

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
(TIC) Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LA
REGION DE PUNO, 2018 - 2019**

PRESENTADA POR:

JULIA TICONA MAMANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCION EN GESTIÓN PÚBLICA**

PUNO, PERÚ

2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS



**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)
Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LA
REGION DE PUNO, 2018 – 2019.**

PRESENTADA POR:

JULIA TICONA MAMANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCION EN GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE



.....
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....
Dr. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS

SEGUNDO MIEMBRO



.....
Msc. GEOVANNA SARELA ORTEGA CRUZ

ASESOR DE TESIS



.....
Dr. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

Puno, 23 de diciembre de 2019.

Área: Recursos Humanos

Tema: Tecnologías de Información (TIC)

Línea: Gestión Pública

DEDICATORIA

A dios por darme las fuerzas y salud para terminar este trabajo de investigación.

A mis queridos padres: ANTOLIN Y CLARA, quienes me brindaron en todo momento su apoyo moral, y ejemplo de lucha constante para salir adelante.

A mi novio RAMIRO PEDRO, Por el apoyo incondicional que ha motivado mis deseos de superación permanente.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas y a su personal docente y administrativo por la formación profesional brindada. Mi profunda gratitud.
- A los miembros de mi jurado Dr. ROLANDO RODRIGUEZ HUAMANI, Dr. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS y M.Sc. GEOVANNA S. ORTEGA CRUZ, por sus sabios consejos y apoyo incondicional durante mi formación académica de Posgrado. Un agradecimiento profundo a mi asesor de Tesis el Dr. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y haber tenido toda la paciencia para guiarme y orientarme en la elaboración de esta investigación.
- A mis compañeros de maestría MONICA, GLADYS, ROXANA Y DAVID y en especial a mi novio Ramiro, quienes en todo momento me han apoyado y motivado incondicionalmente. Finalmente, mi reconocimiento general a todas aquellas personas que de una u otra forma cooperaron en la realización de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico.....	3
1.1.1 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).....	3
1.1.2 Desempeño laboral	6
1.2 Marco conceptual.....	12
1.3 Antecedentes	14

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema	20
2.2 Enunciado del problema	21
2.2.1 Problema general	21
2.2.2 Problemas específicos.....	21
2.3 Justificación	22
2.4 Objetivos.....	22
2.4.1 Objetivo general.....	22
2.4.2 Objetivos específicos	23
2.5 Hipótesis	23
2.5.1 Hipótesis general.....	23
2.5.2 Hipótesis específico	23

CAPÍTULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1	Lugar de estudio	24
3.2	Población	28
3.3	Muestra	28
3.4	Método de investigación.....	28
3.4.1	Diseño de investigación	29
3.4.2	Tipo de investigación.....	29
3.4.3	Enfoque de investigación.....	29
3.5	Técnicas e instrumento	30
3.5.1	Para procesamiento y análisis de datos.....	31

CAPÍTULO IV**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Análisis dimensional.....	33
4.2	Análisis de objetivos.....	48
4.2.1	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el uso de tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de puno.	50
4.2.2	Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.	54
4.2.3	Objetivo específico 2: Analizar la relación entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.	57
4.2.4	Objetivo específico 3: Proponer un plan de capacitación sobre uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno.	59
4.3	Contrastación de hipótesis	63
	CONCLUSIONES	65
	RECOMENDACIONES.....	67
	BIBLIOGRAFÍA	69
	ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Determinación de muestra	28
2. Escala de Correlación de Pearson	31
3. Escala de medición variable 1	32
4. Escala de medición variable 2.....	32
5. Disposición de recursos tecnológicos para llevar a cabo su trabajo	34
6. Actualización de software en su área de trabajo	34
7. Consideración de la compra de licencia de software en las oficinas	35
8. Mantenimiento de sistemas de información de acuerdo a las necesidades de áreas usuarias	36
9. Evaluación de conocimiento sobre los alcances legales del TIC.....	36
10. Calificación del cumplimiento de privacidad de información	37
11. Calificación de capacidad de sus compañeros para acoplarse al TIC.....	38
12. Consideración de manejo de programas de ofimática	38
13. Comunicación por redes sociales.....	39
14. Calificación de fluidez del intercambio de información a través de internet	40
15. Conocimiento y manejo de herramientas TIC.	40
16. Evaluación de las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de metas trazadas	41
17. Cumplimiento de objetivos de su área	41
18. Nivel de ejecución acorde a las políticas de la entidad.....	42
19. Información oportuna que permite alcanzar los objetivos	43
20. Solución oportuna de problemas de su área.....	43
21. Esmero con respecto a la labor que realiza	44
22. Conocimiento de métodos y procedimientos de su puesto de trabajo	44
23. Asignación de tareas de acuerdo a su conocimiento y experiencia laboral	45
24. consideración de calidad de servicio a los usuarios.....	45
25. Cumplimiento de metas en tiempo plasmado	46
26. Adaptación con rapidez a los cambios.....	47
27. Eficacia y precisión en la ejecución de trabajo	47
28. Desempeño de tarea tomando en cuenta MOF de la entidad.....	48
29. Escala de correlación de Pearson	49
30. Escala de medición para desempeño laboral	49

31. Determinación de objetivo general	50
32. Coeficiente de correlación Pearson – Objetivo General	53
33. Determinación del objetivo específico 1	54
34. Coeficiente de correlación Pearson - OE1	56
35. Determinación del objetivo específico 2.....	57
36. Coeficiente de correlación Pearson – OE2	58
37. Cronograma de capacitación al personal administrativo.	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Universidad Nacional del Altiplano – Puno	24
2. Organigrama de UNAP.....	27
3. Análisis grafico de objetivo general	50
4. Análisis grafico de objetivo específico 1.....	54
5. Análisis grafico de objetivo específico 2.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Cuestionario	74
2. Tabulación de cuestionario	76
3. Matriz de consistencia.....	87

RESUMEN

Esta investigación aborda a una institución pública, en este caso las universidades nacionales de la región de Puno, cuyas acciones repercuten en asegurar calidad de servicio. Nuestro objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y, el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019. La investigación es de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal debido a que se recogió la información en un solo momento y luego se dio a conocer la situación en la que se encuentra; el método utilizado es deductivo que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Para tal estudio se escogió una muestra de tipo probabilístico estratificado de los trabajadores administrativos de las universidades nacionales de la región de Puno, donde participaron 285 trabajadores administrativos como muestra. Resultados: para determinar la relación se utilizó analizador SPSS 2019 coeficiente de correlación Pearson, donde se determinó que si existe relación positiva alta con $r = 0.712$ que significa que es necesario uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para mejorar el desempeño laboral. Así mismo, existe relación positiva moderada entre la convivencia digital y la tecnología con desempeño de tareas, en donde $r = 0.434$, además el personal administrativo demuestra regular adaptación a la convivencia digital el cual genera regular desempeño de tareas y finalmente existe relación positiva alta entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro donde $r = 0.769$, con un nivel de significancia 0.00 menor a 0.05.

Palabras Clave: Comunicación efectiva, convivencia digital, desempeño laboral, rendimiento futuro, tecnologías de información y comunicación (TIC).

ABSTRACT

This research addresses a public institution, in this case the national universities of the Puno region, whose actions have an impact on ensuring quality of service. Our research objective is to determine the relationship between the use of information and communication technologies and the work performance of the administrative staff of the national universities of the Puno Region, 2018 - 2019. The research is of a correlational type with a quantitative approach, of a non-experimental, transversal design because the information was collected in a single moment and then the situation in which it is found was made known; The method used is deductive, which consists in drawing general conclusions for particular explanations. For this study, a stratified probabilistic sample of the administrative workers of the national universities of the Puno region was chosen, where 285 administrative workers participated as a sample. Results: To determine the relationship, the Pearson correlation coefficient was used, which determined that if there is a high positive relationship with $r = 0.712$, it means that it is necessary to use Information and Communication Technologies (ICTs) to improve work performance. Likewise, there is a moderate positive relationship between digital coexistence and technology with task performance, where $r = 0.434$, in addition the administrative staff demonstrates regular adaptation to digital coexistence which generates regular task performance and finally there is a high positive relationship between Effective communication and collaboration with efficiency and future performance where $r = 0.769$, with a level of significance of less than 0.05.

Keywords: Digital coexistence, effective communication, future performance, information and communication technologies (ICT), work performance

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los ciudadanos exigen calidad de servicio que ha permitido a las Organizaciones generar nuevas formas de hacer las cosas y de implementar ingeniosas herramientas utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación en un entorno de cambio constante que dependen de su infraestructura tecnológica y la calidad de sus sistemas de información, y se han convertido en una herramienta fundamental para mejorar la competitividad y la consolidación de la nueva forma de gestionar las instituciones públicas como herramienta de acercamiento al ciudadano y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores (Avila, 2014) y por lado (Alles, 2015) indica que la evaluación de desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar a la persona, y que dentro de sus objetivos se encuentran: El desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Las evaluaciones de desempeño son muy necesarias para tomar decisiones sobre remuneración, capacitación y cambio de comportamiento.

Bajo este contexto, el trabajo de investigación busca estudiar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la universidades nacionales de la región de Puno. La investigación está organizada en IV capítulos, según la estructura:

Capítulo I, revisión de literatura conteniendo el marco teórico y los antecedentes, parte fundamental de la tesis considerando investigaciones que anteceden a esta investigación y las bases teóricas que dan sustento doctrinario a la investigación.

Capítulo II, planteamiento del problema, formulación del problema contiene la exposición y análisis de la situación problemática, formulando el problema con interrogantes de forma general y específica; también consta de la justificación, objetivos de la investigación e hipótesis de la investigación.

Capítulo III, materiales y métodos donde se determina el diseño y métodos de investigación, población y muestras de investigación, técnicas para recolección de información, técnicas de procesamiento de la información.



Capítulo IV, resultados y discusión, se analiza e interpreta los resultados obtenidos, a través de cuadros y gráficos, mediante la aplicación de análisis estadístico a través de los programas y aplicaciones tecnológicas. Se consideran las conclusiones y recomendaciones como aspectos finales de la investigación y anexos como información recabada.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco Teórico

1.1.1 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

“Las TICs son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación”. (Graells, 2000)

Tecnología permite transmitir conocimientos, información de la manera más rápido y de forma segura y de menor costo, las aplicaciones tecnológicas han entrado a distintos Campos de la sociedad y a distintos sectores tanto a entidades públicas y/o privadas en lo general plasmado a un software, ampliando el conocimiento de las personas ya que su uso permite desarrollar nuevas habilidades y competencias. (Berumen & Arriaza, 2010)

“cada organización debe diseñar y administrar con cuidado su infraestructura de TI, de modo que cuente con el conjunto de servicios tecnológicos que necesita para el trabajo que desea realizar con los sistemas de información”, por ello la infraestructura de Tecnologías de Información (TI) están conformados por medios compartidos de tecnologías que proveen la plataforma TI para los aplicativos de sistemas de información dedicados en cada organización. Los principales componentes de infraestructura de TI se encuentran en las plataformas de hardware, sistemas operativos, software de las empresas, redes y telecomunicaciones, manejadores de bases de datos, la Internet, las consultorías entre otros. Toda esta información y

recursos deben ser canalizados e integrados por las organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos. (Laudon & Laudon, 2012)

Las tecnologías de información y comunicación se definen como aquello que permite una rapidez en transmitir datos de una computadora a otra permitiendo la facilidad a la información. De esa forma dándole facilidades a las organizaciones permitiendo guardar información en su base de datos de un sinnúmero de transacciones a lo largo del tiempo lo cual permite a mejorar la toma de decisiones dentro o fuera de una organización. (Oz, 2008)

El importante papel que los sistemas de información tienen asignado, consideramos que las organizaciones actuales no pueden ser dirigidas eficiente y eficazmente sin sistemas de información que son construidos utilizando una serie de tecnologías de la información. La tecnología de la información surge como un aspecto fundamental, ya que facilita la gestión de empresas tanto pequeñas como grandes y posibilita la búsqueda de ventajas competitivas. lo esencial de todo sistema de información es que mediante él se va a proporcionar la información necesaria, en el momento oportuno y con la estructura adecuada, a aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas. (Lapiedra *et al.*, 2011)

a) **Evaluación de las TIC**

La evaluación de las TIC se encuentra fundamentada en base a las teorías de (Alarcón, Alvarez, Hernández, & Maldonado, 2013) quienes definen a las TIC como un conjunto de instrumentos que tecnológicos que facultan a una persona de la capacidad para desarrollar actividades con mayor rapidez y eficiencia. Estos autores también mencionan que las dimensiones de las TIC, son básicamente: La comunicación efectiva y colaboración, la convivencia digital y la tecnología, aspectos que de una u otra forma apuntarían al uso adecuado de estos recursos.

- **Comunicación efectiva y colaboración.** Bajo lo inferido de (Alarcón *et al.*, 2013) la comunicación y la colaboración es un punto importante en los colaboradores para no ser solo empleadores si no también colaboradores de una organización más amplia y que puedan aportar ideas nuevas y/o estrategias. Los indicadores a tener en cuenta son los siguientes:

- **Comunicación efectiva.** Conocimientos y habilidades que permite transmitir nuevas ideas y/o producto por los colaboradores de una organización que permite el logro de sus objetivos tanto personales y grupales en un entorno laboral eficiente.
- **Colaboración.** Existen muchas herramientas que trae consigo el TIC, la colaboración son las habilidades de un trabajador colaborativo que tiene organización dentro y fuera de la empresa utilizando distintos medios digitales.
- **Convivencia digital.** Bajo lo inferido de la teoría de (Alarcón *et al.*, 2013) son las oportunidades de coordinación y vinculación que ofrecen las redes sociales o digitales. Esta referida a las habilidades que contribuyen a la ética profesional de los colaboradores de una organización que permite interrelacionarse en un mundo globalizado, por medio de la tecnología intercambiando ideas experiencias y/o habilidades que permitan el desarrollo personal. Los indicadores de esta dimensión son:
- **Ética y autocuidado.** Permite evaluar a los TIC sobre sus alcances legales, de las responsabilidades del uso de estas tecnologías, de compartir información y a los riesgos a los que se someten los colaboradores al compartir información (a nivel técnico y social), lo cual nos conduce que una empresa debe de regular el acceso a la información total o parcial de sus colaboradores, la sociedad debe de saber cuándo utilizar una tecnología digital u cuando no acceder a ello.
- **TIC y Sociedad.** Es la capacidad de un trabajador de evaluar, analizar lo que trae consigo el TIC dentro de un contexto de una organización y de su entorno personal, comprender que las empresas están cambiadas con la entrada de nuevas tecnologías dentro de las mismas organizaciones, ello cambia su estilo de vida del trabajador dentro de una empresa y de su vida personal.
- **Tecnología.** Conocimientos habilidades necesarios para el uso de las tecnologías para el logro de las metas establecidas que permite resolver problemas dentro de las organizaciones dando facilidades de transmitir o enviar información de un lugar a otro. (Alarcón *et al.*, 2013)

