. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Edit. Grupo Planeta.
- Rajala, Aaltonen. (2021). *Reasons for the Failure of Information Technology Projects in the Public Sector*. The Palgrave Handbook of the Public Servant: https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-030-29980-4_78
- Reyes. (07 de junio de 2023). *Academia.edu*. Research Methodology Manual for Social and Administrative Sciences: https://www.academia.edu/40871350/Manual_de_Metodologia_de_la_Investigacion
- Robbins. (2009). *Comportamiento organizacional*. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez , & Hermosilla. (2011). *Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

- Rosado. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31465>
- Rueda. (2023). *Teorías del Desempeño Laboral: Comprendiendo las Dinámicas del Rendimiento en el Trabajo*. <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>
- Soto, Del Giudice, & Scuotto. (2018). *Emerging issues on business innovation ecosystems: the role of information and communication technologies (ICTs) for knowledge management (KM) and innovation within and among enterprises*. <https://doi.org/10.1108/BJM-07-2018-398>
- Vásquez, Guanuchi, Cahuana, Vera & Holgado . (2023). *Métodos de investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>
- Veerankutty, Ramayah, & Ali. (2021). *Information technology governance on audit technology performance among Malaysian public sector auditors*.
doi:<https://doi.org/10.3390/socsci7080124>
- Vega. (2009). *El trabajo colaborativo a través de la historia de las TIC*. . Revista Q: <http://revistaq.upb.edu.co>
- Velandia , Ardón , & Jara . (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
- Ventura-León. (03 de 05 de 2024). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Revista cubana de salud pública:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- viragegroup. (2024). *¿Qué recursos se necesitan para que un proyecto sea un éxito?* www.viragegroup.com.
<https://www.viragegroup.com/es/recursos/quelles-sont-les-ressources-necessaires-pour-reussir-un-projet/>

Zhigue y San Martin. (2019). Gerencia Educativa e Inclusión: Una Mirada a la Diversidad. *Visión Gerencial*.

<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/4655/465566915014/html/>

Zuppo. (2012). *Defining ICT in a Boundaryless World : The Development of a Working Hierarchy*. DOI:10.5121/ijmit.2012.4302

Zuppo. (03 de 05 de 2024). *The development of a working hierarchy. International journal of managing information technology*. Defining ICT in a boundaryless world: 10.5121/ijmit.2012.4302

ANEXOS

Anexo N° 001:
Tabla de operacionalización de variables

Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Metodología
¿Cuál es la relación entre el uso de las TICs y el desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023?	Determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023	Existe una relación significativa entre el uso de las TICs y el desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023	V1: Tecnologías de información y comunicación	D1: Software	- Autonomía - Seguridad Informática - Uso de software	(1-2) (3-4) (5-6)	Tipo: Investigación Básica – transversal correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo
				D2: Hardware	- Uso de dispositivos - Soluciones técnicas	- (7-8) - (9-10)	
				D3: Infraestructura	- Disponibilidad - Conexión	- (11,12) - (13,14)	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
¿Cuál es la relación entre el uso de las TICs y la eficacia en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023?	Determinar la relación entre el uso de las TICs y la eficacia en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023	Existe una relación significativa entre el uso de las TICs y la eficacia en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023	V2: Desempeño laboral	D1: Eficacia	- Productividad - Cumplimiento - Capacidad	(1-2) (3-4) (5-6)	
				D2: Competencias	- Conocimiento - Capacitación - Habilidad	(7-8) (9-10) (11-12)	
					D3: Calidad	- Satisfacción - Contribución - Confianza	

