



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral  
en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Góngora Bacalla, Joel (ORCID: 0000-0003-0312-8547)

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi madre, por ser la fuente de inspiración de lucha y perseverancia, e impulsora para continuar con mi formación académica, confiando en mis capacidades para lograr mis objetivos.

A mis hermanas, por apoyarme en mis emprendimientos y por estar en todos los momentos difíciles de mi vida.

**Joel**

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública por sus enseñanzas, apoyo y orientación; a mis compañeros por el compromiso mostrado a lo largo de la maestría; a la Universidad César Vallejo por brindarnos facilidades para realizar nuestros estudios y apoyar la formación de nuevos investigadores; finalmente a la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja por autorizar la realización de esta investigación y la aplicación del cuestionario a sus trabajadores.

**El autor.**

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos: .....	19
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	20
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	25
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	29
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	31
<b>REFERENCIAS</b> .....	32
<b>ANEXOS</b> .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación.....	20
Tabla 2.	Nivel del desempeño laboral.....	21
Tabla 3.	Correlación por dimensiones.....	22
Tabla 4.	Prueba de normalidad.....	23
Tabla 5.	Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman.....	24

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja – 2021. Con respecto a la metodología, la investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental, transversal, descriptiva correlacional. Asimismo, la población estuvo conformado por los 65 trabajadores administrativos, de los cuales se determinó una muestra censal por los 65 trabajadores, debido a que se tomó el total de la población para la muestra de estudio. La técnica utilizada fue de la encuesta y se prepararon 2 cuestionarios para acopiar los datos. Los principales resultados fueron que las tecnologías de la información y comunicación fue evaluado como 46,2% regular, 30,8% bajo y 23,1% bueno. Asimismo, el desempeño laboral fue medida como 50,8% media, 24,6 alta y 24,6% baja. Por otro lado, existe relación significativa entre la dimensión de recursos de las TIC, pero no existe relación significativa con las demás dimensiones de empleo de plataformas de trabajo y generalidades del uso de las TIC. La principal conclusión fue que existe relación entre las variables con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,296 significativa en el nivel 0,05.

**Palabras clave:** tecnologías de la información y comunicación, desempeño laboral, plataformas de trabajo.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between information and communication technologies and job performance in the Rioja Local Educational Management Unit - 2021. Regarding the methodology, the research was of a basic type and non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational. Likewise, the population was made up of 65 administrative workers, of which a census sample was determined for the 65 workers, because the total population was taken for the study sample. The technique used was the survey and 2 questionnaires were prepared to collect the data. The main results were that information and communication technologies was evaluated as 46.2% fair, 30.8% low and 23.1% good. Likewise, job performance was measured as 50.8% medium, 24.6 high and 24.6% low. On the other hand, there is a significant relationship between the dimension of ICT resources, but there is no significant relationship with the other dimensions of employment of work platforms and generalities of the use of ICT. The main conclusion was that there is a relationship between the variables with a Spearman Rho coefficient of 0.296 significant at the 0.05 level.

**Keywords:** information and communication technologies, job performance, work platforms.

## I. INTRODUCCIÓN

Es un hecho que el avance tecnológico implique que las empresas deban involucrarse en desarrollarse y adaptarse a nuevos cambios, que obtengan herramientas para un mejor desempeño en el personal al momento de realizar sus actividades labores. Por ello, se debe comparar el resultado de relación entre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desempeño laboral. A nivel internacional, según Riascos & Aguilera (2011), la importancia en las TIC apoyan al manejo de la capacidad del personal en Colombia, afecta en un 42.4% en el reclutamiento y el 48.4% en el momento de la selección del personal a contratar, debido a que las TIC influyen en la actividad laboral, el personal contratado deberá estar familiarizado con las funciones que realizan en la empresa, por lo tanto, el desconocimiento de las TIC perjudican la productividad deseada en el personal que labora en la empresa. En ese mismo sentido, lo menciona Botello et al. (2015), que en Colombia las TIC forman parte del desempeño laboral en sus empleados, es tanto, la importancia de esta, que la empresa brinda capacitaciones constantes a su personal para obtener los datos a través de sus firmas digitales en el uso las TIC para el manejo del mercado. Para Chamba et al. (2021), utilizar continuamente las TIC influye efectivamente al desempeño de los trabajadores en pequeñas y medianas empresas de Ecuador, considerado fundamental contar con los conocimientos en las TIC debido a que el personal debe cumplir con las capacidades de uso de éstas para la correcta ejecución de las herramientas proporcionadas que garantice la productividad laboral obteniendo ventajas competitivas con otras empresas del mismo sector. Por otra parte, según Chiang & San Martín (2015), nos menciona lo siguiente, el desempeño laboral se ve perjudicada por aspectos psicológicos como la satisfacción laboral, considerándose tan importante para el personal activo de la empresa que para solucionar este problema es contar con una excelente gestión de su personal a través de un estudio psicológico industrial y organizacional aplicada a los municipios de Chile, de esta manera se puede obtener los criterios realistas que consideren alcanzar las metas y obtener resultados favorables para la entidad.

En el Perú, el uso de TIC son instrumentos fundamentales para la ejecución de labores del personal administrativo de las empresas, a partir del año 2020 han sido consideradas prioritarias por motivos a que nos encontramos en epizootia epidemiológica por la COVID-19, esto perjudica al personal administrativo y a su vez al público con el cual se trabaja, exigiendo a que las instituciones y empresas se adapten a los cambios que rompan paradigmas respecto al tipo de trabajo que estaban acostumbrados a realizar; entre estas se encuentran el cambio de la labor presencial a realizarlo desde sus hogares, que afecta así el funcionamiento de las instituciones y obtienen resultados inconsistentes en el desempeño laboral de sus trabajadores. Para Herrera (2020) la situación del país ha hecho que los trabajadores tengan que comenzar a utilizar las TIC y comprender las dimensiones que abarcan para su manejo, es por ello que los conocimientos adquiridos y habilidades del usuario presentan dificultades internas como externas para realizar su trabajo, afectando la satisfacción laboral del trabajador; asimismo precisa que diferentes elementos pueden verse afectados principalmente por el cambio del ambiente laboral donde efectúan sus actividades.

Actualmente, la situación de la UGEL Rioja según indica el Decreto de Urgencia N.º 026-2020, que aprueba el trabajo remoto por motivo de la epidemia por la COVID-19 en el país, se ha encontrado un problema con el personal administrativo de esta sede institucional y las limitaciones que ha conllevado a realizar el trabajo remoto, precisamente, el problema principal es con los equipos de cómputo porque los trabajadores tuvieron que adquirir uno para realizar su trabajo, aparte de ello, tenían que acercarse a la institución con la finalidad de cumplir con sus obligaciones, ello generaba un bajo desempeño laboral. En este contexto, la situación actual conlleva a realizar un estudio previo para el financiamiento apropiado e inversión en equipos tecnológicos de información y comunicación para favorecer el rendimiento y el alto desempeño laboral, pero teniendo conocimiento que la UGEL Rioja depende financieramente del presupuesto anual que otorga el MEF al sector de la educación, para realizar esto conlleva tener que esperar aproximadamente dos años para la adquisición de equipos de telecomunicación y cómputo adecuados para los servidores administrativos que genera una gran insatisfacción al momento de realizar sus

actividades labores y para cumplir con sus responsabilidades estos deben acudir a la institución y realizar trabajo presencial, exponiéndose a infectarse de este virus mortal.

Finalmente, la presente investigación nace debido a la problemática encontrada, siendo las dos variables del estudio y poder visualizar la existente relación entre las TIC y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la UGEL Rioja, generando así un cambio en sus fortalezas y debilidades que tiene la institución, las cuales fueron expuestas a través de recomendaciones afín de los resultados conseguidos en esta investigación.

En importancia a la realidad problemática y la existente relación en las variables de investigación, se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?, y como **problemas específicos** se formularon los siguientes: ¿Cuál es el nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?, ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?, y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?.

Según Sampieri (2014), una investigación debe contar con los objetivos y plantear las hipótesis necesarias, para ello es necesario evaluar los criterios de la investigación que sean necesarios y que justifiquen el estudio al momento de exponer los elementos, estos podrían ser para: resolver problemas sociales, crear nuevas teorías o generar nuevas inquietudes de investigación. En ese sentido, para Méndez (2012) la investigación puede tener una razón que justifique de carácter teórico, práctico o metodológico. Por otra parte, para Hernández et al. (2000) menciona que una investigación posee varios motivos para su realización por ello pueden existir más criterios a considerar como su razón o crear nuevas teorías. En acuerdo a lo anterior la presente investigación tuvo como **valor teórico**, debido a que utilizó teorías existentes que sustentan y permitan el estudio de las variables de estudio, generando nuevos conocimientos y antecedentes para futuras investigaciones referentes al tema. **Implicancia práctica**, debido a que se obtuvieron resultados entre las variables de estudio al

realizar la investigación, estas fueron en gran utilidad para elaborar conclusiones y recomendaciones para la UGEL Rioja. **Utilidad metodológica**, debido a que la investigación obtuvo información, esto permitió al investigador la elaboración de instrumentos que se evaluó por el conocimiento, descripción y aceptación de expertos para obtener un nivel de validez apropiado al recolectar los datos utilizados en esta investigación. **Relevancia social**, debido a que genero información sobre la situación real en la UGEL Rioja, esto permitió obtener nuevos conocimientos relacionados al manejo de las TIC y el desempeño laboral obtenido por los servidores administrativos. **Por conveniencia**, debido a que nos permitió saber la relación que existe entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral de los servidores administrativos en la UGEL Rioja, siendo aspectos muy importantes para las actividades realizadas dentro de la institución.