- **Conocimientos TIC.** Habilidades para el manejo de la tecnología de los colaboradores dentro de una organización, entender el funcionamiento de las tecnologías para poder dar soluciones a problemas que se presenten en un entorno laboral y/o personal.
- **Operar las TIC.** Utilizar la tecnología de forma segura, dentro de una organización administrar archivos y/o información de la base de datos.

b) Uso de las TIC's en la administración pública

Las TIC's, son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos. Ya que son de gran utilidad en la información, debido a que resuelven el núcleo de la actividad que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así como la intervención de varios funcionarios. Debido a esto las tecnologías también facilitan la gestión de los flujos de trabajo. De hecho una de las ventajas es que han surgido una serie de nuevos servicios en la gestión administrativa, gracias a dichas nuevas tecnologías, que se suman a los que son puramente administrativos. (Fauquemberg & Subtil, 2012)

1.1.2 Desempeño laboral

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (Chiavenato, 2011)

El desempeño laboral es el nivel de ejecución que alcanza un trabajador en el logro de metas en un determinado tiempo dentro de una organización, respondiendo a las habilidades y a su puesto laboral. (Robbins, 2013)

Es el comportamiento que presenta una persona que se encuentra ocupando un puesto o cargo dentro de una empresa. Sin embargo, como menciona el autor, este desempeño es situacional, debido a que varía según los principios y la crianza de la

persona, así como de múltiples factores condicionantes, como son las recompensas, y el afán de realizar una determinada actividad. (Chiavenato, 2011)

“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palaci, 2005)

El desempeño laboral constituye dos aspectos importantes acerca del accionar de un trabajador dentro de la empresa, dichos aspectos son: la medición de los resultados obtenidos en el trabajo, como criterio objetivo, sirve para evaluar y tener en consideración la naturaleza del trabajo a fin de poder cuantificar los resultados. (Lado, 2013)

Existen tres tipos principales de conductas que constituyen y determinan al desempeño laboral, éstos son: El desempeño de la tarea, referido al cumplimiento de todas aquellas obligaciones, así como de las responsabilidades que contribuyen a la consecución de un determinado bien o servicio, o bien, al cumplimiento de ciertas tareas administrativas; El Civismo, concebido como el conjunto de acciones que contribuyen a mantener un óptimo ambiente psicológico en la organización, apoyando a los semejantes sin la necesidad de que lo requieran, respaldar los objetivos institucionales, realizar críticas constructivas, entre otras; Falta de productividad, en donde se incluyen todas aquellas acciones que atentan contra los intereses e integridad de la empresa. (Robbins, 2013)

a) Evaluación de desempeño laboral

Es un procedimiento ya que con sus resultados se podrá influir sobre el comportamiento del trabajador y así para determinar en qué medida los trabajadores están siendo productivos y así mejorar su rendimiento futuro. (Puchol, 2007)

Es un instrumento para gerencia, dirigir y supervisar a la persona, y que dentro de sus objetivos se encuentran: El desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Las evaluaciones de desempeño son muy necesarias para

tomar decisiones sobre remuneración, capacitación y cambio de comportamiento. (Alles, 2015)

b) Dimensiones del desempeño Laboral

La evaluación del desempeño es un aspecto básico de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones, es un conjunto de actividades y procedimientos de que un trabajador realiza para cumplir con sus tareas, y parte de ello se encuentran las Habilidades, comportamientos y resultados. (Whetten & Cameron, 2005)

- **Habilidades y capacidades:** Es la aptitud esencial, talento, destreza o capacidad que presenta una persona para llevar a cabo una determinada labor, actividad, trabajo u oficio.
- **Creatividad:** Este indicador se sustenta en la capacidad que tiene el colaborador para resolver los problemas que se presenten en el momento de realizar sus actividades, estas están ligadas con sus habilidades lingüísticas y de aprendizaje para comunicarse mejor.
- **Competitividad:** Está relacionado con la superación personal que es un indicador con mucha importancia en el desempeño laboral, ya que una persona con aspiraciones (liderazgo) personales siempre buscará constantemente la competitividad, y así la calidad del desempeño de sus funciones será cada vez mejor.
- **Comportamientos.** Es la forma o manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno, que son determinados por la cultura, las acciones, las emociones, valores, ética, autoridad y persuasión.
- **Disciplina Laboral:** La disciplina es el cumplimiento oportuno de una norma establecida en base a un enfoque laboral, la norma generalmente reflejara el cumplimiento objetivo de las funciones, en ese sentido la disciplina laboral se centra en el cumplimiento del código de conducta y ética, además el aprovechamiento de las horas de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** Este indica la necesidad que tienen los trabajadores del resto de sus compañeros de trabajo para poder cumplir las metas del área y por ende de la organización, y es ahí donde el colaborador debe demostrar índices de cooperación mutua con sus compañeros de trabajo, respetando sus ideas y teniendo una buena pre disposición para trabajar en equipo.

- **Resultados.** Refleja las consecuencias de las decisiones tomadas anteriormente dentro de una organización.
- **Calidad de trabajo:** Es la relación que existe entre una o varias personas con sus puestos de trabajo y que varían dentro de una misma organización. Este indicador muestra un grado de calificación de la actitud y los resultados del esmero que manifiestan los trabajadores al momento de realizar su trabajo y también refleja el cumplimiento de normas para realizar sus labores.
- **Cumplimiento de tareas:** se enmarca en la consecución de metas de acuerdo a un proceso de planificación estratégica enfocado las funciones establecidas para el desarrollo de sus actividades.
- **Conocimiento:** es la información que una persona posee sobre sus áreas específicas, así como. De tal modo que el conocimiento es una competencia compleja. En general las evaluaciones de conocimiento son respondedoras. Miden la habilidad de las personas para determinar cuál es la respuesta adecuada entre la variedad de respuestas, pero no miden si una persona puede actuar en base al conocimiento. Por ejemplo, la habilidad de determinar el mejor argumento es muy diferente a la habilidad para enfrentar una situación conflictiva y discutir persuasivamente. Por otro lado, el conocimiento predice lo que una persona puede hacer, no lo que realmente hará. (Whetten & Cameron, 2005)

c) Factores que influyen en el desempeño laboral

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados como actitudinales, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (Chiavenato, 2000)

d) Factores que se evalúan en el desempeño laboral

Los factores que se pueden evaluar son:

- Conocimiento del trabajo
- Calidad de trabajo
- Relaciones con las personas
- Estabilidad emotiva
- Capacidad de síntesis. (Bohlander, 2018)

e) Rendimiento Laboral

Se define como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (Motowidlo, 2003)

f) La Evaluación del Rendimiento

La evaluación del rendimiento puede servir para muy diversos objetivos:

Tomar decisiones de Recursos Humanos con fundamento: retribución variable (retribuir a los trabajadores en función de su rendimiento, no sólo del puesto que ocupen), promociones, despidos, etc.

- Mejorar el rendimiento de los trabajadores: identificar sus puntos fuertes y débiles, aquellos aspectos en los que debe mejorar.
- Ser instrumento para comunicar normas y valores de la organización: qué se exige de los empleados y cómo conseguirlo.
- Comprobar la validez de otras prácticas de Recursos Humanos: selección (cuál es el rendimiento de los empleados reclutados a través de distintas fuentes), formación (comprobar si sirven los planes de formación para mejorar el rendimiento de los empleados), retribución (qué efectos sobre el rendimiento tiene el sistema de incentivos empleado), etc.

g) Responsable de la evaluación de desempeño

la evaluación del desempeño es responsabilidad primaria del supervisor inmediato del calificado, ya que éste es el que mantiene el contacto personal con ellos, conociendo mejor que nadie las condiciones y características del desempeño a evaluar.

El área de Recursos Humanos (RRHH) actúa como órgano asesor encargado del diseño, aplicación y mantenimiento del sistema de evaluación del desempeño, como así también del entrenamiento de los calificadores. En síntesis el sistema de

calificación es centralizado en cuanto a su diseño e implementación y descentralizado en cuanto a la aplicación y ejecución. (Bohlander, 2018)

Sin embargo, existen alternativas en cuanto a quien puede realizar la evaluación de desempeño, según el autor (Chiavenato, 2011) estas son:

- **El empleado:** algunas organizaciones permiten que el individuo realice su propia evaluación del desempeño. En estas organizaciones cada persona autoevalúa su desempeño teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización.
- **El empleado y el gerente:** bajo un esquema de “Administración por objetivos” (APO), el empleado junto con su supervisor formulan los objetivos que van a regir para el empleado para todo el periodo bajo análisis. Luego se evaluará su desempeño en cuanto a la consecución de esos objetivos.
- **Equipo de trabajo:** el equipo de trabajo es quien evalúa el desempeño, programando con el empleado las medidas necesarias para mejorarlo.
- **El órgano de gestión del personal:** es una alternativa corriente en organizaciones más conservadoras. El área de RRHH es quien procesa e interpreta la información del desempeño de cada empleado, la que ha sido proporcionada por cada gerente. De esta forma envía informes o implementa programas para la mejora del desempeño. Presenta la desventaja de trabajar con medias y medianas, y no con el desempeño individual y singular de cada persona. Se basa en lo genérico y no en lo particular.
- **Comité de evaluación:** en este caso la evaluación de desempeño está a cargo de un comité nombrado para este fin, y constituido por empleados permanentes o transitorios pertenecientes a diversas dependencias o departamentos. Evalúan en forma conjunta a un grupo de empleados de entre 20 y 30 personas. Recibe críticas por su aspecto centralizador y su espíritu de juzgamiento.
- **Evaluador de 360°:** consiste en la evaluación del empleado por las personas de su entorno, esto significa que es evaluado por sus supervisores, pares y subordinados, como así también por él mismo. Cualquier persona con la que mantenga cierta interacción o intercambio participa en la evaluación de su desempeño.

h) Capacitación y desarrollo

La capacitación se ha vuelto cada vez más vital para el éxito de las organizaciones modernas. La capacitación desempeña un papel fundamental en el cultivo y fortalecimiento de estas competencias por lo que se ha convertido en parte de la columna vertebral de la implementación. Además, la rapidez con la que se están desarrollando las tecnologías requiere que los empleados mantengan perfeccionados sus conocimientos, habilidades y capacidades (KSA por sus siglas en inglés) para que puedan manejar los nuevos procesos y sistemas. Los puestos que requieren pocas habilidades son reemplazados rápidamente por puestos que requieren habilidades técnicas, interpersonales y de solución de problemas. Las tendencias hacia empowerment, la administración de la calidad total, el trabajo en equipo y los negocios internacionales requieren tanto los gerentes como los empleados desarrollen las habilidades que necesitan para manejar tareas nuevas y más demandantes. (Bohlander, 2018)

1.2 Marco Conceptual

- a) **Tecnología de la información y comunicación.** - Es el medio de comunicación o el tratamiento de la información que se sirve de los avances y progresos de la tecnología electrónica y que tiene su base en los conocimientos existentes y en aquellos modos distintos de vivir.
- b) **Convivencia digital.**- La convivencia digital hace referencia a la forma en que nos relacionamos con los demás en Internet, dicha relación está conformada por una serie de protocolos que permiten la correcta interacción con la comunidad digital, en otras palabras el respeto y comportamiento adecuado que se debe mostrar hacia los demás cuando utilizamos Internet como medio de comunicación.
- c) **Comunicación efectiva.**- La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.
- d) **Colaboración .-** Colaboración es trabajo hecho conjuntamente con otras personas es todo proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente como para ayudar a conseguir algo a quien por sí mismo no podría.

- e) **Colaboración virtual .-** la colaboración virtual es la forma en cual personas que están separadas pueden colaborar en un solo proyecto, en vez de tener que estar físicamente en el mismo lugar. Igual se toma en cuenta que la tecnología es una base muy importante y que sin esto la colaboración virtual no existiría.
- f) **Recursos tecnológicos.-** son aquellos medios que utilizan la tecnología para que se pueda llevar a cabo el propósito que se desea. Estos pueden ser físicos, también conocidos como tangibles, y los que son invisibles, conocidos como intangibles o transversales. Hoy en día, estos recursos tecnológicos son de gran utilidad ya que la tecnología ha llegado a formar parte de la vida cotidiana y permite realizar una gran cantidad de tareas sin tener que utilizar muchas energías.
- g) **Software.-** El software es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar.
- h) **Tecnología.-** La tecnología es todo conocimiento que tiene como propósito aplicar métodos que nos generen un aprovechamiento más práctico para la mejora de la actividad humana y parte de la vida; además la tecnología sirve a las necesidades del hombre, para realizar diferentes actividades.
- i) **Sistemas de información.-** conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio; teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.
- j) **Desempeño laboral:** Es el resultado del trabajo que se realiza para el logro de objetivos y metas.
- k) **Cumplimiento de tareas:** El cumplimiento de tareas se enmarca en la consecución de metas de acuerdo a un proceso de planificación estratégica enfocado las funciones establecidas para el desarrollo de sus actividades
- l) **Eficacia.-** Es el grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos.
- m) **Eficiencia.-** consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible de recursos.

1.3 Antecedentes

Rossi (2016) señala en su investigación sobre beneficios de la utilización de TICs se pudieron evidenciar en la encuesta que los docentes destacan la rapidez en la comunicación, el trabajo colaborativo, la flexibilidad, y el reforzamiento del trabajo en clase. Otra conclusión importante es que los docentes estudiados no se sienten al mismo nivel en uso de TIC que sus estudiantes, pero que hacen un gran esfuerzo por adaptarse a las nuevas tecnologías y por incluirlas en el aula de clase, lo cual implica una actitud flexible y abierta de integrar las nuevas tecnologías a los procesos en formación.

Tesen (2019) afirma que el estudio demuestra que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el área de salud ayuda a mejorar la adherencia al tratamiento en pacientes que sufren de enfermedades crónicas; ellos están dispuestos a participar en el envío de mensajes a sus celulares para recordarles la toma de medicación o información sobre su enfermedad. Tanto en el Reino Unido como en los Estados Unidos, el uso de tecnologías de información de fácil acceso sirve como herramienta en el área de la salud permitiendo la difusión de la información para el cuidado, la educación y el entrenamiento tanto de los pacientes y sus familias como del equipo de salud.

Humanante, Solís, Fernández, & Silva (2018) indican que con la masiva adopción de las tecnologías de la información y comunicación, la práctica profesional en el área de salud ha evolucionado, como también la interacción entre el servidor sanitario y el paciente. Se realizó una investigación de los estudiantes universitarios sobre el manejo de sus competencias en tecnologías de la información y comunicación. Los resultados obtenidos indican que la gran mayoría de los estudiantes consultados no son completamente competentes en cuanto al conocimiento y uso de las herramientas informáticas. Son pocas las acciones relacionadas con el ordenador donde los estudiantes se consideran competentes, siendo necesaria la formación en competencias digitales relacionadas con la gestión y generación de información, y la difusión del conocimiento; así como, el refuerzo de aquellas competencias relacionadas con el acceso y uso de la información.