Anexo N° 002:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO VARIABLE

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		C	CN	AV	CS	S
	Software					
1	¿Ud tiene la capacidad de ejecutar alguno de los programas informáticos en su computador?					
2	¿Al descargar algún archivo, se encuentra seguro del contenido y esta no implique algún tipo de riesgo que afecte el funcionamiento de su computador?					
3	¿Ud. es competente para el uso de programas de Microsoft Office; word, Excel, power point, ¿para realizar sus labores encomendadas?					
4	¿Es ud competente para el uso y aplicación de redes sociales; whatsApp, Facebook, Instagram, tiktoc etc, ¿para guardar, ordenar y compartir información?					
5	¿Ud hace el intento de solucionar los inconvenientes al momento de usar aplicaciones y/o programas de cómputo?					
	Hardware					
6	¿Ud tiene el dominio en el uso de herramientas tecnológicas como; mouse, monitor, teclado, puertos usb etc?					
7	¿Ud tiene alguna limitación en el uso de las impresoras para el apoyo de sus labores administrativas?					
8	¿Ud hace uso de herramientas de sonido como audio, video tales como parlantes, auriculares, micrófono?					
9	¿Tiene la capacidad de operar el proyector multimedia para transmitir información desde su equipo de trabajo?					
10	¿Ud tiene alguna dificultad para solucionar inconvenientes de orden técnico en los diferentes dispositivos tecnológicos dentro de su centro de labores?					
	Infraestructura					
11	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos que sirven de apoyo para el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas?					
12	La entidad donde labora cuenta con equipamiento complementario como son; parlantes, impresoras, proyectores, auriculares, ¿etc.?					
13	¿El servicio de internet en la institución es estable y con disponibilidad para todos los trabajadores de la dirección de administración?					
14	¿En la dirección de administración el servicio de internet es a través de cableado en red que permita compartir archivos, recursos u otro tipo de información?					

CUESTIONARIO VARIABLE:

DESEMPEÑO LABORAL

ÍTE M	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		C	CN	AV	CS	S
	Eficacia					
1	¿Considera ud que desarrolla sus labores de manera ordenada y planificada?					
2	¿Considera que la productividad es un factor motivacional para el desarrollo personal y profesional?					
3	¿Logra desarrollar sus labores encomendadas con responsabilidad y esmero?					
4	¿Considera ud que la función encomendada en la dirección de administración lo desarrolla de manera efectiva?					
5	¿Considera ud que sus compañeros de trabajo favorecen o apoyan en la realización de las actividades programadas?					
6	¿Ud considera que la labor que desarrolla coadyuva al logro de los objetivos de la dirección de administración?					
	Competencias					
7	¿Considera que las capacidades y conocimientos que posee son suficientes para el cumplimiento de las labores encomendadas?					
8	¿Los saberes y conocimientos con los que cuenta los aplica en su centro de labores?					
9	¿Para ud es fácil aprender el manejo o uso de nuevos recursos o herramientas tecnológicas?					
10	¿Asiste a programas de desarrollo de capacidades que le permitan adquirir habilidades que coadyuven en su labor?					
11	¿Considera que sus capacidades son las adecuadas para la función que desempeña?					
12	¿Considera ud que se encuentra en la capacidad tomar decisiones relevantes en el desempeño de sus funciones?					
	Calidad					
13	¿Los usuarios encuentran satisfacción con el servicio que ud brinda en la dirección de administración?					
14	¿Brinda la atención desinteresada al usuario en sus diferentes trámites o requerimientos?					
15	¿Considera ud que su desempeño laboral coadyuva a la prestación de un mejor servicio por parte de la dirección de administración?					
16	¿Plantea iniciativas laborales que permitan mejorar la calidad del servicio?					
17	¿Los usuarios muestran satisfacción y confianza por la información recibida?					
18	¿Considera ud que su actitud genera confianza durante la atención a los usuarios?					

Anexo N° 003:

Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información para la presente investigación: Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Criterios Detalle	Criterios Detalle Calificación
Suficiencia	La pregunta o ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta o ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta o ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta o ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Tecnologías de Información y Comunicación.