En ese contexto, se planteó los siguientes objetivos de investigación, como **objetivo general** lo siguiente: Establecer la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021., y como **objetivos específicos** se plantearon los siguientes: Medir el nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021., Medir el nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021., e Identificar la relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021. Asimismo, como **hipótesis general: Hi:** Existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021., y como **hipótesis específicas** tenemos la siguiente: H1: El nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, es bueno, H2: El nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, es alta, H3: Existe relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se fundamentó de acuerdo a los trabajos previos, antecedentes encontrados en artículos científicos y otros por tesis de maestría, de esta forma evidenciando la importancia del problema presente en la UGEL Rioja, por ello se considera su relación y su realización en diferentes investigaciones de distintos ámbitos.

Según Rivera (2018), en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño mixto, con una población de 388 individuos y una muestra de 117, en donde se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos el fichaje y la entrevista; concluye que en los procesos aplicados en los inventarios de tecnologías en la Dirección Distrital de Salud es un proceso fundamental para el manejo de los activos en la institución, debido a que constantemente tiene que reportar a la Coordinación Zonal de Salud, el cual es el ente regulador en el Distrito; implementando nuevos procesos documentados que aseguran la adecuada gestión de los inventarios de TICS, logrando la disponibilidad de la información, utilizando el software RapidMiner, que permite analizar y gestionar la información. Para ello se necesita contar con una base de datos actualizada y anexadas a los nuevos sistemas informáticos que puedan garantizar el constante monitoreo e intercambio de información necesaria.

Según Carrillo (2010), en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptiva, con una población de 20 docentes y una muestra de 13 docentes con maestría, en donde se utilizó la técnica de la encuesta bibliográfica y como instrumento el cuestionario, se concluyó lo siguiente: la continua evaluación en el desempeño laboral genera un proceso básico para la Escuela Postgrado de esta forma calcular y demostrar su desempeño laboral en sus diferentes programas de maestría, por lo cual se toman en cuenta las fortalezas y debilidades del trabajador, permitiendo desarrollar nuevas acciones direccionadas a la calidad educativa, para posteriormente realizar planes y aplicar estrategias de acuerdo a las necesidades detectadas; de la misma forma los docentes consideran mejorar sus actividades para cada curso.

Según Aguilar & Chiang (2020), en su artículo científico de tipo transversal y causal, de diseño no experimental, con una población de 101 adultos mayores y una muestra censal de la misma cantidad constituida por mujeres de 60 años y

hombres de 65 años, en donde se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se concluye, que en Chile a pesar de ser un país que no está experimentando un alto número de envejecimiento poblacional a diferencia de otros países en Latino América, éste país cuenta con una población de mayores a 65 años capaz de avanzar con el uso tecnológico en los siguientes 20 años, estimando una cantidad de 10% de su población a un 20 % en el 2038, por lo tanto esta investigación busco la forma de cómo influye el uso de la tecnología en reducir la brecha tecnológica entre las personas mayores.

Según Mesa et al. (2008), en su artículo científico de tipo básica, de diseño descriptivo, con una población de 8 grupos y una muestra de 20 alumnos por grupo, en donde se utilizó la técnica de la Entrevista y como instrumento el cuestionario, se concluye, según resultados los estudiantes de ingeniería no están acostumbrados a realizar trabajo en equipo, es por ello que es necesario implementar mejores medidas de aprendizaje que garantice su aprendizaje y a su vez mejorar el conocimiento bibliográfico e incrementar las fuentes de información para realizar sus investigaciones.

Según Contreras et al. (2015), en su artículo científico de tipo aplicada, de diseño explicativo y correlacional, con una población de 03 grupos y una muestra de 19 a 200 personas por grupo, en donde se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, se concluyó según resultados, las tic son utilizadas en un 0,5% para contenido web, para invocación y desarrollo se obtuvo un 0.617% y para servicio de ventas 0,672%, finalmente obtuvo un 4,3% demostrando relación entre las TIC y desempeño en las empresas en Colombia.

Según Cuervo (2018), en su artículo científico de tipo básica, de diseño exploratorio, con una población total de 58 artículos y una muestra de 39 artículos elegidos que se enfocaban en el tecno-estrés, en donde se utilizó la técnica de análisis de datos y como instrumento la lista de verificación, se concluyó, según el detalle de resultados obtenidos en la base de datos WoS los artículos centrados en el tecno-estrés, es fundamental e importante por acumular información como publicaciones científicas cuyos trabajos publicados forman parte de la tecnología y ciencias en general, por lo tanto esto se considera de manera fundamental para el desarrollo tecnológico, es un medio que se puede aprovechar para la investigación de trabajos académicos obteniendo la facilidad

de acceder a ellos desde otros países facilitando la búsqueda y disminuyendo el tecno-estrés que estos puede conllevar a las personas.

Sandí y Brenes (2013), en su artículo científico de tipo aplicada, de diseño experimental, con una población de 1 grupo conformado por 28 artesanos/as y la misma cantidad para la muestra de 28 artesanos/as procedentes de Jiménez, La Rita , Guápiles, Guácimo, Horquetas de Sarapiquí y Roxana, en donde se utilizó la técnica del focus groups y como instrumento la prueba de confrontación test, concluyó que, las TIC son un instrumento que brinda apoyo para el progreso y direcciona al mundo laboral, aunque su inexperiencia hostil se ha convertido en un instrumento de exclusión laboral. El acceso y manejo a las TIC por las personas determina el éxito en cualquier iniciativa de desarrollo empresarial. Por lo tanto, las TIC son instrumentos de trabajo valiosos en el desarrollo económico de Costa Rica.

Según Del Maestro & Del Maestro (2018), en su investigación de maestría tipo básica, de diseño correlacional - descriptiva, con una población y una muestra total de 25 docentes, en donde se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, concluyó que, hay relación de significancia en las TIC con el desempeño laboral en los docentes, según los resultado se obtiene un “nivel medio” respecto al dominio y entendimiento que tienen los docentes en las TIC, finalmente se puede decir que la relación existente hacia el Desempeño Laboral del Docente permite conocer los aspectos más importantes para el proceso de educación, de forma eficiente y de calidad para lograr unas buenas prácticas y nuevos conocimientos.

Según Paredes (2018), en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptiva, con una población de 70 docentes y una muestra censal conformada por 33 docentes masculinos y 37 femeninos, en donde se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se concluye que según los resultados obtenidos existe relación entre las TIC y el desempeño laboral, por lo tanto se obtiene un nivel aceptable en que los docentes no utilizan las TIC, siendo esto fundamental a la formación de los trabajadores para el interés de la institución y en sus recursos tecnológicos, desencadenando un nivel deficiente en el desempeño en los docentes, por tanto se aprecia la relación positiva alta entre variables de investigación.

Para Prado (2015), en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptiva, con una población y muestra censal de 60 administrativos (35 varones y 25 mujeres), en donde se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos el cuestionario y la hoja de valoración de desempeño laboral, se concluye que, los diversos factores entre ellos el clima laboral puede influir en el mantenimiento de un adecuado desempeño laboral en la organización, por ende, los servidores de la Universidad del Cesar Vallejo filial La Libertad presentan un nivel medio en el desempeño laboral debido a que pertenecen a un régimen laboral, el cual impide su posibilidad de crecimiento profesional generando insatisfacción y desmotivación laboral.

Según Castañeda (2019), en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptiva, con una población de 500 empresas y una muestra de 103 empresas del sector privado, en donde se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos la observación y el cuestionario, se concluyó que, de acuerdo a los resultados conseguidos del cuestionario a las 103 empresas, se aprecia una relación positiva de la gestión en talento humano y el desempeño del grupo de trabajo del sector privado empresarial, entre ellos destacando el desempeño contextual y organizacional, finalmente los resultados obtenidos pueden generar información que ayude a cómo gestionar y qué áreas se desenvuelve su personal dentro de la organización.

Según Vallejos (2013), en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptiva – correlacional, con una población y muestra total de 534 estudiantes, en donde se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario, se concluyó que, el uso de las TIC es considerada fundamental para los estudiantes, debido a que reducen brechas tecnológicas y las emplean para realizar sus trabajos de investigación; asimismo le permite tener un mejor desempeño laboral al momento de calificarlo.

Según Mendoza (2016) en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptiva – correlacional, con una población de 70 servidores y una muestra de los mismos 70 según planilla, en donde se utiliza la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, se concluyó que, según los resultados obtenidos la relación entre las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, es alta significativa, esto indica que

las TIC influyen en el momento en que los trabajadores realizan su actividades en la organización, pero en los resultados también encontramos que los trabajadores demuestran un desempeño regular de 84.2% siento altamente preocupante, porque esto indica que el personal no desempeña sus labores satisfactoriamente considerándose una debilidad para la institución.