Calzadilla (2002) sostiene que las nuevas tecnologías de información y comunicación estimulan la interactividad, la innovación y el desarrollo asociativo de procesos cognitivos, a partir de la cooperación. El papel del docente es diseñar un entorno de aprendizaje que sea funcional al objetivo educativo y facilitar la interacción del individuo con ese entorno. Si entendemos que el individuo del siglo XXI necesita más que

información, aprender a aprender, estando inmerso en un contexto que le sea significativo, se hace evidente el beneficio que reportan las TIC's a este tipo de aprendizaje, al propiciar el acceso a información globalizada, a través de los buscadores de la WWW, compañeros y docentes ubicados a grandes distancias, mediante el correo electrónico, los chat y los foros y listas de discusión, así como la simulación de situaciones, a través de los softwares educativos.

Gomes, Alves, & Silva (2018) indica que la adopción de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) ha sido una de las principales estrategias utilizadas por las organizaciones del Poder Judicial brasileño en la búsqueda de soluciones a los principales desafíos que enfrentan, como el acceso limitado a los servicios de justicia, los altos niveles de congestión en tribunales y demoras en la adjudicación de demandas. En este estudio los resultados confirman cuatro de las cinco hipótesis, lo que indica que la inversión en TIC tiene un efecto directo y positivo en la productividad de los tribunales, además de mediar y moderar el efecto de otras variables en la productividad. Sin embargo, contrariamente a lo esperado, la inversión en TIC no modera la relación entre la carga de trabajo judicial y la productividad; aunque débil, la relación observada fue negativa.

Díaz (2017) el estudio del impacto del cambio tecnológico en el crecimiento económico, se incorpora de manera formal en un modelo, a partir de Solow (1957). Sin embargo, no es hasta hace 15 años que la adopción, casi generalizada de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ha venido aparejada de un incremento importante en el número de estudios que tratan de entender, analizar y explicar su impacto en el crecimiento económico. La mayoría de ellos, encuentran un vínculo directo y positivo entre el uso de tic y la productividad.

Según Chancusig, Anibal, Montaluisa, & Soria (2019) se propone una revisión del estado de la pedagogía y las tecnologías de información y comunicación en la Educación Superior en Ecuador, se realiza una revisión bibliográfica haciendo un análisis de contenido de diversas fuentes. Observándose la necesidad de afrontar una realidad que la educación superior de Ecuador, según las diversas fuentes, incluyendo Organismos Internacionales, se encuentra rezagada. Luego de analizar los diversos señalamientos se puede concluir en la necesidad de que todos los órganos involucrados: Estado, entes educativos y sociedad civil, deben avocarse en incorporarse en este

proceso de cambio social, cultural y educativo que provoca las tecnologías y el acceso a la información.

Pedrero *et al.* (2018) sostiene que gestión tecnológica asociado a una acción gerencial en las comunidades organizadas en función de la búsqueda de satisfacer necesidades comunes ya que en los ámbitos comunitarios debe estar dirigida a la administración de las TIC, como instrumentos confiables para solventar las demandas de la realidad global, que también se manifiesta en los entornos locales, en términos de convocar a la participación y protagonismo para resolver las necesidades colectivas, donde además pueden contar con el apoyo de los entes gubernamentales, a partir de la articulación e integración de los esfuerzos de los ciudadanos.

Montero *et al.* (2019) sostienen que la evolución de Internet y de la tecnología digital en la sociedad y en los sectores productivos ha planteado en los sistemas sanitarios la necesidad de una transformación digital que aporte mejoras en calidad y eficiencia. A pesar de los avances tecnológicos y de la creciente demanda social para incorporarlos en la práctica clínica diaria, el grado de implementación de la innovación digital en el sector sanitario es todavía escaso y lento, en parte debido a la brecha digital. Por ello, resulta imprescindible que todos los agentes de salud incorporen ciertos conocimientos y habilidades específicas relacionadas con el entorno digital y la transformación que conlleva. Se presentan una serie de nuevas competencias que pueden facilitar esta transición a los profesionales de la salud y ayudarles a mejorar su desempeño profesional con la ayuda de Internet y las tecnologías asociadas.

Cardoso, Boudreau, & Carvalho (2019) en este estudio buscan comprender cómo el uso integrado de múltiples TIC, que es el conjunto de las TIC, afecta la organización de la acción colectiva consensuada. Investigamos los conjuntos de TIC utilizados por dos movimientos cívicos que organizaron con éxito eventos de acción colectiva consensuales a gran escala en dos países europeos. En nuestros resultados, revelamos cómo los conjuntos de TIC restringieron y facilitaron las funciones de organización y los requisitos de la acción colectiva. Los hallazgos muestran que las TIC permiten a los organizadores operar a propósito para organizar la acción colectiva, pero la medida en que tienen éxito en la concreción real de la acción colectiva en realidad depende de sus capacidades e intenciones. Por lo tanto, sostenemos que los factores humanos (es decir, su ingenio y agencia) están muy implicados en el éxito de la acción colectiva apoyada por las TIC. Este estudio amplía la investigación sobre el impacto de la acción colectiva habilitada por

la tecnología al observar el uso combinado de múltiples TIC y al examinar el fenómeno raro y pasado por alto de la acción colectiva consensual.

Correa, Gómez, & Cano (2017) en su artículo busca identificar el estado del arte y la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de almacenes y su aplicación en la industria colombiana. A partir de la revisión realizada, se identifica que las tecnologías aplicadas a la gestión de almacenes contribuyen a la simplificación de las operaciones, reducción de costos y mejora de los flujos de información; mientras que los principales obstáculos para su implementación son los altos costos, la cultura organizacional y la inadecuada estructuración de los procesos. En relación con el uso de las TIC en Colombia, se identificó un bajo grado de implementación en las pequeñas y medianas empresas (pymes) y un nivel medio en las grandes empresas.

Osorio (2015) estudio la influencia sobre el rendimiento de las empresas que tienen las tecnologías de información y comunicación (TIC); para esto se estudiaron 1.201 micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) de Colombia a las que se consultó sobre la disponibilidad y utilización de 8 herramientas TIC en ambiente web y sobre su rendimiento tanto a nivel global, como específicamente en su rentabilidad, participación en el mercado, procesos internos, relaciones humanas y relaciones con el entorno. Los resultados obtenidos mediante regresiones lineales muestran que las TIC influyen positivamente sobre los diferentes factores de rendimiento observados. Estos hallazgos son de utilidad para empresarios y entidades que promueven el conocimiento y el desarrollo de las Mipymes.

Cubillos, Velásquez, & Reyes (2014) realizan un análisis a las evaluaciones de clima organizacional y de desempeño laboral de una empresa del Estado; de este proceso de análisis y con base en los resultados de una entrevista aplicada a los directivos de la organización, así como en la revisión teórica de estas dos variables y su relación entre sí, se determinan los aspectos del clima organizacional que afectan en mayor medida a los resultados de los funcionarios. Se propone a la entidad un plan de mejoramiento enfocado en dos estrategias que influirán directamente el desempeño laboral a través de la intervención de las variables del clima organizacional que le afectan negativamente y así lograr que esto a su vez se vea reflejado en el alcance de los objetivos tanto individuales como corporativos. De esta manera, se comprueba también que desde el área de gestión

humana se puede influir directamente en la estrategia de las organizaciones, dejar de ser vista como un área de apoyo y demostrar que puede estar totalmente alineada con la misión, la visión y en general la planeación de aquellas.

Según Torrent & Ficapal (2011) en un estudio en Cataluña (1.283 empresas) y en sintonía con la evidencia empírica internacional, en este trabajo se analizan las nuevas fuentes co-innovadoras (usos TIC, nuevas formas de organización y cualificación del trabajo) de la productividad empresarial. Los resultados obtenidos nos han permitido identificar un patrón competitivo caracterizado por la decisiva contribución del capital físico productivo. Además, una segmentación del tejido empresarial nos sugiere la existencia de dos patrones competitivos claramente diferenciados. En las empresas intensivas en el uso de la tecnología y el conocimiento (alrededor de una quinta parte del total), la explicación de su nivel de productividad se basa en el capital físico productivo, los nuevos conjuntos de prácticas de organización del trabajo y las complementariedades entre éstas y el uso de las TIC. Por el contrario, en la gran mayoría de empresas catalanas (el 80% restante que no usa intensivamente la tecnología y el conocimiento) no se ha encontrado evidencia que corrobore la existencia de nuevas fuentes co-innovadoras en la explicación de su potencial de crecimiento a largo plazo.

(Osorio, 2015) afirma que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden contribuir a tener avances significativos en muchos sectores, sin embargo, la evolución y adopción de las mismas planteará diferentes desafíos, ya que su empleo requiere nuevas habilidades y destrezas, por lo que todos los actores de estos espacios tendrán en algún momento que capacitarse en su uso, con todo lo que esto implica. En el ámbito educativo existe una idea muy generalizada que indica que las TIC permitirán el acceso universal a la educación, la igualdad en la instrucción, el aprendizaje de calidad y el desarrollo profesional de los docentes; así como una gestión, dirección y administración eficiente del sistema educativo; sin embargo, se debe tomar en cuenta que la simple adopción de estas herramientas no garantiza de ninguna manera que se adquiera y/o mejore el conocimiento, que haya un aprendizaje significativo o que el desempeño de los estudiantes y docentes mejore junto con todo el sistema.

Según Jones, Motta, & Alderete (2016) los Resultados obtenidos tienden a confirmar que, en las Mipymes Comerciales y de Servicios que tienen interés de adoptar el comercio electrónico, la madurez en el uso de las TIC y la existencia de Estrategias de TIC alineadas

a los Objetivos organizacionales que influyen favorablemente en la adopción del comercio electrónico, y por lo tanto en el desempeño organizacional.

Según Chura (2019) existe una relación alta entre el uso de las TICs y la actividad física en los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “Divino Maestro” de Puno en el periodo académico del año 2018. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,722$), y la prueba de hipótesis $T_t = 6,9088$, concluimos que existe un alto grado de correlación entre el uso de las TICs y las actividades físicas en los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “Divino Maestro” de Puno – en el año 2018, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

Muñoz (2017) afirma que los resultados demuestran que el uso de las TIC influye significativamente en la participación en el mercado internacional de la MYPE del Sector Textil y Confecciones de Lima Metropolitana considerando el nivel de uso que poseen de las TIC, el motivo para adoptar las TIC y que las MYPES se encuentren capacitadas para el uso eficiente de estas herramientas; por ello las MYPES del Sector Textil y Confecciones mediante el uso de las TIC tienen una gran oportunidad para mejorar su presencia en el exterior.

Egoavil (2018) indica según sus estudios que existe una correlación significativa entre las Tics y las contrataciones de bienes y servicios en la UGEL 03, siendo 0.171 de acuerdo con la estadística de correlación rho de Spearman. Por ello se debe dar gran importancia a una gestión de adquisiciones transparente e informatizada. Hay mucha coincidencia en todos los autores mencionados donde indican que una eficiente contratación pública se dará con el buen uso de las TICs, para así disminuir las trabas burocráticas en procesos que no estén informatizados.

Cacsire (2019) sostiene que los resultados de la evaluación de las competencias que influyen en el desempeño laboral se muestra lo siguiente: el 56.25% indicó que mantienen una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo; el 43.75% indicó que el desempeño laboral de sus compañeros es bueno y aceptable; así mismo, también el 43.75% indicó que la interacción del personal en trabajos en equipo son buenas y aceptables; el 50% indicó que participa permanentemente en reuniones conjuntas y realiza propuestas innovadoras y desarrolla ideas creativas para el beneficio de la entidad.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Las continuas innovaciones en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desde Internet, la red inalámbrica, los teléfonos móviles o los sistemas operativos como SIGA, SIAF, SEACE, las plataformas o las comunidades virtuales están transformando el mundo de los servicios en nuevos modelos, procesos y necesidades institucionales. Las instituciones reclaman herramientas para gestionar y optimizar sus procesos productivos. En un entorno dinámico donde los cambios suceden rápidamente, se necesitan sistemas de información que integren en una visión global sus procesos de servicios.

Chiavenato (2011). Vivimos en un mundo en el cual siempre estamos evaluando el desempeño de las cosas, de los objetos y de las personas que nos rodean. Queremos saber qué resultados obtiene nuestra empresa, cuál ha sido la ganancia, cual es nuestra cuota de mercado, entre otros aspectos. Así mismo, en instituciones del estado, el estudio continuo del desempeño ha permitido, identificar a aquellos elementos que no contribuyen con ningún valor a la institución, y hacen lento los procesos y la entrega de un servicio. En nuestro país, los funcionarios públicos han sido cuestionados durante muchos años, debido que, bajo la percepción de la población, son estos los que sin hacer nada, llevan el dinero a sus bolsillos. Así mismo, otro problema por el cual afronta el estado, es que el personal no cuenta con herramientas tecnológicas modernas que faciliten su trabajo y sin en todo caso los hay, no cuenta con el personal calificado para hacerlo uso.

Bajo este contexto, en las universidades de la región de Puno se ha visto por conveniente capacitar sus colaboradores en el uso adecuado de tecnologías de la información y comunicación, ya que tecnología es una prioridad en la comunicación de hoy en día. sin embargo, el problema recae en el desempeño de los trabajadores, ya que, en algunos casos, este disminuye en vez de aumentar, producto quizás de la negativa al cambio de algunos trabajadores. Pese a ello, la presente investigación busca estudiar el uso de las tecnologías de la información y comunicación del personal administrativo de la universidades Nacionales de la región de Puno, y evaluar posteriormente su desempeño, ya que se considera que, con la aplicación de las TIC, el desempeño tendría que mejorar.

2.2 Enunciado del problema

2.2.1 Problema general

- ¿Qué relación existe entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno, 2018 – 2019?

2.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que tiene la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno, 2018 – 2019?
- ¿Cuál es la relación que tiene la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno, 2018-2019?
- ¿Es posible establecer un plan de capacitación sobre uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno?

2.3 Justificación

Lo elemental de la presente investigación es conocer la relación de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral que permitirá sistematizar los procesos administrativos a nivel institucional en tal sentido el propósito de la presente investigación es suficientemente significativa y útil porque se determinará la aplicación eficiente de las TICs y por ende mejor desempeño laboral ya que estaríamos reduciendo tiempos, costos en las tareas y funciones que cumplen los trabajadores. Dicho estudio será de suma importancia en las entidades públicas, proponiendo capacitación constante del uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar el desempeño laboral.

Esta investigación tiene una relevancia social importante ya que con esta investigación no solo se beneficiaran los trabajadores ya que al mejorar su desempeño laboral, se brindara mejores servicios tanto a docentes como a estudiantes, también se mejoraría la gestión administrativa ya sea en acceso a la información y comunicación se procesarían en menor tiempo.

En cuanto a la relevancia metodológica, se fundamenta en la aplicación de teorías existentes, desarrolladas por personas reconocidas dentro del campo de estudio, por lo que los resultados a encontrar permitirán contrastar, ampliar o modificar ciertas teorías. Además, los datos recolectados serán comprobados mediante pruebas de hipótesis.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.
- Analizar la relación entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.
- Proponer un plan de capacitación sobre uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existe relación positiva con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019

2.5.2 Hipótesis específico

- La convivencia digital y la tecnología tiene relación positiva con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.
- La comunicación efectiva y la colaboración tiene relación positiva con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

Esta investigación se realizará en la Universidad Nacional del Altiplano la cual se encuentra ubicada en el distrito, provincia y departamento de Puno, específicamente en la zona de San José con dirección Avenida Sesquicentenario 1121, en donde funciona las instalaciones, de la misma manera cuenta con una unidad administrativa la cual se encuentra en la Avenida El Sol 570 que desempeña una función importante en el rubro administrativo de la organización que se está investigando.