Definición de la variable Tecnologías de Información y Comunicación: es el manejo apropiado del total de servicios, redes, dispositivos que se resumen en software y hardware que se interconectan y son interdependientes con el objetivo de ordenar datos e información de forma eficiente, con la finalidad de agilizar procesos de productividad en diversas entidades, instituciones u organizaciones

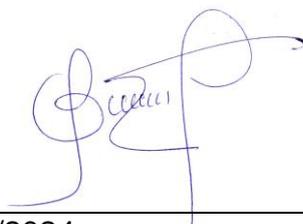
Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tecnología de Información y Comunicación	Software	¿Ud. tiene la capacidad de ejecutar alguno de los programas informáticos en su computador?	1	1	1	1	Se recomienda su aplicación
		¿Al descargar algún archivo, se encuentra seguro del contenido y esta no implique algún tipo de riesgo que afecte el funcionamiento de su computador?	1	1	1	1	
		¿Ud. es competente para el uso de programas de Microsoft Office; word, Excel, power point, ¿para realizar sus labores encomendadas?	1	1	1	1	
		¿Es ud competente para el uso y aplicación de redes sociales; whatsApp, Facebook, Instagram, tiktoc etc, ¿para guardar, ordenar y compartir información?	1	1	1	1	
		¿Ud hace el intento de solucionar los inconvenientes al momento de usar aplicaciones y/o programas de cómputo?	1	1	1	1	
	Hardware	¿Ud tiene el dominio en el uso de herramientas tecnológicas como; mouse, monitor, teclado, puertos usb etc?	1	1	1	1	
		¿Ud tiene alguna limitación en el uso de las impresoras para el apoyo de sus labores administrativas?	1	1	1	1	
		¿Ud hace uso de herramientas de sonido como audio, video tales como parlantes, auriculares, micrófono?	1	1	1	1	
		¿Tiene la capacidad de operar el proyector multimedia para transmitir información desde su equipo de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Ud tiene alguna dificultad para solucionar inconvenientes de orden técnico en los diferentes dispositivos tecnológicos dentro de su centro de labores?	1	1	1	1	
	Infraestructura	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos que sirven de apoyo para el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas?	1	1	1	1	
		La entidad donde labora cuenta con equipamiento complementario como son; parlantes, impresoras, proyectores, auriculares, ¿etc.?	1	1	1	1	
		¿El servicio de internet en la institución es estable y con disponibilidad para todos los trabajadores de la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿En la dirección de administración el servicio de internet es a través de cableado en red que permita compartir archivos, recursos u otro tipo de información?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Desempeño Laboral.

Definición de la variable Desempeño Laboral: es la acción de los servidores de una entidad/institución/organización con funciones asignadas para el logro de objetivos, metas y resultados que debe conseguir de manera eficaz y eficiente, brindando sus capacidades y competencias para el desarrollo de sus actividades con calidad