Según Diez (2016) en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptiva y correlacional, con una población y una muestra según planilla son un total 64 colaboradores y 5 responsables de área haciendo un total de 69 personas, en donde se utiliza la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se concluyó según resultados obtenidos apreciamos la relación en el uso de las TIC y el desempeño laboral en los trabajadores del ministerio público de Tarapoto, por lo cual el nivel encontrado de las TIC dentro de la entidad es regular con un 41% y alto con 59%, esto significa que los administrativos no están haciendo el uso correcto y formas adecuadas de las TIC en su trabajo, generando así un nivel regular de desempeño laboral, por consiguiente se entiende que las TIC no se están desempeñando eficazmente.

Según Ordoñez (2021), en su investigación de maestría de tipo básica, de diseño descriptivo, con una población y una muestra censal de la misma de 50 colaboradores, en donde se utiliza la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionario, se concluyó que, existe relación en las variables de investigación, y considerándose significativa en la motivación de los trabajados para el desempeño laboral, esto influencia en forma positiva la productividad y la eficacia que se puede observar al realizar dicho estudio.

Con respecto a las teorías que fundamentan la investigación, se realizó un análisis de criterio sobre diversos enfoques encontrados. Con respecto a la variable **Tecnologías de información y comunicación**, son avances científicos en la informática que permiten mejorar la tecnología y la comunicación. Al respecto, según Marqués (2013) afirma que las TIC se han desarrollado en base de avances científicos que se han realizado en el campo de la tecnología informática y comunicativa para acceder a la etapa de producción, interacción, procesamiento de la información. Para Cabero (2005) las características fundamentales que se toman en cuenta para las TIC son: la tecnología de la información, la microelectrónica y la comunicación. Pero rotan, no solo

individualmente, sino lo que es más importante, en formas que interactúan y se comunican entre sí, lo que nos permite acceder a nuevas realidades de comunicación. En el mismo sentido tenemos a Belloch (2000) menciona en sus dos artículos 01 y 02 sobre las TIC las define como instrumentos de globalización que permiten al público en general estar en comunicación y realizar operaciones de acuerdo a su necesidad, conveniente al cliente final para ello necesita de información o aparatos tecnológicos que funcionan como medios de comunicación. Por otra parte, para Riesco (2018) define que las TIC son instrumentos tecnológicos que se utilizan para el avance empresarial, pero como su adquisición depende de la necesidad en una empresa, por ello se debe garantizar la calidad del producto y para ello se utilizan las Normas ISO las cuales velan que los equipos tecnológicos recientemente adquiridos cumplan con parámetros específicos y manifiestan su utilidad y productividad para la empresa. Finalmente, para la norma ISO 20000-1:2011(2011) las TIC son requerimientos y herramientas que puede adquirir el cliente natural o empresarial aplicados en la norma ISO9001 e ISO9004 que certifican la calidad de las TIC, garantizando la satisfacción del cliente al utilizar los dispositivos tecnológicos recientemente adquiridos.

Según la norma ISO 9004:2009 (2009) plantea la mejora de los estándares aplicados a la gestión y uso de las TIC, con objetivo de mejorar el desempeño laboral en la organización, por lo tanto, se han planteado bajo estos criterios de acuerdo a las tecnologías de la información y comunicación las siguientes dimensiones: D1 - Recursos de las TIC, D2 - Empleo de Plataformas de Trabajo y D3 - Generalidades del uso de las TIC.

Para la norma ISO 9001:2015 (2015) gestiona la calidad del uso de las TIC al momento de implementarlas en una organización, esto conlleva a que las empresas al momento de realizar una mejora tecnológica consideren la fluidez, capacidad, entendimiento y seguridad para su uso. Asimismo, en mención a los parámetros de TIC según la norma ISO 9001:2011(2011) deben implementarse según las dimensiones adecuadas del lugar y su necesidad para ello se toma las dimensiones anteriormente mencionadas y se plantean los siguientes indicadores: D1: Recursos de las TIC. (Indicador 01: Equipos de Cómputo., Indicador 02: Periféricos de Comunicación., Indicador 03: Periféricos de Entrada

y Salida., Indicador 04: Softwares de Seguridad.), D2: Empleo de Plataformas de Trabajo. (Indicador 05: Sistema Escritorio/Web., Indicador 06: Calidad de la Información en los Sistemas Informáticos., Indicador 07: Servidores de Información., Indicador 08: Indicadores de trabajo en los Sistema Escritorio/Web.), D3: Generalidades del uso de las TIC. (Indicador 09: Acceso a las TIC., Indicador 10: Tipo de Perfil del trabajador en las TIC., Indicador 11: Solicitud y consulta de la información usando las TIC., Indicador 12: Habilidad y capacidad de manejo en las TIC.).

En cuanto a la variable **desempeño laboral**, son el resultado de las actividades que realizan los servidores administrativos de una entidad y pueden ser tangibles, observables y medibles. Según, Bohórquez (2004) el desempeño laboral se conceptualiza como la medida de los empleados desempeñan su habilidad de logro en los objetivos de la empresa durante el período de tiempo establecido de las metas. En este sentido, el desempeño incluye realizar actividades que son medibles, tangibles, observables, entre otras actividades que pueden deducir. Al respecto, para Robbins & Judge (2013) describen que las organizaciones aprecian cómo los trabajadores efectúan y evidencian sus actividades al puesto de cargo, sin embargo, hoy en día las empresas son orientadas al servicio por lo tanto necesitan conocer las necesidades de sus clientes. Según Coexphal (2012) la evolución del desempeño laboral en el personal permite conocer la realidad e identificar la problemática que puede tener el servidor al momento de realizar sus actividades precisando que los resultados a obtener serán fundamentales para tomar decisiones. Finalmente, según Decreto Legislativo 276 (2018), señala que en la carrera administrativa se considera al desempeño laboral como una forma de medición al servidor administrativo con una finalidad de cumplir con los derechos y el deber de prestar servicios, valiendo su necesidad de desarrollo, deber moral, nivel económico y material, sobre la base del mérito y la competencia organizacional bajo estructura de niveles ocupacionales y profesionales.

Según Milkovich & Boudreau (1994) el manejo de los RR.HH. debe estudiar las dimensiones que definen al trabajador entre ellas es conocer sus razones intrínsecas y extrínsecas para laborar. Sin embargo, para el D.L. 276 (2018) en el artículo 01 indica que el desempeño laboral nos permite obtener un personal

idóneo. En ese contexto según la Estructura de la Clasificación de Cargos (1995) el personal idóneo debe tener las habilidades y capacidades que garantice su permanencia y promoviendo su desarrollo personal dentro de la entidad a través de los resultados obtenidos en el servicio público; por lo tanto, se plantean las siguientes dimensiones: Dimensión 01: Habilidades y Capacidades, Dimensión 02: Comportamiento y por último la Dimensión 03: Resultados.

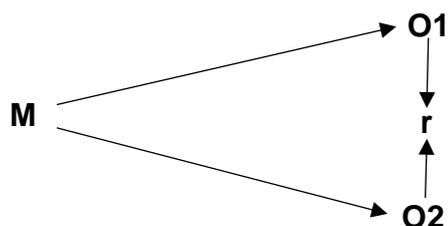
Según el D.L. 276 (2018) en los artículos 03, 04 y 21 nos menciona que el personal de la carrera administrativa 276 debe cumplir ciertos criterios como el cumplimiento de normas y resultados obtenidos que permita su permanencia y desarrollo dentro de la entidad, y en conformidad con la RM0091-2012-ED (2012) determina la específica al puesto de trabajo del administrativo 276 para las I.E. y cumplir con los requisitos y actividades detalladas; es por ello que en base a las dimensiones anteriormente mencionadas se plantean los siguientes indicadores: D1: Habilidades y Capacidades (I1: Creatividad y Originalidad., I2: Competencia Laboral., I3: Eficacia personal., I4: Comunicación Asertiva., I5: Resultados según las metas.), D2: Comportamiento (I6: Cumplimiento de normas., I7: Cumplimiento de los horarios laborales efectivos., I8: Cooperación ante problemas., I9: Trabajo en Equipo.) y D3: Resultados (I10: Calidad de Trabajo., I11: Cumplimiento de Metas., I12: Desempeño Laboral.).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La presente investigación fue de tipo básica, debido a que recoge información y poder comprobar las hipótesis planteadas que describió las variables de la investigación. Que, según Muntané (2010) denomina la investigación básica o llamada también pura, teórica o dogmática, tomando sus características de origen al marco teórico y se mantiene dentro de él, tiene como objetivo avanzar en el conocimiento científico, pero sin oponerse a él en ningún aspecto práctico.

**Diseño de investigación:** Para Hernández, et al. (2010) la investigación cuenta con un diseño de relación entre sus variables de investigación de acuerdo al interés. El diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptiva correlacional porque el propósito de este tipo de investigación es evaluar y saber la relación existente entre las dos variables.



**Donde:**

**M** : Unidad de gestión educativa local Rioja

**O1** : Tecnología de Información y Comunicación

**r** : Relación o asociación existente entre variables

**O2** : Desempeño Laboral

#### 3.2. Variables y operacionalización.

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

**Variable 2:** Desempeño laboral

**Nota:** Puede encontrar la matriz de operacionalización de las variables situada en los anexos.

### **3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

En relación con lo manifestado por Arias et al. (2016) la población estudiada es el cúmulo limitado de materias definidas y accesibles para formar una referencia a la elección de la muestra de la investigación la cual debe cumplir con criterios predeterminados a la investigación y estos pueden ser personas, animales, muestras biológicas, expedientes, objetos, etc. La población estuvo conformada por 65 servidores administrativos de la UGEL Rioja.