Figura 1. Universidad Nacional del Altiplano – Puno
Fuente: Revista UNA Puno 2017.

Naturaleza jurídica: Art. 3° La UNA - PUNO, es una institución pública de educación superior universitaria, integrada por docentes, estudiantes y graduados. Tiene personería jurídica de derecho público, con sede en la Ciudad de Puno, República del Perú; se rige por las normas establecidas en la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria – Ley N° 30220, su Estatuto.

Art. 4° La UNA - PUNO, constituye Pliego Presupuestal y actúa con autonomía normativa, académica, administrativa, económica y de gobierno, de conformidad con la Constitución Política del Estado, la Ley N° 30220, Ley universitaria y Reglamento. El Rector ejerce la personería jurídica y la representación legal de la Universidad bajo la Jurisdicción: Art. 5° La UNA- PUNO, tiene su sede principal en la Ciudad de Puno, brinda servicios a estudiantes de la Región de Puno, acoge además a estudiantes del nivel nacional e internacional en sus diferentes Facultades y Programas de Posgrado, tanto de manera ordinaria, extraordinaria y por convenios. La jurisdicción sobre la que ejerce normativamente sus actividades es el nivel de Gobierno Nacional.

Dirección General de Administración: Es el órgano responsable de conducir los procesos de administración de recursos humanos, materiales, financieros, infraestructura y de servicios de bienestar, que garanticen servicios de calidad, equidad y pertinencia. Depende jerárquicamente de Rectorado, el responsable de este órgano es el Director General de Administración designado por Consejo Universitario a propuesta del Rector. Es un cargo a dedicación exclusiva y de confianza.

Para cumplir con las funciones establecidas cuenta con las oficinas generales de Recursos Humanos, Gestión Financiera, Contaduría, Infraestructura Universitaria, Bienestar Universitario, Servicios Universitarios, Supervisión y Liquidación de Proyectos de Inversión Pública. Para el cumplimiento de sus objetivos debe realizar las siguientes funciones como se indica:

- Conducir los procesos de los sistemas administrativos, de recursos humanos, recursos materiales, gestión financiera, contaduría, servicios de bienestar, infraestructura, así como de todas las unidades conformantes.
- Coordinar, supervisar y controlar la ejecución del presupuesto institucional en función de la actividad académica, investigativa, extensión cultural, proyección y responsabilidad social, con eficiencia, eficacia y calidad del gasto.

- Proponer las políticas, planes y programas de los sistemas administrativos, en concordancia con la política académica, investigativa, extensión cultural, proyección social y responsabilidad social de la Universidad.
- Implementar las condiciones necesarias competentes, para el proceso de licenciamiento institucional.
- Elevar al Rectorado su Plan Operativo, Memoria Anual y demás documentos de gestión correspondientes, de las actividades administrativas realizadas, en los plazos correspondientes.
- Supervisar la gestión administrativa financiera de los centros de producción de bienes y servicios.
- Garantizar servicios de calidad en bienestar universitario, comedor, transporte y servicios médicos en beneficio de los estudiantes y población universitaria.
- Garantizar una adecuada ejecución de obras de infraestructura, equipamiento; así como la supervisión y liquidación de los mismos.
- Garantizar el mantenimiento de la infraestructura física, laboratorios y los servicios complementarios del TIC, saneamiento y energía eléctrica.

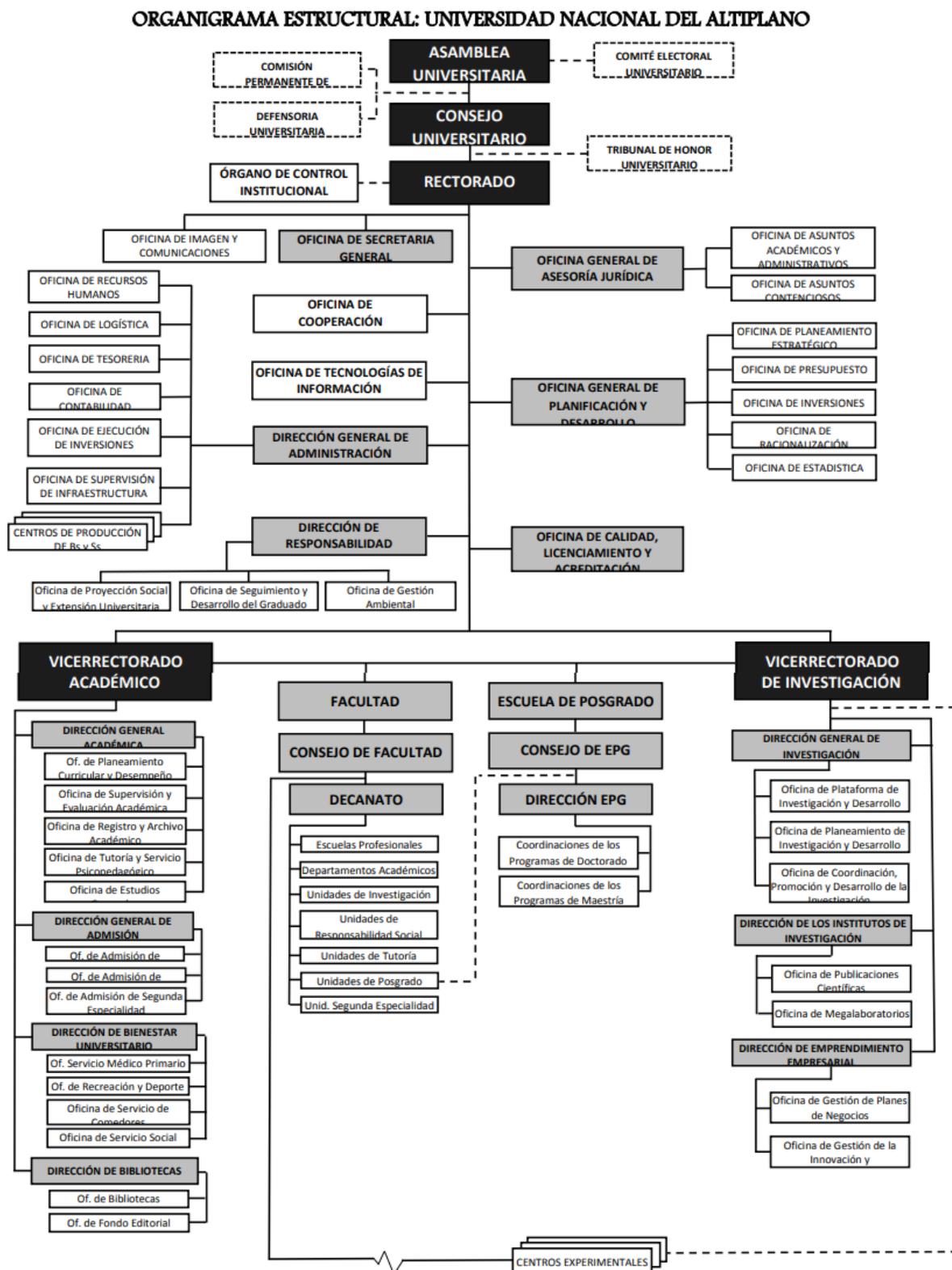


Figura 2. Organigrama de UNAP.
Fuente: Revista Institucional de la UNA Puno 2017

3.2 Población

La población está constituida por el personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno, durante los periodos de entre 2018 -2019; está conformado por Personal administrativo de la Universidad Nacional de Puno que cuenta con 600 trabajadores nombrados y 440 trabajadores contratados y Universidad Nacional de Juliaca cuenta con 55 trabajadores contratados y ningún nombrado en total de 1095 trabajadores Administrativos de las universidades nacionales de la región de Puno.

3.3 Muestra

La muestra elegida para la presente investigación es muestreo probabilístico estratificado ya que están clasificados los trabajadores en personal Nombrado y personal contratados.

$$n = \frac{Z^2 X N P X Q}{E^2 (N-1) 4 P X Q} \quad n=285$$

Tabla 1

Determinación de muestra

UNIVERSIDADES NACIONALES DE LA REGION PUNO	PERSONAL ADMINISTRATIVO	TOTAL TRABAJORES	DE MUESTRA	PORCENTAJE
Universidad Nacional del Altiplano –Puno	Nombrados	600	156	55%
	Contratados	440	115	40%
Universidad Nacional de Juliaca	Nombrado	0	0	0%
	Contratados	55	14	5%
TOTAL		1095	285	100%

Fuente: Oficina de recursos humanos UNAP/ unidad de personal UNAJ.

3.4 Método de investigación

La metodología de la investigación científica es encargada de orientar el proceso de investigación, proporcionando información detallada sobre las acciones que permitieron describir y analizar el problema planteado. Para ello se formulará los distintos componentes que lo integran.

3.4.1 Diseño de investigación

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), manifiesta que una investigación se presenta en dos diseños experimental y no experimental, el trabajo de investigación tiene el diseño no experimental de tipo transaccional o transversales, debido a que este estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad.

3.4.2 Tipo de investigación

El diseño que se aplicó en la investigación es correlacional, ya que es un tipo de investigación que tiene como propósito determinar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.4.3 Enfoque de investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), el enfoque de la investigación utilizado en la presente investigación es Cuantitativa, debido a que se usa recolección de datos para probar la Hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Por lo cual se trabajará en base a los siguientes objetivos planteados de la investigación.

- Objetivo Especifico 1. El enfoque de investigación es cuantitativo por que se usa la recolección de datos para Analizar la relación entre la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea.
- Objetivo Especifico 2. El enfoque de investigación es cuantitativo por que se usa la recolección de datos para Analizar la relación entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro.

3.5 Técnicas e instrumento

Tomando en cuenta la existencia de distintos medios que permiten y facilitan el correcto manejo de la información que se obtiene tras el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta para la recolección de datos y para el procesamiento de datos de nuestra investigación como técnica: encuesta ya que a través de ella se hace la recolección de datos, los encuestados fueron personal administrativo que labora en la universidades de la región de puno. Para la valoración se empleó la escala de Likert con puntajes que van del 1 al 5 que incluye: Sin importancia (1) De poca importancia (2) moderadamente importante (3) importante (4) Muy importante (5) y para variable desempeño se empleó escala de Likert que incluye: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5), para un óptimo resultado de nuestro trabajo de investigación en función a los objetivos.

Como instrumento: Para la recolección de datos, se realizó una encuesta que consta de 24 interrogantes en el ANEXO 1, a trabajadores de las 2 Universidades Nacionales de la región de Puno tomadas como muestra para posteriormente evaluar dicha información. Con la respuesta a estas preguntas se busca determinar la relación de uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de puno.

Se usó la correlación de Pearson (r) para medir el grado de correlación existente entre las variables: uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y desempeño laboral, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) nos indica que son la expresión numérica que indica el grado de relación existente entre dos variables y en qué medida se relacionan. Para interpretar el coeficiente de correlación se recurrió a la siguiente escala:

Tabla 2

Escala de Correlación de Pearson

Valor	Resultado
-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
0.0	Sin correlación o nula
0.01 - 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 -0.39	Correlación positiva baja
0.4 - 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 - 0.89	Correlación positiva alta
0.9 – 0.99	Correlación positiva muy alta
1.	Correlación perfecta

Fuente: Hernández,. *et al.*, (2010).

3.5.1 Para procesamiento y análisis de datos

Los datos clasificados, ordenados y presentados son analizados, a fin de descubrir las causas y sus efectos y la relación que existe entre ellos. La investigación tendrá un análisis, expresado en conclusiones referenciales. Mediante la aplicación de las distintas técnicas que nos brinda (Bernal, 2010) y (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006) en sus publicaciones referentes a la Metodología de la Investigación Científica, las cuales procederemos a desarrollar en los siguientes párrafos de manera que se tenga una mejor comprensión y entendimiento.

- **Tabulación de datos:** Los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas fueron tabulados mecánicamente es decir mediante las TIC's, para poder procesar posteriormente con un software estadístico.
- **Procesamiento estadístico:** El análisis y procesamiento de los datos se hizo utilizando el software SPSS. Este es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.
- **Parámetros usados:** Cada uno de los ítems de la encuesta consta de 24 preguntas, es medido la variable 1 a través de la escala de Likert de 5 puntos, tecnicada y codificada desde MUY IMPORTANTE (5) hasta SIN IMPORTANCIA (1) y la

variable 2 medido a través de escala de liker desde SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) ALGUNAS VECES (3) CASI NUNCA (2) Y NUNCA(1) para determinar el uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral, por lo que simplifica el llenado del cuestionario y facilita la interpretación de la información, como podemos observar en la tabla:

Tabla 3

Escala de medición variable 1

Escala de medición aplicada para el variable 1	
Escala	significado
1	Sin importancia
2	De poca importancia
3	Modernamente importante
4	Importante
5	Muy importante

Fuente: Escala de Likert.

Tabla 4

Escala de medición variable 2

Escala de medición aplicada para el variable 2	
Escala	significado
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Escala de Likert.

De esta forma la encuesta propuesta permite disponer de puntuaciones respecto a cada enunciado y por ende contrastar con cada dimensión planteada, facilitando el desarrollo de manera simplificada en el manejo de datos e interpretaciones

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región Puno, periodo 2018-2019. Para esto, se aplicó la encuesta propuesta a trabajadores en las 2 universidades según la muestra definida 285 trabajadores el cual está sustentado en la evaluación de 360°.

4.1 Análisis dimensional

En esta parte de la investigación se manejará un análisis breve de cada una de las dimensiones que conforman los componentes de la investigación de manera general, para su posterior discusión y análisis por objetivos y componentes que la conforman. Siendo primeramente analizados mediante ítems que faciliten y permitan una mejor comprensión y entendimiento de los resultados:

Ítem 1: ¿Cómo considera Ud. disposición de recursos tecnológicos para llevar a cabo su trabajo?

Tabla 5

Disposición de recursos tecnológicos para llevar a cabo su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	10	3,5	3,5	3,5
	De poca importancia	10	3,5	3,5	7,0
	Moderadamente importante	54	18,9	18,9	26,0
	Importante	143	50,2	50,2	76,1
	Muy Importante	68	23,9	23,9	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019

Según los resultados obtenidos en la tabla 5; el 50.2 % de los encuestados califican que la implementación de recursos tecnológicos es importante para el desarrollo de sus actividades y/ o tareas y subsigue el porcentaje de 23.9 % escala muy importante, el 18.9 % considera que es modernamente importante, el 3.5 % consideran que es de poca importancia y sin importancia. Esta situación refleja que la implementación de recursos tecnológicos es importante que garantizar buen desempeño y el cumplimiento de metas durante el desarrollo de sus tareas.

Ítem 2: ¿Cómo considera la actualización de software en su área de trabajo?