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño Laboral	Eficacia	¿Considera ud que desarrolla sus labores de manera ordenada y planificada?	1	1	1	1	Se recomienda su aplicación
		¿Considera que la productividad es un factor motivacional para el desarrollo personal y profesional?	1	1	1	1	
		¿Logra desarrollar sus labores encomendadas con responsabilidad y esmero?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que la función encomendada en la dirección de administración lo desarrolla de manera efectiva?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que sus compañeros de trabajo favorecen o apoyan en la realización de las actividades programadas?	1	1	1	1	
		¿Ud considera que la labor que desarrolla coadyuva al logro de los objetivos de la dirección de administración?	1	1	1	1	
	Competencias	¿Considera que las capacidades y conocimientos que posee son suficientes para el cumplimiento de las labores encomendadas?	1	1	1	1	
		¿Los saberes y conocimientos con los que cuenta los aplica en su centro de labores?	1	1	1	1	
		¿Para ud es fácil aprender el manejo o uso de nuevos recursos o herramientas tecnológicas?	1	1	1	1	
		¿Asiste a programas de desarrollo de capacidades que le permitan adquirir habilidades que coadyuven en su labor?	1	1	1	1	
		¿Considera que sus capacidades son las adecuadas para la función que desempeña?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que se encuentra en la capacidad tomar decisiones relevantes en el desempeño de sus funciones?	1	1	1	1	
	Calidad	¿Los usuarios encuentran satisfacción con el servicio que ud brinda en la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿Brinda la atención desinteresada al usuario en sus diferentes trámites o requerimientos?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que su desempeño laboral coadyuva a la prestación de un mejor servicio por parte de la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿Plantea iniciativas laborales que permitan mejorar la calidad del servicio?	1	1	1	1	
		¿Los usuarios muestran satisfacción y confianza por la información recibida?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que su actitud genera confianza durante la atención a los usuarios?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de las variables: <ul style="list-style-type: none">• Tecnologías de Información y Comunicación• Desempeño laboral. Presentado por la CPC Yenny Torres Gallo en el año 2024
Objetivo del instrumento	Recabar información relevante respecto a la relación que existe entre las variables de estudio de las Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023
Nombres y apellidos del experto	Javier Orlando Solís Cruz
Documento de identidad (DNI)	40811336
Años de experiencia en el área	05
Máximo grado académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Chinchichaka C&E SRL
Cargo	Gerente General
Número de teléfono	983982299
Firma	
Fecha	06/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información para la presente investigación: **Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Criterios Detalle	Criterios Detalle Calificación
Suficiencia	La pregunta o ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta o ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta o ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta o ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de la variable Tecnologías de Información y Comunicación.

Definición de la variable Tecnologías de Información y Comunicación: es el manejo apropiado del total de servicios, redes, dispositivos que se resumen en software y hardware que se interconectan y son interdependientes con el objetivo de ordenar datos e información de forma eficiente, con la finalidad de agilizar procesos de productividad en diversas entidades, instituciones u organizaciones

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tecnología de Información y Comunicación	Software	¿Ud. tiene la capacidad de ejecutar alguno de los programas informáticos en su computador?	1	1	1	1	Se recomienda su aplicación
		¿Al descargar algún archivo, se encuentra seguro del contenido y esta no implique algún tipo de riesgo que afecte el funcionamiento de su computador?	1	1	1	1	
		¿Ud. es competente para el uso de programas de Microsoft Office; word, Excel, power point, ¿para realizar sus labores encomendadas?	1	1	1	1	
		¿Es ud competente para el uso y aplicación de redes sociales; whatsApp, Facebook, Instagram, tiktok etc, ¿para guardar, ordenar y compartir información?	1	1	1	1	
		¿Ud hace el intento de solucionar los inconvenientes al momento de usar aplicaciones y/o programas de cómputo?	1	1	1	1	
	Hardware	¿Ud tiene el dominio en el uso de herramientas tecnológicas como; mouse, monitor, teclado, puertos usb etc?	1	1	1	1	
		¿Ud tiene alguna limitación en el uso de las impresoras para el apoyo de sus labores administrativas?	1	1	1	1	
		¿Ud hace uso de herramientas de sonido como audio, video tales como parlantes, auriculares, micrófono?	1	1	1	1	
		¿Tiene la capacidad de operar el proyector multimedia para transmitir información desde su equipo de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Ud tiene alguna dificultad para solucionar inconvenientes de orden técnico en los diferentes dispositivos tecnológicos dentro de su centro de labores?	1	1	1	1	
	Infraestructura	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos que sirven de apoyo para el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas?	1	1	1	1	
		La entidad donde labora cuenta con equipamiento complementario como son; parlantes, impresoras, proyectores, auriculares, ¿etc.?	1	1	1	1	
		¿El servicio de internet en la institución es estable y con disponibilidad para todos los trabajadores de la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿En la dirección de administración el servicio de internet es a través de cableado en red que permita compartir archivos, recursos u otro tipo de información?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable Desempeño Laboral.