#### **Criterios de selección:**

**Inclusión:** estuvo conformado por los servidores administrativos de la UGEL Rioja que brindaron su aprobación en aplicar los instrumentos de investigación.

**Exclusión:** no se han tomado en cuenta aquellos servidores administrativos de la UGEL Rioja que no estaban realizando labores presenciales y los que no dieron su aprobación para participar de la investigación.

#### **Muestra:**

Para Ramírez (2007) la muestra censal esta representa por todas las unidades donde se realiza la investigación y son consideras como la muestra. La muestra estuvo conformada por 65 servidores administrativos (muestra censal), dado a que se tomó el total de la población para la muestra de estudio.

#### **Muestreo:**

Para López (2004), indica que el muestreo es un método donde se determina los integrantes de la muestra a partir de la población total. En la investigación no fue necesaria utilizar técnicas de muestreo probabilístico.

#### **Unidad de análisis:**

Un servidor administrativo de la UGEL Rioja.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnicas:**

Se utilizó la técnica de la **encuesta**, Según López-Roldán & Fachelli (2015) la encuesta es principalmente un método de recopilación de datos por parte del interrogador, cuyo propósito es recopilar mediciones sistemáticas de conceptos que surgen de un problema de investigación desarrollado.

#### **Instrumentos**

Según Rojas (2011) el diseño del instrumento es un documento con aspectos críticos, que respalda y explica los elementos de la investigación. El instrumento empleado fue el cuestionario.

#### **Instrumento 1**

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

Se empleó como instrumento de recolección de datos el **cuestionario** elaborado por el autor de esta investigación para medir el nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación. El test tuvo una escala ordinal que según Sanchez & Reyes (2009), permite ordenar los objetos por su posición relativa. En ese sentido, para Bertram (2008), la escala de Likert son instrumentos psicométricos que indican el acuerdo o desacuerdo de la persona, es por ello que a través de 15 ítems donde cada uno consta de cinco (05) alternativas como: (1) Totalmente desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo, siendo un total 15 el valor más bajo y 75 el más alto posible. Es preciso mencionar que debido a que la norma ISO solo aplica a las herramientas tecnológicas al momento de su fabricación o adquisición, por ello este cuestionario se elaboró adecuándose a la realidad de la institución.

#### **Instrumento 2**

**Variable:** Desempeño laboral

Se empleó como instrumento de recolección de datos el **cuestionario** elaborado por el autor de esta investigación para medir el nivel del desempeño laboral. El test tuvo una escala ordinal que según Sánchez & Reyes (2009) permite ordenar los objetos por su posición relativa. En ese

sentido, para Bertram (2008) la escala de Likert son instrumentos psicométricos que indican el acuerdo o desacuerdo de la persona, es por ello que a través de 15 ítems donde cada uno consta de cinco (05) alternativas como: (1) Totalmente desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo, siendo un total 15 el valor más bajo y 75 el más alto posible. Cabe mencionar que debido al clasificador de cargos aprobados por la RM 0091-2012-ED (2012) siendo conformadas por las actividades y requisitos mínimos al trabajador este cuestionario se elaboró adecuándose a la norma vigente del D.L. LEY 276 (2018) de los servidores administrativos de la UGEL Rioja.

### Validez

La validez de los instrumentos, fue determinar su aplicación al juicio de tres (03) expertos conformados por dos (02) expertos que cuentan con Maestría en Gestión Pública y por un (01) Metodólogo de investigación, los mismos que confirmaron su validez con su firma. Según Baechle & Earle (2007) la validez es el grado de aceptación del experimento o elemento de prueba que determina la medida de la investigación; en otras palabras, es su propiedad más importante de la prueba.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Tecnologías de la información y comunicación	1	Metodólogo	4,1	El instrumento puede ser aplicado.
	2	Especialista 1	4,8	El instrumento es válido y puede ser aplicado.
	3	Especialista 2	4,8	El instrumento es válido y preciso para ser aplicado.
Desempeño laboral	1	Metodólogo	4,8	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista 1	4,9	El instrumento es válido y puede ser aplicado.
	3	Especialista 2	4,8	El instrumento es válido y preciso para ser aplicado.

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** el promedio de validez obtenido en el primer cuestionario de la primera variable de investigación fue de 4,6 considerándose excelente y representa el 91,3% de coincidencia según criterio de los expertos, al respecto con el cuestionario de la segunda variable de investigación el promedio de validez fue de 4,8 considerándose excelente y representa el 96,7% de coincidencia según criterio de los expertos, reuniendo las condiciones metodológicas para su aplicación.

### **Confiabilidad**

Para Pérez et al. (2012) la prueba de confiabilidad muy independiente de la técnica empleada brinda una condición que debe ser asumida y de tal manera evidenciar los resultados del estudio, considerándose aceptables con relación a la problemática de estudio. Es por ello que se determinó a partir del valor obtenido al realizar la prueba Alfa de Cronbach equivalente o superior a 0,70; que se consideró adecuado al margen del 93% de confiabilidad con un margen de error del 7% por ser un instrumento aplicado en campo, según como se pudo observar en los datos de la siguiente tabla.

<b>Variable</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Confiabilidad</b>
Tecnologías de la información y comunicación	15	0,741
Desempeño laboral	15	0,885

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.5. Procedimientos**

La muestra fue seleccionada tomando en atención a los criterios de inclusión y exclusión planteados en el acápite 3.3. en este capítulo, estos criterios determinados por las características del estudio todos los trabajadores de la UGEL Rioja estarían en condiciones de responder las encuestas. Luego de tener claridad sobre el perfil del encuestado, se procedió a encuestar de manera directa y presencial, pero con los cuidados de bio seguridad pertinentes.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Se inicio con la introducción de los datos obtenidos en los instrumentos aplicados a los servidores administrativos de la UGEL Rioja en una base de datos de tipo Excel, posteriormente ser analizados a través del programa SPSS V26 y poder obtener los valores estadísticos descriptiva de punto máximo, punto mínimo, medio y desviación estándar: luego esos datos fueron llevados al Excel para calcular los rangos apoyados en el coeficiente de Estaciones, utilizando los siguientes formulas:  $\bar{x} - (0.75 * \sigma)$  y  $\bar{x} + (0.75 * \sigma)$ . Luego de este cálculo se llevaron rangos identificados al SPSS para terminar el proceso de conversión una escala ordinal tipo Likert a una escala de Estaciones de 3 niveles. Asimismo, con el SPSS realizo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Simirnov y las correlaciones de Rho de Spearman. Posteriormente, con esta información y con el apoyo del SPSS se generaron las tablas que se consignaron en el capítulo de resultados. Para ello la información obtenida fue interpretada con el apoyo de la siguiente tabla proporcionada por Hernández (2014):

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Hernández Sampieri, 2014.

### 3.7. Aspectos éticos:

Según Martín (2013) indica que la investigación está sometida a condiciones técnicas, criterios y premisas a la ética y el respeto, es por ello que los principios que sujetan a la ciencia y la investigación de los principios bioéticos del autor son: por beneficencia, no maleficencia, autonomía y finalmente justicia. En esos aspectos en la realización de esta investigación se protegió la integridad de los participantes y se comprometió a mantener su anonimato respecto a sus opiniones durante las encuestas. Finalmente, este proyecto fue de carácter original, donde asegura la autoría intelectual, la aplicación de normas APA en el registro de fuentes y evitando los plagios conforme a los siguientes principios: **Beneficencia**, los resultados del estudio brindaron al investigador un beneficio ético y moral porque dio la oportunidad de realizar un estudio de investigación sobre la gestión y conocimiento de las TIC y el desempeño laboral en la Ugel Rioja. **No maleficencia**, se estipuló que el estudio de investigación en el que participarán los servidores administrativos no les perjudicará ni física o psicológicamente. **Autonomía**, se dio plena libertad a los servidores administrativos para decidir si deseaban participar o no pero anteriormente se realizó un proceso informativo verbalmente sobre la investigación, no se realizó ningún trato en coacción de restringir su libertad de elección. Finalmente, **Justicia**, se respetó la diversidad de las materias mencionadas y no existió discriminación por respeto a su cultura, ideologías, políticas, sociales o económicas por asumir una proporción razonable de riesgo y peso de estudio.

#### IV.RESULTADOS

A continuación, se detalla los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos y realizar el proceso de la información.

##### 4.1. Nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación*

<b>Escala</b>	<b>Rangos</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	43	54	20	30,8
Regular	55	63	30	46,2
Bueno	64	74	15	23,1
<b>Total</b>			<b>65</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Servidores Administrativos de la Ugel Rioja

##### **Interpretación:**

En la Tabla 1, se observa el nivel de gestión en las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja respecto a los trabajadores; el 46,2% indico que es Regular, el 30,8% manifestó que el nivel de gestión es Mala y el 23,1% que es Buena.

#### 4.2. Nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.

**Tabla 2**

*Nivel del desempeño laboral*

<b>Escala</b>	<b>Rangos</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	57	64	16	24,6
Media	65	72	33	50,8
Alta	73	75	16	24,6
<b>Total</b>			<b>65</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Servidores Administrativos de la Ugel Rioja

#### **Interpretación:**

En la Tabla 2, se observa el nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja respecto a los trabajadores; el 50,8% indicó que es Media, el 24,6% manifestó que el nivel del desempeño laboral es Alta y el 24,6% que es Baja.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.