Tabla 6

Actualización de software en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	2	,7	,7	,7
	De poca importancia	10	3,5	3,5	4,2
	Moderadamente importante	68	23,9	23,9	28,1
	Importante	80	28,1	28,1	56,1
	Muy Importante	125	43,9	43,9	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 6; el 43.9 % de los encuestados considera que la actualización de programas de software es muy importante, el 28.1 % considera que

es importante, 23.9% califican con escala moderadamente importante, un 3.5% considera que es de poca importancia y finalmente 0.70 % considera que es sin importancia. Esto significa que los trabajadores administrativos de las dos universidades consideran que es muy importante la actualización de programas de software, pero sin embargo según resultados las áreas usuarias no cuentan con dicha necesidad, el cual también dificulta el desempeño laboral de los trabajadores.

Ítem 3: ¿Cómo considera la compra de licencia de software para su oficina?

Tabla 7

Consideración de la compra de licencia de software en las oficinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sin Importancia	21	7,4	7,4	7,4
De poca importancia	30	10,5	10,5	17,9
Moderadamente importante	108	37,9	37,9	55,8
Importante	86	30,2	30,2	86,0
Muy Importante	40	14,0	14,0	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizado por el investigador 2019.

En la tabla 7 del total de los encuestados, 37.9 % califica como modernamente importante la compra de licencia de software, seguidamente el 30% considera importante, el 14% considera muy importante y en menor consideración el 10.5% y 7.4% consideran de poca importancia y sin importancia respectivamente. Lo que significa es considerada medianamente importante por parte del personal administrativo de ambas universidades. Sin embargo la utilización de software debe estar regido por el derecho de uso, ya que la compra de licencia es muy importante debido a que genera más seguridad de su sistemas de información, o de lo contrario estaría en riesgo la entidad.

Ítem 4: ¿Cómo considera Ud. el mantenimiento de los sistemas de información de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias.

Tabla 8

Mantenimiento de sistemas de información de acuerdo a las necesidades de áreas usuarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	8	2,8	2,8	2,8
	De poca importancia	28	9,8	9,8	12,6
	Moderadamente importante	93	32,6	32,6	45,3
	Importante	112	39,3	39,3	84,6
	Muy Importante	44	15,4	15,4	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

En la tabla 8 del total de los encuestados, 39.3 % considera como importante el mantenimiento de los sistemas de información y seguidamente el 32.6 % califica moderadamente importante, un 15.4% considera muy importante, 9.8% considera de poca importancia y por ultimo 2.8% considera sin importancia. Lo que significa que es importante mantenimiento de los sistemas de información, ya que cada oficina requiere necesidades de mantener sus sistemas de información para mayor control y seguimiento de sus actividades.

Ítem 5: ¿Cómo evalúa su conocimiento sobre los alcances legales del TIC?

Tabla 9

Evaluación de conocimiento sobre los alcances legales del TIC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	18	6,3	6,3	6,3
	De poca importancia	23	8,1	8,1	14,4
	Moderadamente importante	106	37,2	37,2	51,6
	Importante	92	32,3	32,3	83,9
	Muy Importante	46	16,1	16,1	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 9; el 37.2% de los encuestados califican como moderadamente importante su conocimiento sobre los alcances legales del TIC, de muy

cerca subsigue 32.3 % considera importante, 16.1% considera muy importante, 8.1% considera de poca importancia y finalmente 6.3% considera sin importancia. Este resultado significa que los trabajadores en su mayoría indican que es regularmente importante quizás debido a falta de conocimiento sobre los alcances legales; sin embargo considero que es muy importante porque usar las TICs de forma segura y responsable beneficia tanto al usuario como a la entidad, también hay restricciones a las que hay que aceptarlas.

Ítem 6: ¿Cómo califica usted del cumplimiento de privacidad de información?

Tabla 10

Calificación del cumplimiento de privacidad de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	13	4,6	4,6	4,6
	De poca importancia	33	11,6	11,6	16,1
	Moderadamente importante	84	29,5	29,5	45,6
	Importante	89	31,2	31,2	76,8
	Muy Importante	66	23,2	23,2	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019

Según los resultados obtenidos en la Tabla 10; del total de los encuestados, el 31.2 % de los encuestados consideran como importante la privacidad de información, seguidamente el 29.5% considera moderadamente importante, un 23.2% considera muy importante, 11.6% de poca importancia y 4.6% considera sin importancia. Este resultado significa que en su mayoría los trabajadores consideran como importante la privacidad de información, sabiendo que es un derecho la protección de información de la entidad en la que labora.

Ítem 7: ¿Cómo califica la capacidad de sus compañeros para acoplarse al TIC?

Tabla 11

Calificación de capacidad de sus compañeros para acoplarse al TIC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	9	3,2	3,2	3,2
	De poca importancia	17	6,0	6,0	9,1
	Moderadamente importante	96	33,7	33,7	42,8
	Importante	98	34,4	34,4	77,2
	Muy Importante	65	22,8	22,8	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 11; el 34.4 % de los encuestados consideran como importante la capacidad de sus compañeros para acoplarse al TIC, 33.7 % considera moderadamente importante, 22.8% indica muy importante, el 6.% indica de poca importancia y de menor porcentaje 3.2% considera sin importancia . Este resultado refleja que si es importante la capacidad de sus compañeros para acoplarse a las TICs, ya que en la actualidad cualquier trabajador debe acoplarse a las necesidades en el ámbito de trabajo, porque ello dependerá el éxito de las entidades sea públicas o privadas.

Ítem 8: ¿Cómo considera Ud. el manejo de programas de ofimática: procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos?

Tabla 12

Consideración de manejo de programas de ofimática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	29	10,2	10,2	10,2
	De poca importancia	26	9,1	9,1	19,3
	Moderadamente importante	100	35,1	35,1	54,4
	Importante	81	28,4	28,4	82,8
	Muy Importante	49	17,2	17,2	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 12; el 35.1 % de los encuestados considera como moderadamente importante el manejo de programas de ofimática: procesador de

textos, hojas de cálculo, bases de datos, 28.4 % considera como importante, 17.2% indica muy importante, el 10.2% considera como sin importancia y finalmente 9.1% considera de poca importancia. Este resultado indica que no es tan importante el manejo de programas de ofimáticas, quizás es debido a que en su mayoría las oficinas cuentan con programas especializadas en su área.

Ítem 9: ¿Como considera la comunicación por redes sociales (Facebook, Twitter, whatsapp, etc.)?

Tabla 13

Comunicación por redes sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	16	5,6	5,6	5,6
	De poca importancia	20	7,0	7,0	12,6
	Moderadamente importante	99	34,7	34,7	47,4
	Importante	92	32,3	32,3	79,6
	Muy Importante	58	20,4	20,4	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

En la tabla 13 del total de los encuestados, 34.7% considera moderadamente importante considera la comunicación por redes sociales (Facebook, Twitter, whatsapp, etc.), el 32.3 % considera importante, el 20.4% de los encuestados considera muy importante, el 7% considera de poca importancia y el 5.6% considera que es sin importancia. Este resultado denota que para los trabajadores no es tan importante comunicación por redes sociales. Sin embargo considero que las redes sociales son herramientas para mejorar las relaciones interpersonales y adaptación rápido al ambiente de trabajo.

Ítem 10: ¿Cómo califica fluidez del Intercambio de información a través del internet?

Tabla 14

Calificación de fluidez del intercambio de información a través de internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	20	7,0	7,0	7,0
	De poca importancia	23	8,1	8,1	15,1
	Moderadamente importante	116	40,7	40,7	55,8
	Importante	73	25,6	25,6	81,4
	Muy Importante	53	18,6	18,6	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 14; el 40% de los encuestados consideran moderadamente importante fluidez del Intercambio de información a través del internet, el 25% considera, el 18% considera muy importante, el 8.1% considera de poca importancia y por ultimo 7% considera sin importancia. Esta situación refleja que los trabajadores indican en su gran mayoría mediadamente importante.

Ítem 11: ¿Cómo considera que el conocimiento y manejo de las herramientas TIC le permitieron mejorar su competencia profesional?

Tabla 15

Conocimiento y manejo de herramientas TIC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Importancia	4	1,4	1,4	1,4
	De poca importancia	18	6,3	6,3	7,7
	Moderadamente importante	90	31,6	31,6	39,3
	Importante	109	38,2	38,2	77,5
	Muy Importante	64	22,5	22,5	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 15; el 38.2% de los encuestados considera importante el conocimiento y manejo de las herramientas TIC que de alguna manera le permitieron mejorar su competencia profesional, el 31.6% considera moderadamente importante. 22.5% considera muy importante, 6.3% considera de poca importancia y 1.4% considera sin importancia. Lo significa que si importante el uso de las TICs porque

mejora la competencia profesional; ya que en la actualidad las exigencias laborales más se basan en el manejo de las tecnologías de información y comunicación.

Ítem 12: ¿Cómo evalúa la utilidad de las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de las metas trazadas?

Tabla 16

Evaluación de las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de metas trazadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin importancia	1	0,4	0,4	0,4
	De poca importancia	14	4,9	4,9	5,3
	Moderadamente importante	77	27,0	27,0	32,3
	Importante	104	36,5	36,5	68,8
	Muy Importante	89	31,2	31,2	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 16; el 36.5% de los encuestados evalúan importante las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de las metas trazadas, de muy cerca sigue 31.2% con escala muy importante, 27% considera moderadamente importante, 4.9% considera de poca importancia y así mismo 0.4% considera sin importancia. Los trabajadores en su mayoría lo consideran importante.

Ítem 13: ¿Cumple Ud. Con los objetivos de su área?

Tabla 17

Cumplimiento de objetivos de su área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	38	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	129	45,3	45,3	58,6
	Casi siempre	75	26,3	26,3	84,9
	Siempre	43	15,1	15,1	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 17; el 45.3% de los encuestados indica que solo algunas veces cumple Con los objetivos de su área, 26.3% indica casi siempre, el 15.1% indica siempre, seguidamente el 13.3 % indica casi nunca y ningún encuestado indica nunca. Esto significa que la gran mayoría indica que algunas veces cumplen con sus objetivos de su área; esto tiene ver con el factor tecnológico y recursos con los que se cuenta.

Ítem 14: ¿Su nivel de ejecución es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?

Tabla 18

Nivel de ejecución acorde a las políticas de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	8,1	8,1	8,1
	Casi nunca	23	8,1	8,1	16,1
	Algunas veces	100	35,1	35,1	51,2
	Casi siempre	91	31,9	31,9	83,2
	Siempre	48	16,8	16,8	100,0
Total		285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 18; el 35.1 % de los encuestados indican que solo algunas veces su nivel de ejecución es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad, 31.9 % indica casi siempre, 16.8 % indica siempre, 8.1% indica casi nunca y nunca .Esto señala que en su gran mayoría indican que solo algunas veces su nivel está acorde a las políticas de la entidad, este resultado es un indicador de desempeño de cada trabajador.

Ítem 15: ¿Recibo en forma oportuna información que me permite alcanzar mis objetivos?

Tabla 19

Información oportuna que permite alcanzar los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	12,3	12,3	12,3
	Casi nunca	93	32,6	32,6	44,9
	Algunas veces	84	29,5	29,5	74,4
	Casi siempre	43	15,1	15,1	89,5
	Siempre	30	10,5	10,5	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 19; del total de encuestados el 32.6 % indica casi nunca de recibir de forma oportuna información que le permita alcanzar sus objetivos, 29.5% indica algunas veces, seguidamente 15.1 % indica casi siempre, 12.3% indica nunca y finalmente 10.5% indica nunca haber recibido información oportuna. El cual indica que al no recibir información (información de calidad) de forma oportuna puede generar demoras y costos en cuanto a la prestación de servicios y por ende cumplimiento de objetivos.

Ítem 16: ¿Resuelve los problemas de su área fácilmente u oportunamente?

Tabla 20

Solución oportuna de problemas de su área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	28	9,8	9,8	13,0
	Algunas veces	107	37,5	37,5	50,5
	Casi siempre	88	30,9	30,9	81,4
	Siempre	53	18,6	18,6	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 20; del total de los encuestados el 37.5 % indica que algunas veces Resuelve los problemas de su área, 30.9% indica casi siempre, el 18.6% indica siempre, 9.8% considera casi nunca y por último el 3.2% indica nunca.

Este resultado indica que solo a veces resuelven problemas de su área, ya que en muchas ocasiones nadie se preocupa por resolver problemas de su área.

Ítem 17: ¿Se esmera con respecto a la labor que realiza?

Tabla 21

Esmero con respecto a la labor que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	12	4,2	4,2	4,2
	Algunas veces	97	34,0	34,0	38,2
	Casi siempre	98	34,4	34,4	72,6
	Siempre	78	27,4	27,4	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 21; el 34.4 % de los encuestados indican que casi siempre se esmeran en la labor que realizan, sigue de muy cerca 34% algunas veces, 27.4% siempre, 4.2% casi nunca y ningún trabajador indica nunca. Este resultado refleja que los trabajadores si se esmeran con respecto a su labor dentro de la institución, esto es un indicador clave para determinar la calidad de trabajo que realiza cada trabajador.

Ítem 18: ¿Usa y conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo?

Tabla 22

Conocimiento de métodos y procedimientos de su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	3	1,1	1,1	1,1
	Algunas veces	108	37,9	37,9	38,9
	Casi siempre	111	38,9	38,9	77,9
	Siempre	63	22,1	22,1	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019

Según los resultados obtenidos en la Tabla 22, el 38.9% de los encuestados indican que casi siempre que conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo, el 37.9% indica algunas veces, 22 % indica siempre, y el 1.1% indica casi nunca. Como se demuestra que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre.

Ítem 19: ¿La asignación de sus tareas está de acuerdo a su conocimiento y experiencia laboral?

Tabla 23

Asignación de tareas de acuerdo a su conocimiento y experiencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	42	14,7	14,7	23,5
	Algunas veces	90	31,6	31,6	55,1
	Casi siempre	82	28,8	28,8	83,9
	Siempre	46	16,1	16,1	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 23, el 31.6% de los encuestados indica que solo alguna veces la asignación de sus tareas está de acuerdo a su conocimiento y experiencia laboral, seguidamente 28.8 % indica casi siempre, 16.1 % indica siempre, el 14.7 % indica casi nunca y por último el 8.8% indica nunca.

Ítem 20: ¿Considera Ud. que brinda calidad de servicio a los usuarios?

Tabla 24

Consideración de calidad de servicio a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	24	8,4	8,4	8,4
	Algunas veces	121	42,5	42,5	50,9
	Casi siempre	70	24,6	24,6	75,4
	Siempre	70	24,6	24,6	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 24, el 42.5% de los encuestados indican que algunas considera que brinda calidad de servicio a los usuarios, 24.6% indican con escala casi siempre y siempre, 8.4% indica casi nunca. resultado que indica que solo algunas veces consideran que brindan calidad de servicios a los usuarios; pero no está demás señalar que Las TIC's, según Rincón (2003) son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos, son de gran utilidad en la información, debido a que resuelven el núcleo de la actividad que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así como la intervención de varios funcionarios. Debido a esto las tecnologías también facilitan la gestión de los flujos de trabajo.

Ítem 21: ¿Cumple Ud. las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente y con menor recurso?