Definición de la variable Desempeño Laboral: es la acción de los servidores de una entidad/institución/organización con funciones asignadas para el logro de objetivos, metas y resultados que debe conseguir de manera eficaz y eficiente, brindando sus capacidades y competencias para el desarrollo de sus actividades con calidad

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño Laboral	Eficacia	¿Considera ud que desarrolla sus labores de manera ordenada y planificada?	1	1	1	1	Se recomienda su aplicación
		¿Considera que la productividad es un factor motivacional para el desarrollo personal y profesional?	1	1	1	1	
		¿Logra desarrollar sus labores encomendadas con responsabilidad y esmero?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que la función encomendada en la dirección de administración lo desarrolla de manera efectiva?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que sus compañeros de trabajo favorecen o apoyan en la realización de las actividades programadas?	1	1	1	1	
		¿Ud considera que la labor que desarrolla coadyuva al logro de los objetivos de la dirección de administración?	1	1	1	1	
	Competencias	¿Considera que las capacidades y conocimientos que posee son suficientes para el cumplimiento de las labores encomendadas?	1	1	1	1	
		¿Los saberes y conocimientos con los que cuenta los aplica en su centro de labores?	1	1	1	1	
		¿Para ud es fácil aprender el manejo o uso de nuevos recursos o herramientas tecnológicas?	1	1	1	1	
		¿Asiste a programas de desarrollo de capacidades que le permitan adquirir habilidades que coadyuven en su labor?	1	1	1	1	
		¿Considera que sus capacidades son las adecuadas para la función que desempeña?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que se encuentra en la capacidad tomar decisiones relevantes en el desempeño de sus funciones?	1	1	1	1	
	Calidad	¿Los usuarios encuentran satisfacción con el servicio que ud brinda en la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿Brinda la atención desinteresada al usuario en sus diferentes trámites o requerimientos?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que su desempeño laboral coadyuva a la prestación de un mejor servicio por parte de la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿Plantea iniciativas laborales que permitan mejorar la calidad del servicio?	1	1	1	1	
		¿Los usuarios muestran satisfacción y confianza por la información recibida?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que su actitud genera confianza durante la atención a los usuarios?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de las variables: <ul style="list-style-type: none">• Tecnologías de Información y Comunicación• Desempeño laboral. Presentado por la CPC Yenny Torres Gallo en el año 2024
Objetivo del instrumento	Recabar información relevante respecto a la relación que existe entre las variables de estudio de las Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023
Nombres y apellidos del experto	Carlos Flores Paredes
Documento de identidad (DNI)	41622822
Años de experiencia en el área	05
Máximo grado académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Colegio de Alto Rendimiento
Cargo	Docente
Número de teléfono	986 013 917
	
Fecha	06/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información para la presente investigación: **Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Criterios Detalle	Criterios Detalle Calificación
Suficiencia	La pregunta o ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta o ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta o ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta o ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de la variable TICs

Definición de la variable Tecnologías de Información y Comunicación: es el manejo apropiado del total de servicios, redes, dispositivos que se resumen en software y hardware que se interconectan y son interdependientes con el objetivo de ordenar datos e información de forma eficiente, con la finalidad de agilizar procesos de productividad en diversas entidades, instituciones u organizaciones