**Tabla 3**

*Correlación por dimensiones*

<b>Dimensiones</b>	<b>Rho Spearman</b>	<b>Correlación</b>	<b>Significancia</b>
Recursos de las TIC.	0,269	Correlación positiva baja	Si (0,05)
Empleo de plataformas de trabajo.	0,159	Correlación positiva muy baja	No significativa
Generalidades del uso de las TIC.	0,108	Correlación positiva muy baja	No significativa

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja

#### **Interpretación:**

En la Tabla 3, se muestra la relación entre las dimensiones de las Tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral. Con respecto a la dimensión de Recursos de las TIC esta tiene una correlación positiva baja de Rho de Spearman de 0,269 y si es significativa. Con respecto a la dimensión de Empleo de plataformas de trabajo, se tiene una correlación positiva muy baja a un Rho de Spearman de 0,159 y no significativa, por ultima tenemos a la dimensión de Generalidades del uso de las TIC presenta una correlación positiva baja a un Rho de Spearman de 0,108 y no significativa, es por ello que la entidad debe profundizar y realizar estudios complementarios sobre lo que está pasando con la forma de abordar el Empleo de plataformas de trabajo y las Generalidades del uso de las TIC en sus trabajadores.

#### 4.4. Relación entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.

Para dar inicio al análisis de este objetivo, se realizó primero la prueba de normalidad. Debido a que la muestra es de 65 (mayor a 50) correspondió realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías de la información y comunicación	0,234	65	0,000
Desempeño laboral	0,254	65	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario aplicado y procesado en SPSS v26

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 4, el nivel de significancia del coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000 que es menor a 0,05 por tanto para realizar la correlación entre las variables de tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 5***Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman*

			Tecnologías de la información y comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Tecnologías de la información y comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,296*
		Sig. (bilateral)		0,017
		N	65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,296*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,017	
		N	65	65

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado y procesado en SPSS v26

### **Interpretación:**

En la investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

**Hi:** Existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.

**Ho:** No existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.

En la Tabla 5, el Resultado del coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,296 equivalente a una correlación positiva y es significativa en el nivel de 0,05, por tanto, se rechaza lo planteado en la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre las variables.

Coeficiente de determinación =  $(0,296)^2 = 0,0876 \times 100 = 8,76\%$

El coeficiente de determinación indica que relación entre variables es de un 8,76%.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos al medir el nivel de gestión en las tecnologías de la información y comunicación estos indicaron un 46,2% considerándose un nivel regular, en base al criterio de los servidores administrativos de la UGEL Rioja se considera que las TIC empleadas no son las adecuadas para realizar sus labores, por lo tanto, la entidad podría verse afectada regularmente en los resultados deseados de su personal. De acuerdo a la realidad problemática planteada en esta investigación, según Riascos & Aguilera (2011) las influencias de los tics en el trabajo se consideran un apoyo fundamental en el trabajador administrativo, es tanto su grado de importancia, que es necesario tener una buena gestión en las TIC, que de acuerdo a los resultados de sus estudios esto influye en un 48.4% en un nivel regular favorable para la contratación de nuevo personal. Por otra parte, Herrera (2020) nos menciona que la actual situación en el Perú ha hecho que las TIC sean fundamentalmente necesarias para el trabajador de una empresa considerándose varios aspectos del mismo, entre ellos esta los conocimientos y habilidades de poder manejar las TIC presentando problemas para realizar sus actividades.

Para Aguilar & Chiang (2020) que es un antecedente citado en esta investigación indica en su investigación que el uso de la tecnología y el avance tecnológico es una solución a los problemas y que no representan un impedimento para el aprendizaje y desarrollo de las personas, pues estos reducen brechas tecnológicas sobre todo en los adultos mayores. Sin embargo, se considera que lo planteado por Aguilar & Chiang (2020) no solucionaría el problema encontrado en su totalidad, debido a que la UGEL Rioja dispone de un presupuesto anual 2021 asignado por los reportes del año fiscal 2020, generando así gastos no presupuestados y una compra no justificada para mejorar sus equipos tecnológicos, sin olvidar que se debe considerar el gasto en especialistas para capacitar al personal administrativo con la finalidad de relacionarse con las nuevas tecnologías.

En este contexto, una propuesta importante para solucionar a esta problemática es planteada por la norma ISO 9001:2015 (2015), la cual gestiona a través de criterios establecidos para el uso de las TIC, puede ayudar a la UGEL Rioja a tomar las decisiones correctas para la adquisición, mejoramiento y evaluación

de las TIC requeridas por su personal, tomando en cuenta los aspectos de calidad, fluides, capacidad, entendimiento, seguridad y sobre todo satisfacer las necesidades tecnológicas presentes en sus trabajadores.

Respecto a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los servidores administrativos de la UGEL Rioja para medir el nivel del desempeño laboral nos indica un nivel medio del 50,8%, 24,6% un nivel alto, siendo este último, el mismo valor obtenido para el nivel bajo, por lo tanto, la UGEL Rioja debe considerar realizar los estudios necesarios para poder obtener mejores resultados y tomar las acciones correctivas a los problemas encontrados. De acuerdo a la realidad problemática planteada en la investigación Chiang & San Martín (2015) los resultados obtenidos por desempeño laboral en las municipalidades de Chile se ven afectadas por la satisfacción del personal, siendo importantes la aplicación de análisis psicológicos industriales y organizacionales para obtener resultados acordes a la situación actual y puedan tomar las mejores decisiones para solucionar el problema. En ese sentido la solución propuesta por Chiang & San Martín (2015) sería un método válido para resolver el problema encontrado.

Pero según Prado (2015) un antecedente de esta investigación, haciendo uso la hoja de evaluación de desempeño laboral aplicado a los empleados de la Universidad Cesar Vallejo de la Libertad concluyo que su régimen laboral puede generar insatisfacción y desmotivación laboral afectando al desempeño laboral, asimismo se apega a la realidad problema encontrada en la UGEL Rioja. Es por ello que una propuesta importante a considerar para encontrar la solución a esta problemática la define el D.L. 276(2018) siendo más precisos en los artículos 03, 04 y 21 de esta ley, considera que el personal administrativo 276 debe cumplir con los criterios a las normas y resultados que garanticen la permanencia dentro de la entidad, debido a que el servidor administrativo coincide a los requerimientos, condiciones y características al puesto de trabajo. Finalmente, tras describir y analizar todas las soluciones planteadas se concuerda que la mejor alternativa para resolver el problema encontrado es la planteada por Chiang & San Martín (2015).

En relación al tercer objetivo específico planteado en esta investigación al obtener los resultados procesados en el programa SPSS V26, se midió la relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y la

comunicación con la variable desempeño laboral, obteniendo en la primera dimensión Recursos de las TIC un resultado de Rho Spearman de 0,269 con una correlación positiva baja y una significancia del 0,05 en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, por otra parte, la segunda dimensión llamada Empleo de plataformas de trabajo nos arroja un Rho Spearman del 0,159 correlación positiva muy baja pero no significativa con el desempeño laboral. Por último, tenemos la tercera dimensión Generalidades del uso de las TIC con resultado obtenido de Rho Spearman de 0,108 considerándose correlación positiva muy baja y no significativa, por lo tanto, según los resultados obtenidos por cada dimensión la UGEL Rioja deberá hacer un análisis más profundo, indagando en el tema de investigación y precisar con las dos últimas dimensiones para poder medir correctamente la relación existente.

A lo expuesto, para precisar en las dimensiones de las TIC presentes en la realidad problemática según Herrera (2020) al utilizar las TIC se debe comprender las dimensiones que estas abarcan al implementarlas en la empresa, es por ello que el trabajador se puede haber afectado al realizarse cambios significativos en sus ambientes laborales y como realizar su trabajo, notándose en el desempeño laboral. En ese sentido, para Del Maestro y Del Maestro (2018) un antecedente de esta investigación concluyó en su investigación que las TIC se vincula con el desempeño laboral del docente, haciendo uso de las TIC al docente le permite conocer los aspectos más importantes que la definen para ser aplicadas en el proceso educativo de forma eficiente y de calidad. Al respecto con todo lo mencionado por Herrera (2020) y Del Maestro y Del Maestro (2018) indican que es necesario conocer los aspectos que definen o delimitan la variable Tecnologías de la Información en la Ugel Rioja para poder aplicar un análisis más enfatizado a la muestra de la presente investigación.

En ese contexto una propuesta importante a considerar las conceptualiza norma ISO 9004:2009 (2009) a través de la define los criterios de aplicación a la gestión de las TIC fundamentando mejorar el desempeño laboral en la organización a través de sus especificaciones y dimensiones que abordar la inversión de

adquirir nuevas tecnologías en la organización institucional como es la UGEL Rioja.

Finalmente al medir la relación entre las variables tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja hemos obtenido un resultados de Rho de Spearman de 0,296 con una correlación significativa del nivel 0,05, por lo mencionado anteriormente, esto significa que a partir de esta investigación se puede tomar decisiones para el mejoramiento de las condiciones para los trabajadores administrativos, es por ello el coeficiente de determinar indica que la relación entre variables es del 8,76% equivalente a la correlación positiva muy baja, y se rechaza lo planteado por la hipótesis nula. Estando en acuerdo con la realidad problemática planteada por Chamba et al. (2021) las TIC y el desempeño de los empleados tienen una relación muy importancia en las PYMES, es por ello que el personal debe cumplir con sus capacidades y el uso correcto de las herramientas que garantice la productividad laboral al momento de competir con otras empresas en el mismo sector y obtener ventajas.