Tabla 25

Cumplimiento de metas en tiempo plasmado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	9,8	9,8	9,8
	Casi nunca	68	23,9	23,9	33,7
	Algunas veces	90	31,6	31,6	65,3
	Casi siempre	55	19,3	19,3	84,6
	Siempre	44	15,4	15,4	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 25, el 31.6% de los encuestados indican que algunas que algunas veces cumple las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente y con menor recurso, 23.9% indican con escala casi nunca, 19.3% indica casi siempre, 15.4% siempre y finalmente 9.8% indica nunca. Lo que resalta es el 31.6% que afirman que a veces cumplen con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente, esto significa que la gran mayoría han cumplido en promedio medio las metas establecidas y en el tiempo oportuno. Esto es debido a que en algunas áreas existe la mala planeación de tiempos en su área de trabajo y también tiene que ver con recursos con los que se cuenta.

Ítem 22: ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?

Tabla 26

Adaptación con rapidez a los cambios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	29	10,2	10,2	11,6
	Algunas veces	91	31,9	31,9	43,5
	Casi siempre	92	32,3	32,3	75,8
	Siempre	69	24,2	24,2	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 26, el 32.3% de los encuestados indican que casi siempre logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral, 31.9% indican con escala algunas veces, 24.2% indica siempre, 10.2% indica casi nunca y 1.4% indica nunca. Lo resaltante según resultado que mayoría de los encuestados indican que casi siempre logran adaptarse a los cambios de manera rápida; ya que en la actualidad la adaptación a los cambios es una competencia necesaria para crecer profesionalmente.

Ítem 23: ¿Demuestra eficacia y precisión en la ejecución de su trabajo?

Tabla 27

Eficacia y precisión en la ejecución de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,4	,4	,4
	Casi nunca	10	3,5	3,5	3,9
	Algunas veces	55	19,3	19,3	23,2
	Casi siempre	146	51,2	51,2	74,4
	Siempre	73	25,6	25,6	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 27, el 51.2% de los encuestados indican que casi siempre demuestra eficacia y precisión en la ejecución de su trabajo, 25.6% indica siempre, 19.3% indica algunas veces, 3.5% indica casi nunca y 0.4% indica nunca. Lo resaltante según resultado que mayoría de los encuestados indican que casi siempre muestra eficiencia y precisión en la ejecución de su trabajo.

Ítem 24: ¿Desempeña su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de su entidad?

Tabla 28

Desempeño de tarea tomando en cuenta MOF de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	9,1%	9,1	9,1
	Casi nunca	29	10,2	10,2	19,3
	Algunas veces	100	35,1	35,1	54,4
	Casi siempre	81	28,4	28,4	82,8
	Siempre	49	17,2	17,2	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizado por el investigador 2019

Según los resultados obtenidos en la Tabla 28, el 35.1% de los encuestados indican que algunas veces desempeñan su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de su entidad, 28.4% indica casi siempre, 17.2% indica siempre, 10.2% indica casi nunca y 9.1% indica nunca. Lo resaltante según resultado que mayoría de los encuestados indican que solo algunas veces desempeñan su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de su entidad, sin embargo considero los instrumentos de gestión son importantes ya que en ella se ve reflejado todas las funciones que un trabajador debe realizar dentro de su área de trabajo. Pero sin embargo la mayoría no lo revisa o simplemente lo tienen guardado.

4.2 Análisis de objetivos

Para determinar el nivel de relación entre las dos variables, se recurre a utilizar el Coeficiente de correlación de Pearson debido a que las variables son cuantitativas. Coeficiente de Pearson tiene una lógica, por ejemplo, cuando el valor de “x” cambia, el valor de “y” cambia de forma definida. Siendo interpretada de la siguiente manera:

Tabla 29

Escala de correlación de Pearson

Valor	Resultado
-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
0.0	Sin correlación o nula
0.01 - 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 -0.39	Correlación positiva baja
0.4 - 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 - 0.89	Correlación positiva alta
0.9 – 0.99	Correlación positiva muy alta
1.	Correlación perfecta

Fuente: (Hernández., *et al.*, 2010).

Escala de medición para desempeño laboral: para su mejor interpretación se aplicó una escala de medición que determina si es bueno o malo el desempeño de cada trabajador en base a respuesta de cada ítem. Se le conoce como escala sumada, debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Cada ítem contiene una graduación escalonada de respuestas, que va de lo más favorable a lo menos favorable de tal manera que permitió expresar su opinión de manera objetiva y precisa.

Tabla 30

Escala de medición para desempeño laboral

Puntos de escala	Valor numérico	Valoración
Siempre	5	44 – 60 (Bueno)
Casi siempre	4	
A veces	3	28– 43 (Regular)
Casi nunca	2	12– 27 (Deficiente)
Nunca	1	

4.2.1 Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el uso de tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de puno.

Tabla 31

Determinación de objetivo general

		DESEMPEÑO LABORAL						Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	Sin importancia	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
	De poca importancia	Recuento	0	1	6	0	0	7
		% del total	0,0%	0,4%	2,1%	0,0%	0,0%	2,5%
	Moderadamente importante	Recuento	0	2	97	11	0	110
		% del total	0,0%	0,7%	34,0%	3,9%	0,0%	38,6%
	Importante	Recuento	0	0	38	95	7	140
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	33,3%	2,5%	49,1%
	Muy importante	Recuento	1	0	0	14	12	27
		% del total	0,4%	0,0%	0,0%	4,9%	4,2%	9,5%
		Recuento	1	3	142	120	19	285
		% del total	0,4%	1,1%	49,8%	42,1%	6,7%	100,0%

Fuente: Extraído del analizador SPSS, 2019.

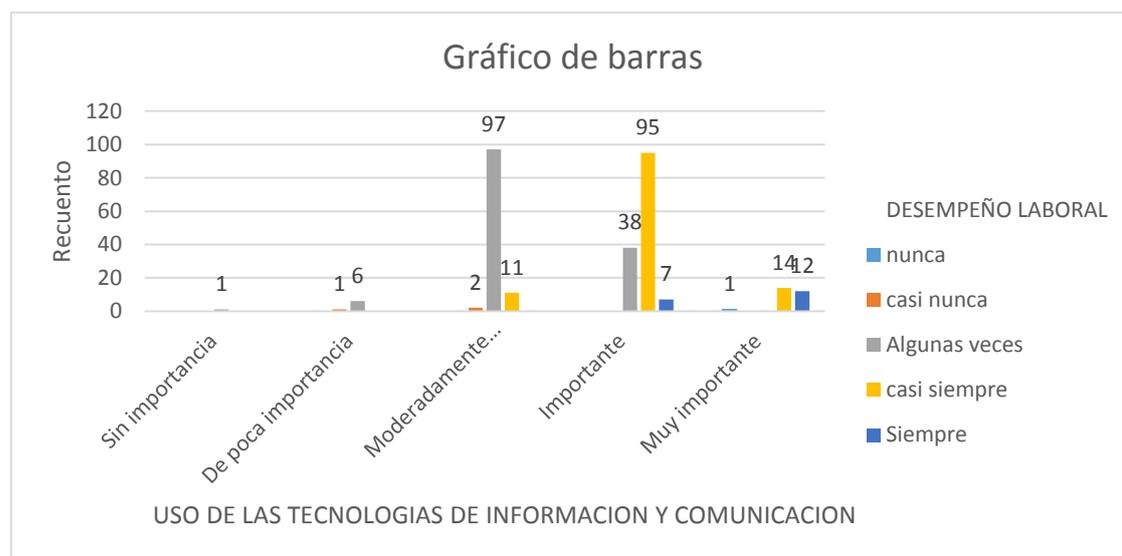


Figura 3. Análisis grafico de objetivo general

Fuente : Extraído del analizador SPSS.

En la tabla 31, se observa que un 34.0% de la población encuestada manifiesta que el uso de las tecnologías de información y comunicación son moderadamente importante, por ello el desempeño laboral es regular. A su vez un 33.3% indica que es importante el uso de las tecnologías de información y comunicación por ende se observa también desempeño laboral casi siempre buena.

De acuerdo con Berumen y Arriaza (2010) Definen que las tecnologías de información y comunicación permiten transmitir conocimientos, información de la manera más rápido y de forma segura y de menor costo, las aplicaciones tecnológicas han entrado a distintos campos de la sociedad y a distintos sectores tanto a entidades públicas y/o privadas en lo general plasmado a un software, ampliando el conocimiento de las personas ya que su uso permite desarrollar nuevas habilidades y competencias por ende un mejor desempeño laboral.

(Alarcón., *et al.*, 2013) quienes definen a las TIC como un conjunto de instrumentos tecnológicos que facultan a una persona de la capacidad para desarrollar actividades con mayor rapidez y eficiencia; de éstos mismos autores se infieren los siguientes indicadores: Conocimientos TIC. Habilidades para el manejo de la tecnología de los colaboradores dentro de una organización, entender el funcionamiento de las tecnologías para poder dar soluciones a problemas que se presenten en un entorno laboral y/o personal; operar las TIC es utilizar la tecnología de forma segura, dentro de una organización administrar archivos y/o información de la base de datos; usar las TIC también son las habilidades y destrezas del dominio de la tecnología de uso constante dentro de las empresas como programas hardware, software y otros programas que se utilizan en la sociedad.

(Silva, 2018) sostienen que los resultados de estudio sobre las tecnologías de información confirman que la inversión en TIC tiene un efecto directo y positivo en la productividad de los tribunales, además de mediar y moderar el efecto de otras variables en la productividad. Según nuestra investigación se considera importante los recursos tecnológicos puesto que los sistemas de información, software, el hardware y los demás componentes son herramienta de trabajo para mejorar su desempeño laboral, y prestar calidad de servicio a los estudiantes como a cualquier usuario que tenga la necesidad de atenderse, además de agilizar los trabajos les permite minimizar costos.

Además (Osorio, 2015) dice que con el uso tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se afirma que pueden contribuir a tener avances significativos en

muchos sectores, sin embargo, la evolución y adopción de las mismas planteará diferentes desafíos, ya que su empleo requiere nuevas habilidades y destrezas, por lo que todos los actores de estos espacios tendrán en algún momento que capacitarse en su uso, con todo lo que esto implica.

En cuanto al desempeño laboral, (Alles, 2015) dice que la evaluación del desempeño es un instrumento para gerencia, dirigir y supervisar a la persona, y que dentro de sus objetivos se encuentran: el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Las evaluaciones de desempeño son muy necesarias para tomar decisiones sobre remuneración, capacitación y cambio de comportamiento.

según (Bohlander, 2018) sostiene que el principal activo de la organización es su recurso humano, ya que el principal activo de las organizaciones modernas no está formado por los edificios, la maquinaria y los bienes inmuebles que posee, sino por la inteligencia, conocimientos, las habilidades y la experiencia de sus empleados.

Para los autores anteriormente citados se puede inferir que si existe influencia entre ambas variables, muy parecido a nuestro resultado que hemos encontrado en la presente investigación, ya que según los indicadores que nos sirvió para determinar el uso de las tecnologías de información y comunicación y su relación con el desempeño laboral: según resultados recursos tecnológicos, la convivencia tecnológica, y comunicación efectiva son necesarios para cumplimiento de metas, desempeño de tareas y lograr eficacia y rendimiento futuro. Esto concuerda con la teoría de quien manifiesta las TIC son conjunto de instrumentos tecnológicos que facultan a una persona de la capacidad para desarrollar actividades con mayor rapidez y eficiencia.

Tabla 32

Coefficiente de correlación Pearson – Objetivo General

		Tecnologías de Información y Comunicación	Desempeño laboral
Tecnologías de Información y Comunicación	Correlación de Pearson	1	,712**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	285	285
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,712**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	285	285

Fuente: Extraído del analizador SPSS, 2019

Según el objetivo general: Determinar la relación que existe entre el uso de tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de puno.

En los resultados de la tabla 32, muestra que la correlación de Pearson entre las variables uso de las tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral del personal administrativo es $r = 0.712$, lo que indica que existe una correlación positiva alta, con un nivel de significancia 0,00 .Esto indica que si existe relación entre nuestra variable. Esto demuestra que a medida que la variable uso de las tecnologías de información y comunicación aumenta, la variable desempeño laboral también lo hace. Situación que permite afirmar que el uso de TICs es importante para mejorar el desempeño laboral.

4.2.2 Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.

Tabla 33

Determinación del objetivo específico 1

			DESEMPEÑO DE TAREAS					Total
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	casi siempre	siempre	
CONVIVENCIA DIGITAL Y TECNOLOGIA	Sin importancia	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% del total	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	De poca importancia	Recuento	0	0	3	8	1	12
		% del total	0,0%	0,0%	1,1%	2,8%	0,4%	4,2%
	Moderadamente importante	Recuento	0	1	53	53	0	107
		% del total	0,0%	0,4%	18,6%	18,6%	0,0%	37,5%
	Importante	Recuento	1	0	24	80	8	113
		% del total	0,4%	0,0%	8,4%	28,1%	2,8%	39,6%
	Muy importante	Recuento	0	0	2	30	20	52
		% del total	0,0%	0,0%	0,7%	10,5%	7,0%	18,2%
Total	Recuento	1	2	82	171	29	285	
	% del total	0,4%	0,7%	28,8%	60,0%	10,2%	100,0%	

Fuente: Extraído del analizador SPSS.

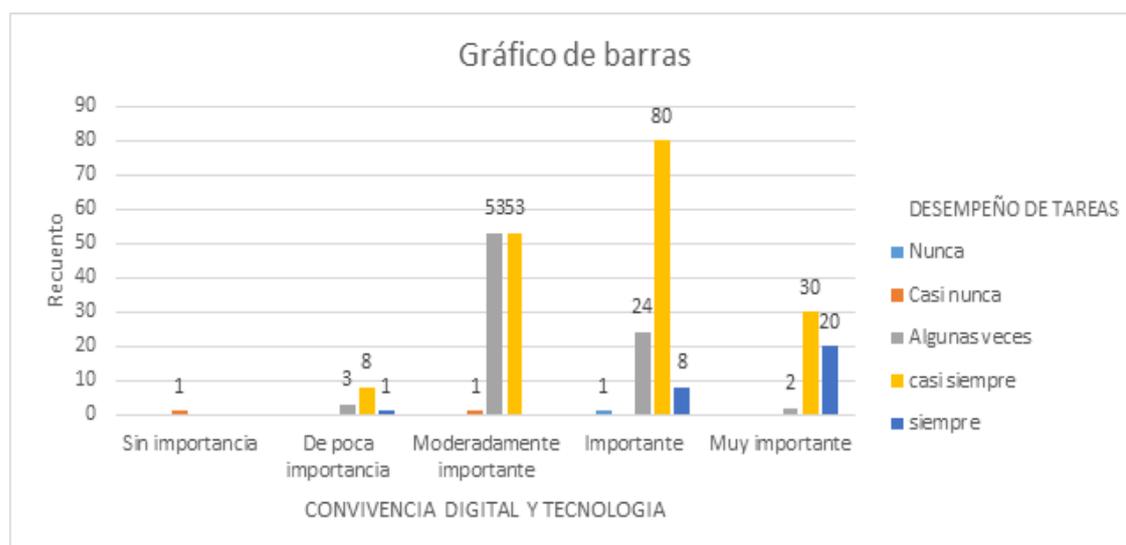


Figura 4. Análisis grafico de objetivo específico 1.