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tecnología de Información y Comunicación	Software	¿Ud. tiene la capacidad de ejecutar alguno de los programas informáticos en su computador?	1	1	1	1	Se recomienda su aplicación
		¿Al descargar algún archivo, se encuentra seguro del contenido y esta no implique algún tipo de riesgo que afecte el funcionamiento de su computador?	1	1	1	1	
		¿Ud. es competente para el uso de programas de Microsoft Office; word, Excel, power point, ¿para realizar sus labores encomendadas?	1	1	1	1	
		¿Es ud competente para el uso y aplicación de redes sociales; whatsApp, Facebook, Instagram, tiktoc etc, ¿para guardar, ordenar y compartir información?	1	1	1	1	
		¿Ud hace el intento de solucionar los inconvenientes al momento de usar aplicaciones y/o programas de cómputo?	1	1	1	1	
	Hardware	¿Ud tiene el dominio en el uso de herramientas tecnológicas como; mouse, monitor, teclado, puertos usb etc?	1	1	1	1	
		¿Ud tiene alguna limitación en el uso de las impresoras para el apoyo de sus labores administrativas?	1	1	1	1	
		¿Ud hace uso de herramientas de sonido como audio, video tales como parlantes, auriculares, micrófono?	1	1	1	1	
		¿Tiene la capacidad de operar el proyector multimedia para transmitir información desde su equipo de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Ud tiene alguna dificultad para solucionar inconvenientes de orden técnico en los diferentes dispositivos tecnológicos dentro de su centro de labores?	1	1	1	1	
	Infraestructura	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos que sirven de apoyo para el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas?	1	1	1	1	
		La entidad donde labora cuenta con equipamiento complementario como son; parlantes, impresoras, proyectores, auriculares, ¿etc.?	1	1	1	1	
		¿El servicio de internet en la institución es estable y con disponibilidad para todos los trabajadores de la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿En la dirección de administración el servicio de internet es a través de cableado en red que permita compartir archivos, recursos u otro tipo de información?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable Desempeño Laboral.

Definición de la variable Desempeño Laboral: es la acción de los servidores de una entidad/institución/organización con funciones asignadas para el logro de objetivos, metas y resultados que debe conseguir de manera eficaz y eficiente, brindando sus capacidades y competencias para el desarrollo de sus actividades con calidad

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño Laboral	Eficacia	¿Considera ud que desarrolla sus labores de manera ordenada y planificada?	1	1	1	1	Se recomienda su aplicación
		¿Considera que la productividad es un factor motivacional para el desarrollo personal y profesional?	1	1	1	1	
		¿Logra desarrollar sus labores encomendadas con responsabilidad y esmero?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que la función encomendada en la dirección de administración lo desarrolla de manera efectiva?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que sus compañeros de trabajo favorecen o apoyan en la realización de las actividades programadas?	1	1	1	1	
		¿Ud considera que la labor que desarrolla coadyuva al logro de los objetivos de la dirección de administración?	1	1	1	1	
	Competencias	¿Considera que las capacidades y conocimientos que posee son suficientes para el cumplimiento de las labores encomendadas?	1	1	1	1	
		¿Los saberes y conocimientos con los que cuenta los aplica en su centro de labores?	1	1	1	1	
		¿Para ud es fácil aprender el manejo o uso de nuevos recursos o herramientas tecnológicas?	1	1	1	1	
		¿Asiste a programas de desarrollo de capacidades que le permitan adquirir habilidades que coadyuven en su labor?	1	1	1	1	
		¿Considera que sus capacidades son las adecuadas para la función que desempeña?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que se encuentra en la capacidad tomar decisiones relevantes en el desempeño de sus funciones?	1	1	1	1	
	Calidad	¿Los usuarios encuentran satisfacción con el servicio que ud brinda en la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿Brinda la atención desinteresada al usuario en sus diferentes trámites o requerimientos?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que su desempeño laboral coadyuva a la prestación de un mejor servicio por parte de la dirección de administración?	1	1	1	1	
		¿Plantea iniciativas laborales que permitan mejorar la calidad del servicio?	1	1	1	1	
		¿Los usuarios muestran satisfacción y confianza por la información recibida?	1	1	1	1	
		¿Considera ud que su actitud genera confianza durante la atención a los usuarios?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de las variables: <ul style="list-style-type: none">• Tecnologías de Información y Comunicación• Desempeño laboral. Presentado por la CPC Yenny Torres Gallo en el año 2024
Objetivo del instrumento	Recabar información relevante respecto a la relación que existe entre las variables de estudio de las Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac – 2023
Nombres y apellidos del experto	Ramiro Sierra Córdova
Documento de identidad (DNI)	31033185
Años de experiencia en el área	15
Máximo grado académico	Maestro EN EDUCACIÓN MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Unidad de Gestión Educativa de Aymaraes
Cargo	Funcionario
Número de teléfono	983982299
	