En el mismo sentido, tenemos a Paredes (2018) un antecedente de esta investigación donde concluye que la relación de las TIC y el desempeño laboral en los docentes tiene un nivel aceptable debido al bajo conocimiento de estos últimos con las TIC y según resultados obtenidos determino la existente relación positivamente alta entre sus variables de estudio de la misma forma que se pudo percibir que los resultados conseguidos de esta investigación. Finalmente, en este mismo contexto lo define la norma ISO 20000-1:2011 (2011) brinda las indicaciones en los requerimientos de las TIC para brindan soluciones y asegurar la satisfacción del cliente (empleador) al momento de adquirir y utilizar los dispositivos tecnológicos. Por lo expuesto se concuerda con todos los autores mencionados y se comprueba la existencia de relación entre las dos variables de investigación tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral en la UGEL Rioja.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se estableció que si, existe relación entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, se determinó a través del coeficiente de Rho de Spearman que dio un resultado de 0,296 semejante a una correlación positiva con una significativa en el nivel 0,05; esto significa que la UGEL Rioja viene realizando las operaciones correspondientes para mejorar las condiciones tecnológicas para los trabajadores administrativos e incrementar su desempeño laboral; sin embargo, eso no ha sido percibido como suficiente por ello el problema presente aún persiste.
- 6.2.** El nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, fue medido como 46,2% regular, 30,8% bajo y 23,1% bueno. Esto significa, que la gestión de las TIC y los trabajadores administrativos no son las adecuadas y es preocupante obtener un valor que indica que de cada 65 trabajadores 20 consideran que las TIC no son las adecuadas. En ese sentido, se rechaza la hipótesis específica **H1** planteada en esta investigación por obtener un nivel de gestión regular de 46,2%.
- 6.3.** El nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, fue medido como 50,8% media, 24,6 alta y 24,6% baja. Esto significa, que los trabajadores administrativos no están conformes con el desempeño laboral obtenido a la fecha, siendo preocupante obtener un valor equitativo respecto a 65 trabajadores donde 16 consideran que su desempeño laboral en la UGEL Rioja no es el adecuado. En ese sentido, se rechaza la hipótesis específica **H2** planteada en esta investigación por obtener un nivel medio de 50,8%.
- 6.4.** La relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, fue identificada como correlación positiva baja para la dimensión de recursos de las tic con un Rho de Spearman de 0,269, significativa en el

nivel 0,05; una correlación positiva muy baja con la dimensión de empleo de plataformas de trabajo con una Rho de Spearman de 0,159 no significativa y una correlación positiva muy baja con la dimensión de generalidades del uso de las TIC con una Rho de Spearman de 0,108 no significativa. Esto significa que los esfuerzos que viene haciendo la UGEL Rioja respecto a las dimensiones empleo de plataformas de trabajo y generalidades del uso de las TIC está logrando mejorar la relación en un índice muy bajo con sus trabajadores administrativos y se generan muy pocos recursos en ellos (correlación positiva muy baja) sin embargo se evidencia que si hay acciones en cuanto a la dimensión Recursos de las TIC sin embargo no son suficiente para mejorar la problemática. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica **H3** planteada en esta investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al director y al jefe de recursos humanos de la UGEL Rioja, realizar las coordinaciones necesarias con las áreas de informática, abastecimiento y presupuestos para adquirir nuevas tecnologías acorde a las necesidades de los trabajadores administrativos, de esta manera incrementaran el uso adecuado de las TIC en sus trabajadores, obteniendo un mejor desempeño laboral referente al puesto de trabajo.
- 7.2.** Al jefe de recursos humanos y al área de informática, promover las capacitaciones sobre las TIC para fortalecer las gestiones y capacidades de los servidores administrativos.
- 7.3.** Al director y al jefe de recursos humanos, fortalecer las reuniones con el personal administrativo mensualmente, evaluando así los resultados obtenidos, para sugerir la contratación de un especialista en psicología organización que apoye en la implementación de métodos y técnicas que restablezca la motivación en el personal administrativo de la UGEL Rioja y obtener el nivel de desempeño laboral deseado.
- 7.4.** Al área de informática, continuar con la implementación de Recursos de las TIC con el propósito de incrementar el desempeño laboral en la UGEL Rioja, pero deben considerar realizar las previas orientaciones y capacitaciones necesarias al personal administrativo que hará uso de estas nuevas tecnologías. Al jefe de recursos humanos, coordinar con el área de informática la realización de otros estudios a mayor profundidad considerando que trabajadores administrativos realizan el empleo de plataformas de trabajo y como se relaciona a sus actividades labores en la institución. Al jefe de recursos humanos desarrollar, la evaluación y el estudio de las generalidades del uso de las TIC en el personal administrativo, tomando en cuenta las ocupaciones y actividades que realicen en la UGEL Rioja puesto que se ha evidenciado ciertas disconformidades respecto al desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Aguilar-Flores, S. M., Chiang-Vega, M. M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista Científica*, 39(3), 296-308. <https://doi.org/10.14483/23448350.16054>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M.Á., Miranda-Navales, M.G. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergre México*. 2016 abr-jun;63(2):201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Baechle, R. & Earle, R. (2007). *Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico*. (2da. Ed.). Madrid, España: Editorial Médica panamericana, pp. 277-278.
- Belloch, C. (2000). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.) en el Aprendizaje Parte 1*. <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Belloch, C. (2000). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.) en el Aprendizaje Parte 2*. <https://www.uv.es/bellochc/pdf/pwtic2.pdf>
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales... are the meaning of life*. Topic report. In *Topic Report*. <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.
- Botello Peñaloza, H. A., Pedraza Avella, A. C., & Contreras Pacheco, O. E. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 2(45), 3–15. Recuperado a partir de <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/652>
- Cabero Almenara, J., (2005). Las TIC y las universidades: retos, posibilidades y preocupaciones. *Revista de la Educación Superior*, XXXIV (3) (135),77-100. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60413505>
- Castañeda, B. (2019). *Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado*. [Tesis de maestría, Universidad Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%C3%91EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, N. (2010). *Evaluación del Desempeño del Claustro Docente de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad De San Carlos De Guatemala* [Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala]. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3517.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3517.pdf)

- Coexphal, E. (2012). *Evaluación del desempeño. Euroempleo*. Andalucía: Fondo Social Europeo. <http://www.coexphal.es/pdf/euroempleo/Anexo%20VI%20Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Cordero, T. (2015). *Cuadro de operacionalización de las variables*. <http://iseptuc.blogspot.com/2015/01/cuadro-de-operacionalizacion-de-las.html>
- Cuervo Carabel, T., Orviz Martínez, N., Arce García, S. & Fernández Suárez, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. Epub 21 de septiembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.4>
- Chamba-Escobar, A., Ramírez-Zumba, Y., Jaya-Pineda, I., & Romero-Black, W. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 235-248. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571>
- Chiang Vega, M. M. & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. Decreto de Urgencia que Establece Diversas Medidas Excepcionales y Temporales para Prevenir la Propagación del Coronavirus (COVID-19) en el Territorio Nacional (15 de marzo de 2020). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1>
- Decreto Legislativo N° 276. Promulgan la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público (10 de febrero de 2018). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8978/276.pdf>
- Del Maestro, B. & Del Maestro, Z. (2018). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Desempeño Laboral Docente del Instituto Superior Tecnológico Perú Japón. Chachapoyas – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31811/delmaestro\\_chb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31811/delmaestro_chb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Diez, N. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez\\_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estructura de la Clasificación de Cargos (1995). Manual Normativo de Clasificación de Cargos de la Administración Pública (7° ed.). In Resolución Suprema N° 013-75-OM/INAP. [https://www.munimolina.gob.pe/descargas/pdf/clasificador\\_cargos/MANUAL\\_CLASIFICADOR\\_CARGOS\\_DE\\_LA%20ADMINISTRACION\\_PUBLICA.pdf](https://www.munimolina.gob.pe/descargas/pdf/clasificador_cargos/MANUAL_CLASIFICADOR_CARGOS_DE_LA%20ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf)
- Herrera, S. (2020). *Competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019.* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Americas]. <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1315/HERRERA%20VARDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M.(2014). *Metodología de la Investigación.* (6° ed.). In Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, México D.F., México: In McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.
- Hernández-Avila, M., Garrido-Latorre, F., & López-Moreno, S. (2000). Diseño de estudios epidemiológicos. *Salud pública de México*, 42, 144-154. [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/spm/v42n2/2383.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v42n2/2383.pdf)
- ISO 9001:2011. (2011). Definition and Structure of the Standard ISO 9001:2011. <https://www.iso.org/standard/50675.html>
- ISO 20000-1:2011. (2011). Information Technology and Service Management. <https://www.iso.org/standard/51986.html>
- ISO 9001:2015. (2015). Quality management systems — Requirements Information Technology. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