Fuente: Extraído del analizador de SPSS

En la tabla N° 33 podemos observar que un 28.1% de la población encuestada manifiesta que la convivencia digital y la tecnología es importante por ende el desempeño de tareas de los trabajadores es casi siempre buena. A su vez un 18.6% indica que es moderadamente importante la convivencia digital y la tecnología por ello que su desenvolvimiento en su trabajo es regular. Entonces podemos afirmar que la convivencia digital es sumamente importante en relación a todas las actividades que realizan.

De acuerdo con (Alarcon, Alvarez, Hernandez & Maldonado, 2013) las convivencias digitales y la tecnologías son las oportunidades de coordinación y vinculación que ofrecen los redes digitales, está referida a las habilidades que contribuyen a la ética profesional de los colaboradores de una organización que permite interrelacionarse en un mundo globalizado, por medio de la tecnología intercambiando ideas experiencias y/o habilidades que permitan el desarrollo personal en su ámbito laboral. De lo contrario su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Así mismo según estudios anteriores sobre la convivencia digital (Montero., *et al.*,2019) sostienen que la evolución de Internet y de la tecnología digital en la sociedad y en el sector salud el grado de implementación de la innovación digital es todavía escaso y lento, en parte debido a la brecha digital. Por ello, resulta imprescindible que todos los agentes de salud incorporen ciertos conocimientos y habilidades específicas relacionadas con el entorno digital y la transformación que conlleva. Se presentan una serie de nuevas competencias que pueden facilitar esta transición a los profesionales de la salud y ayudarles a mejorar su desempeño profesional con la ayuda de Internet y las tecnologías asociadas.

Por otro lado a cerca de desempeño de tareas (Robbins, 2013), concuerda en que existe principales de conductas que constituyen y determinan al desempeño laboral, uno de ellos : El Desempeño de la tarea, referido al cumplimiento de todas aquellas obligaciones, así como las responsabilidades que contribuyen a la consecución de un determinado bien o servicio, o bien, al cumplimiento de ciertas tareas administrativas.

Tabla 34

Coefficiente de correlación Pearson - OE1

		Convivencia Digital y la Tecnología	Desempeño de Tarea
Convivencia Digital y la tecnología	Correlación de Pearson	1	,434**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	285	285
Desempeño de Tarea	Correlación de Pearson	,434**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	285	285

Fuente: Extraído del analizador PSPP, 2019

Según el objetivo específico 1: Analizar la relación entre la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno.

En los resultados de la Tabla 34, muestra que la correlación de Pearson entre las dimensiones convivencia digital y la tecnología y el desempeño de tarea es $r = 0.434$, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones, además el nivel de significancia es menor a 0.05 esto indicaría que si existe relación entre nuestra dimensión y variable. Esto demuestra que a medida que la dimensión convivencia digital aumenta, la dimensión desempeño de tarea también lo hace. Situación que permite afirmar que la convivencia digital es importante para el desempeño de tareas del trabajador.

4.2.3 Objetivo específico 2: Analizar la relación entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.

Tabla 35

Determinación del objetivo específico 2

			EFICACIA Y RENDIMIENTO FUTURO					
				Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre	Total
			Nunca					
COMUNICACION EFECTIVA Y COLABORACION	Sin importancia	Recuento	0	4	4	0	0	8
		% del total	0,0%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	2,8%
	De poca importancia	Recuento	0	11	15	0	0	26
		% del total	0,0%	3,9%	5,3%	0,0%	0,0%	9,1%
	Moderadamente importante	Recuento	1	4	60	33	0	98
		% del total	0,4%	1,4%	21,1%	11,6%	0,0%	34,4%
	Importante	Recuento	0	0	19	86	5	110
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	30,2%	1,8%	38,6%
	Muy importante	Recuento	0	0	0	12	31	43
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	10,9%	15,1%
Total	Recuento	1	19	98	131	36	285	
	% del total	0,4%	6,7%	34,4%	46,0%	12,6%	100,0%	
			total					

Fuente: Extraído del analizador SPSS, 2019

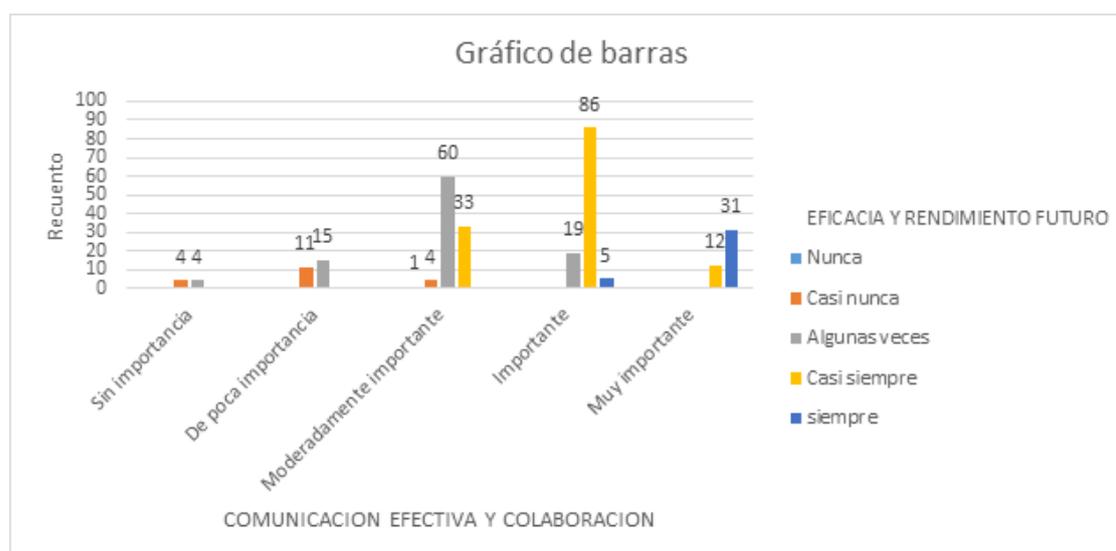


Figura 5. Análisis grafico de objetivo específico 2.

Fuente: Extraído del analizador SPSS, 2019.

En la tabla 35, podemos observar que un 30.2% de la población encuestada manifiesta que la comunicación efectiva y colaboración es importante, por ende eficacia y rendimiento futuro de los trabajadores es casi siempre buena. A su vez un 21.1% indica que es moderadamente importante la comunicación efectiva y colaboración por ello que su rendimiento regular y de la misma forma cuando 1.4% manifiesta sin importancia la comunicación efectiva y colaboración y se observa también eficacia y rendimiento futuro con escala bajo o deficiente. Entonces podemos afirmar que Sí la comunicación efectiva y colaboración es buena entonces mejora la eficacia y rendimiento futuro. Y de acuerdo a los resultados obtenidos de cada ítem, refleja que existe bajo eficacia y rendimiento futuro debido a que no es efectiva la comunicación y colaboración entre compañeros de trabajo.

De acuerdo con (Alarcon, Alvarez, Hernandez & Maldonado, 2013) **Comunicación efectiva.** Conocimientos y habilidades que permite transmitir nuevas ideas y/o producto por los colaboradores de una organización que permite el logro de sus objetivos tanto personales y grupales en un entorno laboral eficiente.

Colaboración. Existen muchas herramientas que trae consigo el TIC, la colaboración son las habilidades de un trabajador colaborativo que tiene organización dentro y fuera de la empresa utilizando distintos medios digitales. Sin embargo debo resaltar que también las tecnologías hoy en día son herramientas de comunicación y generan además mayor rapidez, reducción de tiempos y costos el cual es señala que debe ser más eficaz y mejor rendimiento futuro.

Tabla 36

Coefficiente de correlación Pearson – OE2

		Comunicación efectiva y colaboración	
		Comunicación efectiva y colaboración	Eficacia y rendimiento futuro
Comunicación efectiva y colaboración	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	285	285
Eficacia y rendimiento futuro	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	285	285

Fuente: Extraído del analizador SPSS, 2019.

Según el objetivo específico 2: Analizar la relación entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno, 2018 – 2019.

En los resultados de la Tabla 36, muestra que la correlación de Pearson entre las dimensiones la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro es $r = 0.769$, lo que indica que existe una correlación positiva alta, con un nivel de significancia 0,00. Esto indica que si existe relación entre nuestra dimensión y variable. Esto demuestra que a medida que la dimensión comunicación efectiva y colaboración aumenta, la dimensión eficacia y rendimiento futuro también lo hace. Situación que permite afirmar que la comunicación efectiva y colaboración es importante para su eficacia y rendimiento futuro de los trabajadores.

4.2.4 Objetivo específico 3: Proponer un plan de capacitación sobre uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr metas y objetivos así como su progreso personal y laboral. Por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la entidad para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento laboral.

El plan de Capacitación incluye los trabajadores de las dos universidades de la región de Puno, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales en el uso de las tecnologías de información y comunicación. Estamos seguros que las actividades de Capacitación programados en el presente cumplirán con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2020.

Plan de capacitación y desarrollo de recursos humanos

a) Actividad de la institución

Prestar servicios de calidad tanto a estudiantes como docentes en las universidades nacionales de la región de Puno.

b) Justificación

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal competitivo y con habilidades en el manejo de las TIC, son los pilares fundamentales en las entidades para el desarrollo de sus actividades. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al usuario.

c) Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en las universidades de la región de Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO Y UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA.

d) Fines del plan de capacitación

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y, con ello lograr buen desempeño laboral.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Brindar calidad de servicios a los usuarios en general.

- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la entidad por su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener a los trabajadores al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

e) **Objetivos del plan de capacitación**

Objetivos Generales

- Preparar al personal para mejorar su desempeño laboral.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el trabajador puede ser considerado.

Objetivos Específicos

- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades en el uso de las TIC y así elevar nivel de eficiencia individual y rendimiento futuro.

f) **Metas**

Capacitar al 100% jefes de departamento, secretarías coordinadores tanto nombrados como contratados de las universidades de la región de Puno.

g) **Estrategias:** Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

h) **Tipos, modalidades y niveles de capacitación**

Tipos de capacitación

Capacitación inductiva: Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo trabajador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para

postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

Capacitación preventiva: Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nueva tecnologías o la utilización de nuevos equipos.

Capacitación para el desarrollo de carrera: Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los trabajadores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la entidad, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades. Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar el desempeño laboral del personal.

i) Acciones a desarrollar

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar el uso de las TICs y por ende mejorar el desempeño laboral, para ello se está considerando lo siguiente:

j) Temas de capacitación

- Uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación
- Capacidad de manejo de sistemas de información.
- Convivencia digital dentro de la institución.
- Alcances legales del TIC.

k) Recursos

HUMANOS: Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: ingenieros informáticos, sistemas.

l) Materiales

INFRAESTRUCTURA.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la universidad.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.- está conformado por especialmente por computadoras, laptops, celulares. Ya que la capacitación es práctico.



m) Financiamiento

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.

n) CRONOGRAMA

Tabla 37

Cronograma de capacitación al personal administrativo.

TEMAS A DESARROLLAR	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación.	x	x	x	x								
Alcances legales del TIC.					x							
Convivencia digital dentro de la institución						x	x					
Capacidad de manejo de sistemas de información.								x	X	x	x	x

Fuente: *Elaboración propia*

4.3 Contrastación de hipótesis

Para demostrar la validez y coherencia del trabajo de investigación se plantearon hipótesis, las cuales a través de cuestionarios permitieron arribar a la confrontación de las aseveraciones vertidas frente a los hallazgos obtenidos. La hipótesis general que se orientó a verificar la existencia de relación entre el uso Tecnologías de Información y Comunicación en los trabajadores Y el desempeño laboral del personal administrativo de Las Universidades de la región de Puno.

Teniendo en cuenta la interpretación obtenida por los instrumentos usados y encuestas a los integrantes de la nuestra muestra, se puede afirmar que los objetivos de la investigación se han logrado y han sido comprobados mediante la verificación de las hipótesis plateada.

4.3.1. Hipótesis específica (H1)

Como primera hipótesis específica se planteó: “La convivencia digital y la tecnología tiene relación positiva moderada con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019”. Los resultados obtenidos de tabla 34, permiten analizar relación entre la

convivencia digital y tecnología con rapidez en el desempeño de tareas, utilizando para análisis de relación entre estas dos variables el analizador PSPP.

Por lo tanto: considerando los resultados de los tablas que se plantearon para esta hipótesis se da por válida la misma; concluyendo que existe Relación positiva moderada ($r = 0.434$) entre la convivencia digital y tecnología con rapidez en el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de las universidades de la región de puno. De esta manera se acepta la hipótesis planteada.

4.4.2. Hipótesis específica (H2)

Como segunda hipótesis específica, se planteó: existe relación positiva entre la comunicación efectiva y colaboración y eficacia y rendimiento futuro. Los resultados obtenidos en la tabla 36 según el analizador PSPP, se demuestra que si existe relación $r=0.769$, el cual es una relación positiva alta.

Por lo tanto: considerando los resultados obtenidos de las tabla 33 que fue planteados para la validación de esta hipótesis, se da por válida la misma, concluyendo que: la comunicación efectiva y la colaboración tiene relación positiva alta con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las universidades nacionales de la región Puno.

4.4.3. Hipótesis general

Según la hipótesis planteada: entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existe positiva con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno.

Los resultados obtenidos en la tabla 32 es $r =0.712$, significa que existe una relación positiva alta entre uso de las tecnologías de información y comunicación.

Por lo tanto: considerando los resultados obtenidos y aceptados de las dos hipótesis específicas planteadas dan por válida a la hipótesis general planteada la misma, concluyendo que: existe relación positiva alta entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de Puno.

CONCLUSIONES

- El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación tiene relación significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de Puno, la que se demuestra en la tabla 34, donde 34% se ubican en la escala moderadamente importante en la variable de uso de Tecnologías de Información y Comunicación de la misma forma afirman con escala casi siempre indica desempeño laboral regular, evidenciando que existe una relación, además coeficiente de correlación de Pearson muestra un valor de $r = 0.712$ y con nivel de significancia de 0.00, que se interpreta como relación positiva alta, por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, donde; el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación tiene relación significativamente en desempeño laboral del personal administrativo de las universidades de la región de Puno, 2018 -2019 . Siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de 0,000, por tanto la prueba es significativa.
- La convivencia digital y la tecnología tiene relación positiva en el desempeño de tareas del personal administrativo de las universidades de la región de Puno, 2018-2019, la que se evidencia en la tabla 30, el 28.1% se ubican en la escala importante la convivencia digital , de la misma forma en el desempeño de tareas afirman con escala casi siempre que significa desempeño de tareas es buena, evidenciando con coeficiente de correlación de Pearson donde $r = 0.434$ que indica que existe una relación positiva moderada entre dichas variables. Siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de 0,000, por tanto la prueba es significativa.

- La comunicación efectiva y colaboración tiene relación directa en eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las universidades de la región de Puno, 2018-2019, la que se evidencia en la tabla 32, el 30.2% se ubican en la escala importante la comunicación efectiva y colaboración, de la misma forma en eficacia y rendimiento a futuro califican con escala casi siempre que significa que es buena, evidenciando con coeficiente de correlación de Pearson donde $r = 0.769$ que indica que existe una relación positiva alta entre dichas variables. Siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de 0,000, por tanto la prueba es significativa. Refleja que existe bajo eficacia y rendimiento futuro debido a no es tan efectiva la comunicación y colaboración entre compañeros de trabajo y los usuarios.
- la capacitación constituye factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento laboral. Por ello proponemos un plan de Capacitación que incluye los trabajadores administrativos de las dos universidades de la región de Puno, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales en el uso de las tecnologías de información y comunicación

RECOMENDACIONES

- Para mejorar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de los trabajadores administrativos de las universidades nacionales de la región de Puno es necesario que el rector conjuntamente con el jefe de recursos humanos, motive trabajadores a participar más activamente en las capacitaciones y especialización en el área y debe de plantearse metas y cumplirlas; para ello es necesario la participación activa en la formulación y ejecución de planes de desarrollo organizacional, capacitación y desarrollo personal. Todo con el único fin de cumplir eficazmente los objetivos de la institución y sea cada vez más mejor el desempeño laboral.
- Se recomienda también a los trabajadores capacitarse sobre la convivencia digital como: conocimiento sobre los alcances legales del TIC, pirateo de información, entre otros riesgos digitales, los trabajadores tienen que adaptarse y sacar la parte más beneficiosa de la convivencia digital para mejorar su desempeño de tareas y cumplir con todas metas y objetivos que tienen propuesto.
- Es necesario que los directivos incentiven crear un ambiente de trabajo colaborativo y con una comunicación más eficaz al momento de transmitir nuevas ideas conocimiento haciendo uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, implementar con más recursos tecnológicos las oficinas, todo ello contribuirá con la rapidez en atención al usuario, también genera eficiente rendimiento futuro.

- Se recomienda al encargado de recursos humanos establecer programas de capacitación para el año 2020 que cumpla con objetivos esperados y no sea meramente un trámite para cumplir con un proceso si no que realmente cubra necesidades y mejore el desempeño laboral de cada trabajador.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, P., Alvarez, X., Hernández, D., & Maldonado, A. (2013). *Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje*. Chile: Edutec Editorial.
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: gestion por competencias*. 5ta Edición. Buenos Aires: Granica S.A.
- Berumen, S., & Arriaza, K. (2010). *La evolución en la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el conocimiento en las regiones mineras de España*. Madrid: Editorial del economista.
- Bohlander, G. (2018). *Administración de recursos humanos* (17ª edición). Mexico. Cengage Learning Editores, S.A.
- Cacsire, G. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las universidades públicas de la región Puno*. Tesis de maestría en contabilidad y administración UNA Puno, <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10930>
- Calzadilla, M. E. (2002). Aprendizaje colaborativo y tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana de Educación*. 29(1), 1 - 10. <https://doi.org/10.35362/rie2912868>
- Cardoso, A., Boudreau, M., & Carvalho, J. (2019). Organizing collective action: Does information and communication technology matter. *Information and Organization*. 29(3), 25 - 26 . <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.100256>

- Chancusig, J., Anibal, R. J., Montaluisa, R., & Soria, M. (2019). El aprendizaje y las tecnologías de la información. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*. 3(1), 1340 -1352. <https://doi.org/10.26820/recimundo>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 8va Edición. Mexico: Mc. Graw Hill, Ed.
- Chura, E. (2019). *Uso de las tics y la actividad física de los estudiantes de la institución educativa secundaria "divino maestro" de Puno*. tesis de escuela profesional de Educacion fisica. URI: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11112>.
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2017). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*. 26(117), (145-171). [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(10\)70139-x](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(10)70139-x)
- Cubillos, R., Velásquez, M. F., & Reyes, N. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*. 5(10), (69-73) [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70012-6)
- Díaz, H. E. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*. 405(1), 30 - 45. <https://doi.org/10.1016/j.ecin.2017.07.002>
- Egoavil, J. C. (2018). *Las TICs y las contrataciones de bienes y servicios en la UGEL 03, Lima*. Tesis de posgrado Gestion Publica de la universidad de cesar vallejo. Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17406>
- Fauquemberg, D., & Subtil, J. (2012). *El impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la operatividad de la administración pública de Bogotá y su relación con el ciudadano en el sector de la Educación*. *E-Mail Educativo*, 1(0), 14. Retrieved from <https://revistas.unal.edu.co/index.php/email/article/view/13110>
- Gomes, A. O., Alves, S. T., & Silva, J. T. (2018). Effects of investment in information and communication technologies on productivity of courts in Brazil. *Government Information Quarterly*. 35(3), (480-490). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.002>

- Graells, P. (2000). *Aportaciones de las TICs en la Educacion. 1ra Edicion*. Barcelona: Praxis Editorial
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología dela investigación*. 5ta Edicion.Mexico: McGraw-Hill.
- Humanante, P., Solís, M. E., Fernández, J., & Silva, J. (2018). The ICT competences of students entering university: An experience in the Faculty of Health Sciences of a Latin American university. *Educacion Medica*. 20(3), (134-139).
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.02.002>
- Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 4–13.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.12.003>
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. 1ra Edicion. Madrid. Universitat Jaume I.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). , *Sistemas de Información Gerencial, 12va Edición*. Mexico. Pearson.
- Montero, J. A., Merino, F., Monte, B., Ávila, J., & , Cepeda M. (2019). Habilidades digitales clave para profesionales de la salud. *Educacion Medica*, In Press.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.02.010>
- Motowidlo, S. J. (2003). *Conducta organizativa prosocial*. New york. jhon wiley&son.
- Muñoz, M. (2017). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016*. Tesis de la Universidad Nacional de san Marcos -Lima, facultad de ciencias administrativas . URI <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6662>
- Osorio, G. M. (2015). *Tecnologias de Informacion y Comunicacion*. In *Estudios Gerenciales*. 30(133), 355 -364. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.006>

- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de información*. 5ta Edición. Mexico. Cengage Learning Editores, S.A.
https://www.emagister.com/uploads_user_home/Comunidad_Emagister_8601_laudon.pdf
- Pedrero, E., Ruiz, J., Rojo, G., Llanero, M., Morales, S., & Puerta, C. (2018). *Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): uso problemático de Internet, videojuegos, teléfonos móviles, mensajería instantánea y redes sociales mediante el MULTICAGE-TIC*. 30(1), 28-34. <https://doi.org/10.20882/adicciones.787>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. 7^ma Edición. España Madrid. D. de Santos, Editorial.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15^{va} Edición. Mexico: Pearson, Editorial.
- Rossi, M. (2016). *Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en las prácticas docentes de nivel superior . Estudio sobre las actitudes y percepciones que tienen los docentes del Instituto de Formación Docente Albino Sánchez Barros frente a las Nuevas Tecnologías*. Tesis de maestría en procesos educativos mediados por la tecnología. Universidad Nacional de Córdoba. [recuperado: http://bit.ly/2G5oWU4](http://bit.ly/2G5oWU4).
- Tesen, M. (2019). Importancia de las tecnologías de la información y la comunicación para la prevención de enfermedades cardiovasculares. *Revista Colombiana de Cardiología*. 26 (1), 54-55). <https://doi.org/10.1016/j.rccar.2018.06.002>
- Torrent, S., & Ficapal, C. (2011). TIC, cualificación, organización y productividad del trabajo: Un análisis empírico sobre las nuevas fuentes de la eficiencia empresarial en Cataluña. *Investigaciones Regionales*.
- Whetten, D & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. (6^a Ed.). México: Editorial Pearson Educación.



ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

Oficina.....

El presente cuestionario está dirigido al personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Expresar su respuesta marcando con una x, en cada alternativa indicando:

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

USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)		ESCALA				
		1	2	3	4	5
INFRAESTRUTURA						
1	¿Cómo considera Ud. disposición de recursos tecnológicos para llevar a cabo su trabajo?					
2	¿Cómo considera la actualización de software en su área de trabajo?					
3	¿Cómo considera la compra de licencia de software para su oficina?					
4	¿Cómo Considera Ud. el mantenimiento de los sistemas de información de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias?					
CONVINENCIA DIGITAL Y LA TECNOLOGIA						
5	¿Cómo evalúa su conocimiento sobre los alcances legales del TIC?					
6	¿Cómo califica usted del cumplimiento de privacidad de información?					
7	¿Cómo califica la capacidad de sus compañeros para acoplarse al TIC?					
8	¿Cómo considera Ud. el manejo de programas de ofimática: procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos?					
COMUNICACIÓN						
9	¿Como considera la comunicación por redes sociales (Facebook, Twitter, whatsapp, etc.) ?					
10	¿Cómo califica fluidez del Intercambio de información a través del internet?					
11	¿Cómo considera que el conocimiento y manejo de las herramientas TIC le permitieron mejorar su competencia profesional?					
12	¿Cómo evalúa la utilidad de las aportaciones de sus compañeros para el cumplimiento de las metas trazadas?					

Cuestionario de la variable de desempeño laboral
Tenga en cuenta los siguientes valores:

- Nunca 1
- Casi nunca Algunas 2
- veces 3
- Casi siempre 4
- Siempre 5

DESEMPEÑO LABORAL		ESCALA				
		1	2	3	4	5
LOGRO DE OBJETIVOS						
13	¿Cumple Ud. Con los objetivos de su área?					
14	¿Su nivel de ejecución es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
15	¿Recibo en forma oportuna información que me permite alcanzar mis objetivos?					
16	¿Resuelve los problemas de su área fácilmente u oportunamente?					
RAPIDEZ EN EL DESEMPEÑO DE TAREA						
17	¿Se esmera con respecto a la labor que realiza?					
18	¿Usa y conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo?					
19	¿La asignación de sus tareas está de acuerdo a su conocimiento y experiencia laboral?					
20	¿Considera Ud. que brinda calidad de servicio a los usuarios?					
EFICIENCIA Y RENDIMIENTO						
21	¿Cumple Ud. las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente y con menor recurso?					
22	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?					
23	¿Demuestra eficiencia y precisión en la ejecución de su trabajo?					
24	¿Desempeña su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de su entidad?					

Anexo 2. Tabulación de cuestionario

TABULACION DE ENCUESTA

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	5	3	2	3	4	3	2	5	2	5	4	3
2	4	5	4	1	3	3	3	5	3	4	3	1	3	1	3	3	3	4	2	3	1	3	4	2
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4
4	1	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	1	3	5	3	1	4	3	4	3	3
5	3	3	4	4	2	5	2	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2
6	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3
7	1	5	1	5	2	1	5	5	1	3	4	1	5	2	5	3	3	4	1	5	1	5	4	1
8	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	2	5	5	5	3	2	2	4	3	5
9	5	5	5	2	4	4	4	2	4	5	4	3	3	4	1	3	5	4	2	3	3	3	5	3
10	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	1	4	3	5	2	2	2	4	2	2
11	4	5	4	4	3	3	2	5	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	4	3	3	4	3
12	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	1	3	4	4	1	4
13	4	4	5	3	2	3	3	5	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2
14	5	3	1	4	2	3	2	4	1	1	4	1	3	1	3	4	3	4	5	3	1	4	5	1
15	2	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	1	4	1	2	2	4	5	2	5	1	5	2	2
16	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	5	4	3	2	2	3	3	3
17	3	3	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4
18	4	5	3	1	3	1	4	4	3	4	5	3	3	3	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3
19	4	4	1	4	3	2	2	5	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	3
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	3	3
21	4	5	4	4	5	1	4	4	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	2	4	5
22	3	5	2	3	2	2	5	5	1	1	3	1	5	2	2	5	4	5	3	5	1	5	3	2
23	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	2	3	2	3	5	3	5	2	2	3	5	3

51	4	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3			
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
53	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	1	1	2	4	5	5	3	1	3	4	1		
54	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3		
55	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3		
56	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	4	3		
57	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4		
58	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	5	4	2	2	4	4	4		
59	4	5	3	4	1	3	2	1	1	1	1	3	4	3	1	5	3	4	3	1	5	4	1	
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
61	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	3	1	2	4	3	5	3	3	1	4	5	1	
62	5	5	1	1	4	2	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	4	5	4	
63	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	
64	4	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
65	1	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	1	3	4	5	3	4	
66	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	
67	4	5	3	3	5	2	5	5	5	5	1	3	4	3	3	5	4	4	3	1	5	4	1	
68	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
69	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
70	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	3	4	5	5	4	5	
71	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	5	2	4	5	4	5	
72	5	4	1	5	3	2	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	
73	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
75	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
76	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	5	2	4	2	2	2	4	4	4	5	2	4	2	
77	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5

78	5	4	4	4	5	1	1	4	4	1	1	3	1	3	3	1	2	4	5	3	2	1	5	1	
79	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
80	3	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	
81	5	5	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	
82	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	
83	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	4	3	
84	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	2	2	4	4	3	
85	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	
86	1	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	4	1	5	2	5	2	
87	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	
88	4	3	3	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	
90	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	
91	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	4	3	
92	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	
93	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	
94	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	
95	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	4	4	
96	4	5	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	
97	1	3	3	2	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	1	3	1	3	5	1	
98	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	5	3	
99	4	5	3	4	1	1	5	5	1	1	4	1	4	3	1	2	3	4	3	3	1	1	4	1	
100	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
101	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	3	3	5	5	3	5	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
103	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	
104	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	

Anexo 3. Matriz de Consistencia
USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGION DE PUNO, 2018-2019

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO(S)	VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR(ES)	METODOS(S)
<p>P.G ¿Qué relación existe entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019?</p>	<p>H.G Entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existe relación positiva con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019</p>	<p>O.G Determinar la relación que existe entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.</p>	<p>V.1 USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION</p>	<p>INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos Actualización de software Compra de licencia Base de datos 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA Población: 1095 trabajadores administrativos de la Universidades nacionales de región de Puno.</p> <p>Muestra: 285 administrativos de la universidad Nacional del altiplano Puno. Y Universidad Nacional de Juliaca</p>
<p>P.E.1 ¿Cuál es la relación que tiene la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019?</p>	<p>H.E.1 La convivencia digital y la tecnología tiene relación positiva con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.</p>	<p>O.E.1 Analizar la relación entre la convivencia digital y la tecnología con rapidez en el desempeño de la tarea del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.</p>	<p>V.2 DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>LOGRO DE OBJETIVOS</p> <p>RAPIDEZ EN EL DESEMPEÑO DE TAREA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de objetivos Nivel de ejecución Solución de problemas Habilidad Calidad de servicio conocimiento 	<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnicas: Encuestas Instrumento: Cuestionario</p> <p>VALIDACION DE HIPOTESIS Para determinar la correlación entre el</p>

<p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que tiene la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.?</p>	<p>H.E.2 la comunicación efectiva y colaboración tiene relación positiva con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.</p>	<p>O.E.2 Analizar la relación entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno, 2018 – 2019.</p>		<p>EFICIENCIA RENDIMIENTO</p> <p>Y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Metas 	<p>uso de las TICs y desempeño laboral será utilizado el coeficiente de Pearson, que mide el grado de correlación entre dos variables métricas.</p>
<p>P.E.3 ¿Es posible establecer un plan de capacitación sobre uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno?</p>		<p>O.E.3 Proponer un plan de capacitación sobre uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno.</p>				