Fecha	06/05/2024

Anexo N° 004:
Prueba de confiabilidad
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,826	,865	32

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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	121,40	120,042	,139	.	,831
VAR00002	121,80	121,853	,112	.	,830
VAR00003	120,65	119,082	,395	.	,820
VAR00004	120,75	113,776	,636	.	,811
VAR00005	121,45	114,366	,425	.	,817
VAR00006	120,40	119,726	,536	.	,819
VAR00007	121,40	115,621	,279	.	,825
VAR00008	121,45	127,629	-,132	.	,843
VAR00009	122,10	131,042	-,254	.	,847
VAR00010	121,10	119,568	,275	.	,823
VAR00011	121,20	119,958	,234	.	,824
VAR00012	121,30	111,063	,566	.	,811
VAR00013	121,05	113,629	,634	.	,811

VAR00014	120,90	113,779	,618	.	,812
VAR00015	120,85	117,818	,412	.	,819
VAR00016	120,55	117,103	,611	.	,815
VAR00017	121,05	112,155	,722	.	,808
VAR00018	121,55	124,787	,013	.	,830
VAR00019	120,85	116,345	,501	.	,816
VAR00020	121,20	122,168	,153	.	,826
VAR00021	120,75	115,566	,583	.	,814
VAR00022	120,90	115,568	,719	.	,812
VAR00023	121,55	118,155	,369	.	,820
VAR00024	121,05	111,524	,614	.	,810
VAR00025	120,90	120,095	,320	.	,822
VAR00026	120,90	111,884	,630	.	,810
VAR00027	120,90	123,779	,005	.	,837
VAR00028	120,70	121,168	,256	.	,823
VAR00029	120,90	123,358	,089	.	,828
VAR00030	120,85	116,450	,550	.	,815
VAR00031	120,60	114,568	,707	.	,811
VAR00032	120,85	116,345	,501	.	,816

Anexo N° 005:

Construcción de la escala de valoración

Construcción de escala de valoración

Likert	Minimo	1	Niveles
	Máximo	5	
			3

		Var. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	V2	-
Puntaje	N° Preguntas	14	5	5	4	18	12
	Puntaje Mínimo	14	5	5	4	18	12
	Puntaje Máximo	70	25	25	20	90	60
	Rango	57	21	21	17	73	49
	Intervalo	19.00	7.00	7.00	5.67	24.33	16.33
BAREMO	Bajo (1)	14	5	5	4	18	12
		32	11	11	9	42	28
	Medio (2)	33	12	12	10	43	29
		51	18	18	15	66	44
	Alto (3)	52	19	19	16	67	45
		70	25	25	20	90	60

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : FF-G-02 07 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 74 de 75
--	--	--

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Señor (a): ALEJO Claudio Vilca Arapa
APELLIDOS Y NOMBRES

CARGO: Director Regional de Educación Apurímac
NOMBRE DE LA EMPRESA:

Presente.-

Lima, 17 de mayo del 2024



Es grato dirigirme a usted para saludarlo(a), y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del 3 ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi grado académico, luego de la finalización de dichos estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación cuyo título se menciona a continuación:

"Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023."

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que, se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Nombre de estudiante y firma
DNI N.º 47256109



Gobierno Regional de Apurímac

GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN APURÍMAC

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Autorización de uso de información de empresa

Yo, **Alejo Claudio Vilca Arana**, identificado con DNI 29426601, en mi calidad de Director Regional de Educación Apurímac, con R.U.C N° 20199873378, ubicada en la ciudad de Abancay AV. PACHACUTEC MZA. M LOTE. 24 (AL LADO COLISEO COLEGIO LA SALLE) APURIMAC - ABANCAY - ABANCAY.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN.