- ISO 9004:2009. (2009). A quality management approach. <https://www.iso.org/standard/41014.html#:~:text=ISO%209004%3A2009%20provides%20guidance,certification%2C%20regulatory%20or%20contractual%20use>
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallés). <http://ddd.uab.cat/record/131469>
- Martín S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Revista Enfermería en Cardiología* 2013, 20(58-59), 27-30. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58_59_02.pdf)
- Mendoza, R. (2016). *Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12888/mendoza\\_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12888/mendoza_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mesa, J. M., Álvarez, J. V., Villanueva, J. M., & de Cos, F. J. (2008). Actualización de Métodos de Enseñanza-Aprendizaje en Asignaturas de Dirección de Proyectos de Ingeniería. *Formación universitaria*, 1(4), 23-28. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062008000400004>
- Méndez, C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. (6ª ed.). México,DF: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Centro de investigación biométrica*, 33(3), 221-227. [https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)
- Ordoñez, L. (2021). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2020*. [Tesis de maestría,

Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58360/Ordo%c3%b1ez\\_RLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58360/Ordo%c3%b1ez_RLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Paredes, L. (2018). *las tecnologías de información y comunicación (tic) y su relación con el desempeño docente en la Institución Educativa 40029 “Ludwing Van Beethoven”, Alto Selva Alegre 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6584/EDMpasalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo De Trujillo*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Bellorín, O. C., & Fermín P., Orlando R., & Monasterios, J., & Zavarce, C. (2012). Validez y Confiabilidad de Instrumento para Medición de Impacto de Tic, en el Marco del Despliegue de Actividades Satelitales Venezolanas. *Saber. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 24(1),76-82. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739447007>
- Ramírez (2007). *La muestra Censal*. <https://metinvest.jimdofree.com/marco-metodol%C3%B3gico/>
- Riascos Erazo, S. C., & Aguilera Castro, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 27(46), 141-154. 2021, [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452011000200011&lng=e&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452011000200011&lng=e&tlng=)
- Riesco, S. (2018). *¿Cuáles son las normas ISO más importantes?* [https://www.formazion.com/noticias\\_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html](https://www.formazion.com/noticias_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html)
- Rivera, J. (2018). *Gerencia de tecnologías de la información y la comunicación* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador].

- <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4303/Rivera%20Ram%c3%adrez%2c%20Jimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
RM0091-2012-ED. Clasificador Cargos Aprobado Minedu (21 de Junio de 2012).  
<http://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/pdf-normas/clasificador-cargos-aprobado-por-rm0091-2012-ed.pdf>
- Rojas Crotte, I. R. (2011). Elementos para el Diseño de Técnicas de Investigación: una Propuesta de Definiciones y Procedimientos en la Investigación Científica. *Tiempo de Educar*, 12(24),277-297.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (10ma ed.). México: Pearson Educación. <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sandí Delgado, J. C., & Brenes Granados, C. (2013). Metodología participativa evolutiva para el desarrollo de proyectos de inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la gestión empresarial de sectores productivos no formales. *InterSedes*, 14(27), 101-113.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-24582013000100005&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582013000100005&lng=en&tlng=es)
- Tamayo, M. (1999). *El Proyecto de Investigación* (Mod. 5) . In ICFES. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/5.-El-Proyecto-de-Investigaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf>
- Vallejos, E. (2013). *El impacto de la implementación de las TIC en la evaluación del desempeño laboral del docente universitario: estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela De Posgrado].  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4989/VALLEJOS\\_MAMANI\\_ELIZABETH\\_IMPACTO\\_PAIDEIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4989/VALLEJOS_MAMANI_ELIZABETH_IMPACTO_PAIDEIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 1: Tecnologías de la información y comunicación</b>	<p>Para Cordero (2015) la definición conceptual nos permite definir a la variable de la investigación a través de palabras que puedan facilitar la comprensión y el adecuado significado que le atribuye. Según la Norma ISO 20000-1:2011(2011) las TIC son requerimientos y herramientas que puede adquirir el cliente natural o empresarial aplicados en la norma ISO9001 e ISO9004 que certifican la calidad de las TIC, garantizando la satisfacción del cliente al utilizar los dispositivos tecnológicos recientemente adquiridos.</p>	<p>Según Tamayo (1999) se define como las indicaciones y la forma de realizar el trabajo en la variable de investigación con la finalidad de medirla. La variable fue medida tomando en cuenta las dimensiones e indicadores establecidos, utilizando la escala de Estanones de 1 = Malo, 2 = Regular y 3 = Bueno.</p>	<p><b>D1:</b> Recursos de las TIC</p> <p><b>D2:</b> Empleo de Plataformas de Trabajo.</p> <p><b>D3:</b> Generalidades del uso de las TIC</p>	<p><b>I1:</b> Equipo de Cómputo.  <b>I2:</b> Periféricos de Comunicación.  <b>I3:</b> Periféricos de E/S.  <b>I4:</b> Softwares de Seguridad.</p> <p><b>I5:</b> Sistema Escritorio/Web.  <b>I6:</b> Calidad de la Información en los Sistemas Informáticos.  <b>I7:</b> Servidores de Información.  <b>I8:</b> Indicadores de trabajo en los Sistema Escritorio/Web.</p> <p><b>I9:</b> Acceso a las TIC  <b>I10:</b> Tipo de Perfil del trabajador en las TIC.  <b>I11:</b> Solicitud y consulta de la información usando las TIC.  <b>I12:</b> Habilidad y capacidad de manejo en las TIC.</p>	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>	Según Cordero (2015) la definición conceptual nos permite definir a la variable de la investigación a través de palabras que puedan facilitar la comprensión y el adecuado significado que le atribuye. Para el D.L. 276 (2018), señala que en la carrera administrativa se considera al desempeño laboral como una forma de medición al servidor administrativo con una finalidad de cumplir con los derechos y el deber de prestar servicios, valiendo su necesidad de desarrollo, deber moral, nivel económico y material, sobre la base del mérito y la competencia organizacional bajo estructura de niveles ocupacionales y profesionales.	Según Tamayo (1999) se define como las indicaciones y la forma de realizar el trabajo en la variable de investigación con la finalidad de medirla. La variable fue medida tomando en cuenta las dimensiones e indicadores establecidos utilizando la escala de Estanones de 1 = Bajo, 2 = Medio y 3 = Alto.	<p><b>D1:</b> Habilidades y Capacidades</p> <p><b>D2:</b> Comportamiento</p> <p><b>D3:</b> Resultados</p>	<p><b>I1:</b> Creatividad y Originalidad.</p> <p><b>I2:</b> Competencia Laboral.</p> <p><b>I3:</b> Eficacia personal.</p> <p><b>I4:</b> Comunicación Asertiva.</p> <p><b>I5:</b> Resultados según objetivos personales.</p> <p><b>I6:</b> Cumplimiento de normas.</p> <p><b>I7:</b> Cumplimiento de los horarios laborales efectivos.</p> <p><b>I8:</b> Cooperación ante los problemas.</p> <p><b>I9:</b> Trabajo en Equipo</p> <p><b>I10:</b> Calidad de Trabajo.</p> <p><b>I11:</b> Cumplimiento de Metas.</p> <p><b>I12:</b> Desempeño Laboral.</p>	Ordinal

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre las Tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b>  <b>P1:</b> ¿Cuál es el nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?  <b>P2:</b> ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?  <b>P3:</b> ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b>  <b>O1:</b> Medir el nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.  <b>O2:</b> Medir el nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.  <b>O3:</b> Identificar la relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b>  <b>H1:</b> El nivel de gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, es bueno.  <b>H2:</b> El nivel del desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021, es alta.  <b>H3:</b> Existe relación entre las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica que se utilizará será la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Los instrumentos que se utilizarán serán 02 cuestionarios</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p><b>Diseño:</b> La presente investigación es de tipo básica, debido a que recoge información y poder comprobar las hipótesis planteadas que describió las variables de la investigación.</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p>Donde:</p>	<p><b>Población</b> La población de la investigación está conformada por los 65 trabajadores administrativos de la Unidad de gestión educativa local Rioja.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra está conformada por 65 trabajadores (muestra censal), debido a que se tomó el total de la población para la muestra de estudio.</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; width: 50%;">Variables</th> <th style="text-align: left; width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Recursos de las TIC.</td> </tr> <tr> <td>Tecnologías de la información y comunicación</td> <td>Empleo de Plataformas de Trabajo.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Generalidades del uso de las TIC.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Habilidades y Capacidades.</td> </tr> <tr> <td>Desempeño laboral</td> <td>Comportamiento</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Resultados</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones		Recursos de las TIC.	Tecnologías de la información y comunicación	Empleo de Plataformas de Trabajo.		Generalidades del uso de las TIC.		Habilidades y Capacidades.	Desempeño laboral	Comportamiento		Resultados
Variables	Dimensiones																
	Recursos de las TIC.																
Tecnologías de la información y comunicación	Empleo de Plataformas de Trabajo.																
	Generalidades del uso de las TIC.																
	Habilidades y Capacidades.																
Desempeño laboral	Comportamiento																
	Resultados																
<p>M : Unidad de Gestión Educativa Local Rioja  O1: Tecnologías de la información y comunicación.  r : Relación o asociación entre variables  O2 : Desempeño Laboral</p>																	

## Instrumento de recolección de datos: Cuestionario 01

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Estimado participante, deseo invitarle a responder el presente cuestionario. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas que tienen como objeto recoger su importante opinión.

**Instrucciones:** Lea atentamente cada pregunta del cuestionario y responda con una "X" en los recuadros según su propio criterio.

ESCALA	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>RECURSOS DE LAS TIC</b>					
<b>01</b>	Los equipos de cómputo son necesarios para realizar mi trabajo.					
<b>02</b>	Considero que los equipos de cómputo que utilizo en la Ugel Rioja son adecuados y modernos.					
<b>03</b>	Si no cuento con un equipo de cómputo no puedo realizar trabajo remoto.					
<b>04</b>	Los periféricos de comunicación (Routers, Wifi, Swift, etc.) que utilizan los equipos de cómputo para conectar a la red de internet son adecuados y de buena calidad.					
<b>05</b>	Los periféricos de entrada (Teclado, Micrófono, Scanner, etc.) y salida (Monitor, Impresora, Parlantes, Cámara Web, etc.) que utilizan los equipos de cómputo son adecuados y facilitan el trabajo en la Ugel Rioja.					
<b>06</b>	Considero que el software de seguridad que utiliza mi equipo de cómputo protege y respalda de virus informáticos mi información laboral en la Ugel Rioja.					

<b>D2</b>	<b>EMPLEO DE PLATAFORMAS DE TRABAJO</b>					
<b>7</b>	Los sistemas informáticos de escritorio/web facilitan mi trabajo en la Ugel Rioja.					
<b>8</b>	La calidad de la información obtenida de los sistemas informáticos de escritorio/web que utiliza la Ugel Rioja, son información fundamental para realizar mi trabajo.					
<b>9</b>	Considero fundamental el uso de los servidores de información para realizar mi trabajo y compartir mi información en la Ugel Rioja.					
<b>10</b>	Considero que los manuales de ayuda e indicadores de los sistemas informáticos de escritorio/web son importantes para resolver mis problemas.					
<b>D3</b>	<b>GENERALIDADES DEL USO DE LAS TIC</b>					
<b>11</b>	Cuento con un nivel alto de conocimiento para acceder y utilizar las tecnologías de información y comunicación que brinda la Ugel Rioja.					
<b>12</b>	Es importante contar con un tipo de perfil de trabajador para acceder a las TIC en la Ugel Rioja.					
<b>13</b>	Son más rápidas mis solicitudes y consultas a otras áreas de trabajo de la Ugel Rioja utilizando las TIC.					
<b>14</b>	Es fundamental contar con habilidades y capacidades para utilizar las TIC y realizar correctamente mi trabajo.					
<b>15</b>	Tengo un nivel alto de conocimiento tecnológico para reconocer las TIC en la Ugel Rioja.					

Agradezco su tiempo y colaboración.

**El investigador.**

## Instrumento de recolección de datos: Cuestionario 02

# CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado participante, deseo invitarle a responder el presente cuestionario. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas que tienen como objeto recoger su importante opinión.

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítem y responda con una “X” en los recuadros según su propio criterio.

ESCALA	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>HABILIDADES Y CAPACIDADES</b>					
<b>01</b>	Siempre realizo mi trabajo con creatividad y originalidad en la Ugel Rioja.					
<b>02</b>	Desarrollo habilidades y capacidades para realizar mis actividades laborales en la Ugel Rioja.					
<b>03</b>	Cuento con las competencias laborales necesarias para un buen desempeño laboral en la Ugel Rioja.					
<b>04</b>	Realizo mi trabajo con eficacia y apoyo a mis compañeros para un buen desempeño laboral en la Ugel Rioja.					
<b>05</b>	Aplico la comunicación asertiva para transmitir mis ideas a mis compañeros de trabajo de la Ugel Rioja.					
<b>06</b>	Cumplo con las capacidades y habilidades para alcanzar mis objetivos personales en la Ugel Rioja.					
<b>D2</b>	<b>COMPORTAMIENTO</b>					
<b>07</b>	Demuestro un buen comportamiento con mis compañeros en el área de trabajo de la Ugel Rioja.					

08	Considero que cumplir las normas laborales favorece al clima laboral e incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de la Ugel Rioja.					
09	Cuento con un horario laboral adecuado para obtener un buen desempeño laboral al momento de realizar mis actividades en la Ugel Rioja.					
10	Coopero con mis compañeros de trabajo para brindar soluciones ante los problemas que puedan surgir en mi área de trabajo.					
11	Considero importante el trabajo en equipo porque fortalece el compañerismo e incrementar el desempeño laboral en la Ugel Rioja.					
D3	<b>RESULTADOS</b>					
12	Considero que el trabajo que realizo es de calidad al satisfacer y cumplir con la demanda laboral en la Ugel Rioja.					
13	Me siento satisfecho con los resultados obtenidos de mi trabajo según las metas alcanzadas al puesto laboral en la Ugel Rioja.					
14	Cumplo con el desempeño laboral adecuado al puesto de trabajo en la Ugel Rioja.					
15	Considero importante para la Ugel Rioja contar con trabajadores que demuestren a través de los resultados tener un desempeño laboral alto en su puesto de trabajo.					

Agradezco su tiempo y colaboración.

**El investigador.**

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Tecnologías de la información y comunicación.  
Autor (s) del instrumento (s) : GÓNGORA BACALLA JOEL

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Tecnologías de la información y comunicación</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		41				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : GÓNGORA BACALLA JOEL

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Quezada Honores, Carla Noemi.  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Rioja.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Tecnologías de la información y comunicación.  
 Autor del instrumento : Br. Joel Góngora Bacalla.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VALIDO Y PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Rioja, 05 de Noviembre de 2021

  
 Mg. Mg. Carla N. Quezada Honores  
 Mag. en Gestión Pública  
 UGEL - RIOJA

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Quezada Honores, Carla Noemi.  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Rioja.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño laboral.  
 Autor del instrumento : Br. Joel Góngora Bacalla.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VALIDO Y PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Rioja, 05 de Noviembre de 2021

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
 REGISTRO REGIONAL EDUCATIVO

Ms. No. Carla N. QUEZADA HONORES  
 M. G. DE ASESIORA JURÍDICA  
 U. G. LOCAL - RIOJA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Flores, Gina Aurora.  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Rioja.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Tecnologías de la información y comunicación.  
 Autor del instrumento : Br. Joel Góngora Bacalla.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Tecnologías de la información y comunicación</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>48</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VALIDO Y PRECISO PARA SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Rioja, 08 de Noviembre de 2021



**Mg. Gina Aurora Pinedo Flores**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Cód. Mat. 15-1606

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Flores, Gina Aurora.  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Rioja.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño laboral.  
 Autor del instrumento : Br. Joel Góngora Bacalla.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>48</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VALIDO Y PRECISO PARA SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Rioja, 08 de Noviembre de 2021

  
 Mg. Gina Aurora Pinedo Flores  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Cód. Mat. 15-1404

Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres 2018-2027"*

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

# CONSTANCIA

**EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE RIOJA, QUE SUSCRIBE;**

### **HACE CONSTAR:**

Que, el estudiante **JOEL GÓNGORA BACALLA**, identificado con DNI. N° 71395629, de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, quien realizó la investigación de su tesis titulada "Tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021" en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Rioja, 03 de diciembre del 2021.

Atentamente,



C.o. Inactivo,  
SACD/DA/UGEL-R  
DOC/56.D

### Base de datos variable 1

	D01						D02				D03				
	E01	E02	E03	E04	E05	E06	E07	E08	E09	E10	E11	E12	E13	E14	E15
1	5	3	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
2	5	5	2	2	2	2	2	1	4	4	3	5	2	5	2
3	4	2	1	3	3	2	4	5	5	5	5	2	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4
5	5	2	3	3	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4
6	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3
7	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	5	2	5	2	2	2	4	4	5	2	5	4	4	4	4
11	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3
13	5	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
15	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
16	2	2	5	3	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4
17	2	2	5	3	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4
18	5	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
19	4	2	5	3	2	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4
20	5	3	5	3	3	2	4	5	5	5	4	5	3	5	4
21	5	2	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
23	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	1	4	5	4
24	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
26	5	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3
27	5	5	5	4	4	3	5	5	2	5	4	2	4	5	4
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
29	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5

30	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	5	2	5	2	2	2	4	2	5	2	2	4	2	2	2
33	5	3	1	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4
34	5	2	5	2	2	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4
35	5	2	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
36	5	1	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
38	5	2	1	4	4	1	2	4	5	4	4	5	4	5	4
39	5	2	5	4	4	3	4	4	5	4	2	2	4	4	1
40	4	2	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	2	3	2	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4
42	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
43	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	2	4	4	4	5
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4
45	5	4	4	2	2	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3
46	5	2	5	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4
47	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4
48	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
49	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
50	5	2	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
51	5	2	3	2	3	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4
52	5	2	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
53	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
54	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3
55	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	1	5	5
56	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4
57	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
58	5	2	3	2	3	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4
59	5	2	5	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4
60	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
61	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4
62	5	2	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4

63	5	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3
64	5	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
65	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4



30	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
31	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
32	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4
33	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
34	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
37	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
40	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
41	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5
42	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
47	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
48	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
51	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
53	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
54	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5



## Autorización de publicación



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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20542206935
Unidad de Gestión Educativa Local – 306 – Rioja	
Nombre del Titular o Representante legal: Segundo Adolfo Chávez Del Águila	
Nombres y Apellidos: Segundo Adolfo Chávez Del Águila	DNI: 01046025

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Tecnologías de la información y comunicación y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Rioja, 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Joel Góngora Bacalla	DNI: 71395629

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

Lugar y Fecha:

Firma:   
GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - RIOJA  
SEGUNDO ADOLFO CHÁVEZ DEL ÁGUILA  
DIRECCIÓN UGEL - RIOJA  
C.M. 1001030025

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.