A la señorita **Yenny Torres Gallo**, Identificado(s) con DNI N°47256109, del Programa académico de Maestría en Gestión Pública, para la aplicación de instrumentos de investigación (encuesta) con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para Optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública, cuyo título es " **Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023.**

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o () Mencionar el nombre de la empresa



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
 Gerencia Regional de Desarrollo Social
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN APURÍMAC
 Mga. Alejo Claudio Vilca Arana
 DNI: 29426601

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 29426601

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Tránsito de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
DNI: 47256109

Base de datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	V1			V2			V1:	V2:	
	Software					Hardware					Infraestructura				Eficacia				Competencias				Calidad				D1	D2	D3	D1	D2	D3	TIC	DESEMPEÑO LABORAL							
1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	22	25	17	28	25	30	64	83	
2	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	22	23	17	27	28	29	62	84
3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	5	18	18	15	24	22	26	51	72
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	22	15	30	29	30	60	89
5	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	10	9	10	21	24	25	29	70
6	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	17	18	16	24	23	20	51	67
7	4	4	5	5	4	5	4	2	4	3	2	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	22	18	15	24	24	26	55	74
8	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	16	17	13	20	21	21	46	62
9	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	16	19	13	21	22	23	48	66
10	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	23	17	12	30	30	24	52	84
11	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	18	20	14	23	22	24	52	69	
12	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	19	18	15	22	20	20	52	62
13	3	2	5	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17	16	12	18	18	19	45	55
14	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	18	21	16	29	29	29	55	87	
15	3	5	3	5	3	3	2	4	2	2	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	19	13	15	25	24	23	47	72
16	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	23	20	30	30	30	63	90	
17	5	4	5	5	5	5	5	2	1	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	24	16	15	28	27	30	55	85	
18	3	3	5	2	4	5	5	3	3	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	17	18	17	30	27	30	52	87	
19	4	4	5	4	3	5	5	5	5	2	3	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	20	22	10	29	27	26	52	82	
20	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	21	22	16	26	24	28	59	78	
21	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	2	5	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	21	17	15	26	24	26	53	76	
22	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	23	21	19	29	28	24	63	81	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	19	19	18	24	22	23	56	69	
24	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	24	21	18	29	26	27	63	82	
25	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	20	18	16	22	23	24	54	69	
26	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	25	20	18	28	30	27	63	85	
27	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	22	22	16	24	25	23	60	72	
28	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	18	17	13	23	23	24	48	70	
29	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	17	17	14	21	20	21	48	62	
30	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22	25	15	24	28	30	62	82	
31	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	19	22	13	27	23	25	54	75	
32	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	21	19	14	26	25	24	54	75	
33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	24	21	15	26	27	27	60	80	
34	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	18	18	13	18	21	20	49	59	
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	24	22	16	25	29	28	62	82	
36	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	21	20	30	30	30	60	90	
37	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	21	20	16	30	27	28	57	85	
38	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	22	24	20	28	29	25	66	82	
39	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	15	13	9	25	22	25	37	72	
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	19	19	16	23	26	24	54	73	
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	19	19	14	22	21	24	52	67	
42	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	23	23	20	30	30	28	66	88	
43	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	22	23	20	29	22	21	65	72		
44	4	2	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	21	22	14	29	27	24	57	80	
45	5	3	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22	16	17	25	30	30	55	85	
46	5	3	5	5	5	5	4	5	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5</																	

CUESTIONARIO: Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023

B **I** **U**  

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita CPC Yenny Torres Gallo, con Nro. DNI. 47256109, maestrante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

El presente cuestionario es parte del estudio de investigación "Uso de las TICs y desempeño laboral en la dirección de administración de una entidad pública de Apurímac - 2023", que tiene como finalidad recabar información netamente para aspectos académicos, manteniendo los principios éticos de discrecionalidad.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas en el siguiente cuestionario:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Variable 1: Tecnologías de la Información y Comunicación.

Escala autovalorativa

Nunca (N) = 1

Casi nunca (CN) = 2

Algunas veces (AV) = 3

Casi siempre (CS) = 4

Siempre (S) = 5

1.- ¿Ud tiene la capacidad de ejecutar alguno de los programas informáticos en su computador? *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre