



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ANÁLISIS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA  
LOCAL PUNO - 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. KATHERINE MAYDA APAZA SANDOVAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2020**



## DEDICATORIA

*A Dios, por permitirme llegar a este momento muy especial en mi vida, por los momentos difíciles y triunfos.*

*Dedico este trabajo de investigación con mucho aprecio y gratitud a mis padres: EDWIN JAVIER APAZA CHOQUE Y ANGELA SANDOVAL QUILCA, quienes con su esfuerzo y sacrificio han velado por mí durante este arduo camino, inculcando esfuerzo y valentía para convertirme en una profesional.*



## AGRADECIMIENTO

- *A mi asesor de tesis BRAULIO SALOME VILLA RUIZ, por su guía, orientación y apoyo incondicional en la culminación de la presente tesis.*
- *A los miembros del jurado, por sus valiosas recomendaciones en la mejora de mi trabajo de investigación.*
- *A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, y en especial a la “Escuela Profesional de Administración”, por sus conocimientos y experiencias que impartieron en mi formación como profesional.*
- *A la Unidad de Gestión Educativa Local Puno por brindarme las facilidades para el acceso a la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.*



## ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN .....10**

**ABSTRACT .....11**

### **CAPÍTULO I**

#### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....13**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....14**

1.2.1. Problema general..... 14

1.2.2. Problemas específicos ..... 14

**1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....14**

**1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....15**

1.4.1. Objetivo general..... 15

1.4.2. Objetivos específicos ..... 15

### **CAPÍTULO II**

#### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....16**

2.1.1. A nivel internacional..... 16

2.1.2. A nivel nacional ..... 20

2.1.3. A nivel local..... 22

**2.2. MARCO TEÓRICO .....23**

2.2.1. Tecnologías de Información y Comunicación ..... 23

2.2.2. Equipamiento e infraestructura ..... 26

2.2.3. Adopción de las TICs..... 32

2.2.4. Socialización y formación ..... 37

2.2.5. Ética y privacidad ..... 40



2.2.6. Tecnologías de información y comunicación en el ámbito público .....	45
2.2.7. Rendimiento laboral .....	45
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>51</b>
<b>2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>53</b>
2.4.1. Hipótesis general.....	53
2.4.2. Hipótesis específicas .....	53

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>54</b>
<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>55</b>
<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....</b>	<b>55</b>
3.3.1. Técnicas.....	55
3.3.2. Instrumentos .....	55
<b>3.4. POBLACION Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>56</b>
3.4.1. Población.....	56
3.4.2. Muestra.....	57
<b>3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>58</b>
<b>3.6. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>58</b>
3.6.1. Enfoque de investigación .....	58
3.6.2. Tipo o alcance de investigación.....	59
3.6.3. MétodoS de investigación .....	59
<b>3.7. VARIABLES.....</b>	<b>60</b>
<b>3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1. OBJETIVO GENERAL. ....</b>	<b>62</b>
<b>4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:.....</b>	<b>65</b>
<b>4.3. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2.....</b>	<b>74</b>
<b>4.4. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3.....</b>	<b>82</b>
<b>4.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>92</b>
4.5.1. Contrastación hipótesis específica 1 .....	92



4.5.2. Contrastación hipótesis específica 2 .....	92
4.5.3. Contrastación de la hipótesis general.....	93
<b>4.6. DISCUSIÓN.....</b>	<b>93</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>95</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>104</b>

ÁREA: Administración general

TEMA: Uso de las TICs y el rendimiento laboral

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 26 de octubre del 2020



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Infraestructura tecnológica y acceso a las TICS.....	31
<b>Tabla 2.</b> Como distinguir intranet, extranet e internet.....	35
<b>Tabla 3.</b> Lista de contenidos en las intranets .....	35
<b>Tabla 4.</b> Pasos para SGSI.....	42
<b>Tabla 5.</b> Población de la UGEL Puno .....	57
<b>Tabla 6.</b> Muestra de la UGEL Puno .....	58
<b>Tabla 7.</b> Plan de acción.....	88
<b>Tabla 8.</b> Cronograma de actividades .....	88
<b>Tabla 9.</b> Presupuesto estrategia N° 1 .....	89
<b>Tabla 10.</b> Presupuesto estrategia N° 2 .....	89
<b>Tabla 11.</b> Presupuesto estrategia N° 3 .....	89



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Clasificación de periféricos de entrada.....	29
<b>Figura 2.</b> Clasificación de periféricos de salida.....	29
<b>Figura 3.</b> Componentes del hardware y software.....	30
<b>Figura 4.</b> Resultados consolidados de las dimensiones sobre TIC .....	62
<b>Figura 5.</b> Resultados consolidados de las dimensiones sobre rendimiento laboral .....	63
<b>Figura 6.</b> Dimensión equipamiento e infraestructura.....	65
<b>Figura 7.</b> Cantidad de máquinas por oficina.....	66
<b>Figura 8.</b> Dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación .....	67
<b>Figura 9.</b> Importancia en el manejo de las TICs .....	68
<b>Figura 10.</b> Dimensión socialización y formación .....	70
<b>Figura 11.</b> Accesibilidad a la información.....	71
<b>Figura 12.</b> Dimensión ética y privacidad.....	72
<b>Figura 13.</b> Conocimiento legal de las TICs .....	73
<b>Figura 14.</b> Dimensión conocimiento del puesto .....	74
<b>Figura 15.</b> Habilidades del puesto de trabajo.....	75
<b>Figura 16.</b> Dimensión cumplimiento de tareas .....	76
<b>Figura 17.</b> Empeño en asuntos laborales .....	77
<b>Figura 18.</b> Dimensión calidad de trabajo.....	78
<b>Figura 19.</b> Profesionalidad en el trabajo.....	79
<b>Figura 20.</b> Dimensión trabajo en equipo .....	80
<b>Figura 21.</b> Predisposición para actividades extraordinarias .....	81
<b>Figura 22.</b> Programa de adopción de tecnologías de información y comunicación .....	82





## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

TICs.: Tecnologías de Información y Comunicación.

UGEL: Unidad de Gestión Educativa Local.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

MYPE: Micro y Pequeña Empresa.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.



## RESUMEN

El trabajo de investigación “Análisis del Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018”, tuvo como objetivo general: analizar los resultados sobre el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2018 y como objetivos específicos: analizar el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2018; analizar el comportamiento de las dimensiones sobre el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno 2018 y proponer lineamientos para un programa que permitan mejorar el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la UGEL Puno. El trabajo se encuentra enmarcado en el enfoque de investigación cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental y se utilizó como métodos el deductivo, descriptivo y analítico. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra de 20 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018. Las conclusiones más relevantes fueron que: el 58% de las respuestas se ubican entre lo eficiente y muy eficiente al tomar en cuenta el comportamiento de la dimensión adopción de las TICs; asimismo se tiene que el 90% de las respuestas se ubican entre lo eficaz y muy eficaz al tomar en cuenta la dimensión trabajo en equipo; además se tiene que el comportamiento de las dimensiones en torno a la variable TICs de manera general denotan resultados entre lo eficiente y muy eficiente (41%) y el comportamiento de las dimensiones en torno a la variable rendimiento laboral denotan resultados entre lo eficaz y muy eficaz (85%).

**Palabras Clave:** Rendimiento laboral, Tareas, Tecnologías de Información y Comunicación.



## ABSTRACT

The research work "Analysis of the Use of Information and Communication Technologies and Labor Performance of the workers of the Local Educational Management Unit Puno - 2018", had the general objective: to analyze the results on the use of ICTs and the labor performance of the workers of the Local Educational Management Unit Puno - 2018 and as specific objectives: to analyze the behavior of the dimensions on the use of ICTs by the workers of the Local Educational Management Unit Puno - 2018; analyze the behavior of the dimensions on job performance by the workers of the Local Educational Management Unit Puno 2018 and propose guidelines for a program that allow improving the use of ICTs by the workers of the UGEL Puno. The work is framed in the quantitative research approach, of a descriptive type, of non-experimental design and the deductive, descriptive and analytical methods were used. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument, the same one that was applied to a sample of 20 workers from the Local Educational Management Unit Puno - 2018. The most relevant conclusions were that: 58% of the responses were they rank between efficient and very efficient when taking into account the behavior of the ICT adoption dimension; Likewise, it is found that 90% of the answers are located between the effective and very effective when taking into account the teamwork dimension; In addition, the behavior of the dimensions around the ICT variable generally denotes results between efficient and very efficient (41%) and the behavior of the dimensions around the variable work performance denotes results between effective and very efficient. effective (85%).

**Keywords:** Work performance, tasks, information and communication technologies



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La tecnología informática es un avance de vital importancia para nuestra sociedad, ésta permite dinamizar el desarrollo de las actividades en nuestras instituciones; en la revisión y análisis del tema planteado nos encontramos con una serie de factores que inciden en su tratamiento, como por ejemplo que los trabajadores tienen un conocimiento medio en la utilización de las TICs, ello como consecuencia del tratamiento superficial en el tema de capacitaciones, equipamiento e infraestructura, denotado en el inadecuado uso y manejo de las TICs; bajo estas consideraciones, el trabajo de investigación fue motivado por la necesidad de conocer como los trabajadores han adoptado las TICs en el desarrollo de sus actividades laborales en la Unidad de Gestión Educativa Local Puno. En la investigación se consideró y aplicó un cuestionario estructurado en dimensiones, indicadores y afirmaciones en 43 ítems para una muestra de 20 trabajadores, 3 trabajadores del Área de Dirección, 1 del Área de Auditoría Interna, 1 del Área de Asesoramiento Jurídica, 8 del Área de Administración, 3 del Área de Gestión Pedagógica y 4 del Área de Gestión Institucional, para conocer el uso de las TICs y el rendimiento de los trabajadores de la UGEL-Puno.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el **Capítulo I**, se considera el planteamiento del problema de investigación, que comprende la descripción del problema, formulación del problema, la justificación de la investigación, así como los objetivos de la investigación.

En el **Capítulo II**, se considera la revisión de literatura, los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local; así como el marco teórico, donde se



detalla la teoría y conceptos relacionados a las variables de estudio y el marco conceptual respectivo; además, se denota las hipótesis específicas.

En el **Capítulo III**, se define la metodología de la investigación, el enfoque, tipo, alcance, diseño y método de la investigación; además se considera la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el **Capítulo IV**, se analiza e interpreta los resultados obtenidos en la investigación, los mismos que permitieron contrastar las hipótesis planteadas.

En el **Capítulo V**, se denota las conclusiones a las que se arribaron después de desarrollar la investigación.

En el **Capítulo VI**, se considera las recomendaciones tomando en cuenta las conclusiones de la investigación desarrollada.

Por último, se considera los anexos pertinentes.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el contexto actual de la sociedad del conocimiento y la información, el uso de las nuevas TICs ha ido inevitablemente modificando nuestras relaciones interpersonales. Estos cambios exigen la necesidad de adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas de las TICs. Las instituciones del sector público abordan el tema de manera superficial el impacto y efectos del uso adecuado de las TICs, por diferentes causas como el inadecuado equipamiento, infraestructura, personal idóneo y otras limitantes, aunque reconocen que las TICs son el mecanismo efectivo para una interacción fluida entre las diferentes áreas que las componen; sin embargo son los trabajadores los que deben desarrollar conocimientos y habilidades para el uso adecuado de las TICs para lograr una comunicación rápida, interactiva y eficiente; así mismo se hace necesario que sean instruidos en el uso y manejo de herramientas tecnológicas ya que no todos cuentan con la misma capacidad en el manejo de las TICs. En la investigación se identificó una



ineficiente alfabetización digital por parte de los trabajadores de la UGEL Puno, ello denotado en las competencias necesarias para localizar, entender y analizar de forma adecuada la información obtenida a través de las tecnologías digitales y audiovisuales, ocasionando un manejo inadecuado de la información, que no permiten procesarlas rápida y eficazmente para generar reportes oportunos así como la adecuada comunicación, al mismo tiempo se detectó la limitada accesibilidad de información, la misma que debería estar disponible para su consulta y tratamiento como para la retroalimentación entre las áreas y los trabajadores que la conforman, sin embargo al ocurrir todo lo contrario, conlleva a cometer errores, fallas, retrasos, problemas o conflictos entre los propios compañeros de trabajo en las áreas conformantes de la UGEL Puno.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuáles son los resultados de las dimensiones sobre el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- **PE1:** ¿Cuál es el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018?
- **PE2:** ¿Cómo es el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018?
- **PE3:** ¿Cómo mejorar el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la UGEL Puno?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación permitirá analizar el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores de la UGEL Puno, enmarcadas en teorías existentes, por lo que los resultados a encontrar permitirán contrastar, ampliar o modificar estas teorías.



La investigación cobra importancia porque se obtuvieron una serie de datos mediante las encuestas sobre TICs y rendimiento laboral y se pudo conocer la situación de los trabajadores de la UGEL Puno en cuanto al uso de las TICs y su rendimiento laboral. Con el tratamiento de la información se espera contribuir con la comunidad científica, considerando que los resultados deben ser aprovechados de manera directa por estudiantes e investigadores en la temática de las TICs y el rendimiento laboral.

De igual forma la investigación busca que la institución cuente con las TICs apropiadas de acuerdo al avance tecnológico, porque permitirá que los trabajadores tengan una interacción en tiempo real, fluida, rápida y permanente y una comunicación efectiva con los usuarios directos u otros grupos de interés, absolviendo cualquier tipo de duda relacionada al ámbito de su competencia.

Además, se espera que este trabajo de investigación se convierta en punto de partida para el desarrollo de nuevas investigaciones con respecto al uso de las TICs y el rendimiento laboral en el ámbito educativo.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar los resultados sobre el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2018

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- **OE1:** Analizar el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018.
- **OE2:** Analizar el comportamiento de las dimensiones sobre el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno 2018.
- **OE3:** Proponer lineamientos para un programa que permitan mejorar el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la UGEL Puno.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es innovador, al no encontrarse trabajos relacionados directamente con la temática propuesta; sin embargo, existen varios trabajos relacionados a nivel internacional, nacional y local.

##### 2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

###### **Tecnologías de Información y Comunicación**

García *et al.* (2017) en su investigación “Modelo de integración de las TICs en instituciones educativas con características rurales, Colombia”, concluye que: En el modelo propuesto se toma como base a los actores de la institución educativa: estudiantes, docentes y administrativos, cuya capacitación en torno a las TIC y su aplicación en los procesos académicos, es fundamental para alcanzar altos estándares de calidad en la educación. Algunas limitaciones que pueden dificultar una adecuada implementación del modelo, son: la infraestructura con la que se cuenta en las aulas, la conectividad que en gran parte de los municipios se ha quedado en un letrero gigante que presume de estar conectado, pero que en la realidad no coincide con el nivel de conectividad disponible, la inconstancia del internet y, en muchas partes, la innegable falta de infraestructura. Aun así, se debe tener en cuenta el nunca perder el sentido humano de la tecnología, la cual debe considerarse como un medio para alcanzar los objetivos del modelo educativo.

Vega & Reyes (2015) en su investigación “Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión de la dirección seccional de administración jurídica de Cúcuta, Colombia”, concluye que: Son pocas las mejoras significativas obtenidas en la relación con proveedores para la gestión judicial a partir del





uso de las TICs, ya que los funcionarios no manejan los procesos establecidos para la adquisición de materiales y equipos de oficina, con poco interés de la rama judicial para asumir con compromiso los retos que supone la preparación del personal en el uso de nuevas tecnologías, quienes han establecido que las capacidades internas y externas de TICs definen las habilidades de una organización para adecuadamente las herramientas para compartir información, procesar transacciones, coordinar actividades y facilitar la adquisición de recursos, por lo que se resalta la necesidad de la adopción de las TICs para aumentar la productividad a partir del mejor procesamiento de datos y la interactividad con los diferentes actores internos y externos de la Entidad.

Botello & López (2014) en su investigación “La influencia de las TIC en el desempeño académico evidencia de la prueba Pirls en Colombia 2011”, concluye que: Las TICs pueden ser utilizadas para incrementar el desempeño lector de los niños de cuarto primaria, con su utilización efectiva dentro del aula la que permite sostener esta tendencia, medida por el género del docente, la edad del mismo, el tamaño del grupo y del colegio. Las implicaciones del anterior resultado sobre los programas de calidad educativa son principalmente dos: la dotación de infraestructura tecnológica educativa la que por sí solo traerá una mayor calidad en la prueba lectora, sino que también, la capacitación de los docentes en el uso activo de estas tecnologías dentro de los programas educativos, se debe invertir una mayor cantidad de tiempo capacitando al personal docente para que pueda exponer a los estudiantes todo el material informático que pueden proveer las TICs.

Gálvez *et al.* (2014) en su investigación “Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas”, concluye que: En las Mipyme de Colombia aún es muy bajo el grado de disponibilidad y utilización las TIC en ambiente web. Ello vislumbra una importante desventaja competitiva en un entorno que demanda estar preparados para participar en un



mercado que está cada vez más interconectado tanto a nivel nacional como internacional. No obstante, el bajo nivel señalado en el punto anterior, las TIC en ambiente web influyen de manera significativa en los diferentes factores de rendimiento de las empresas, y en su orden en el rendimiento global, en el racional, en las relaciones humanas, en los procesos internos y en las relaciones con el entorno.

Saavedra & Tapia (2012) en su investigación “El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas”, concluye que: El uso de las tecnologías de información en las MIPyME cobra vital importancia para incrementar la competitividad y el desempeño de las empresas. En cuanto a las tecnologías utilizadas en las plantas, de las 19 que se consideraron únicamente destaca la aplicación de conexiones de internet con 33.5%, planeación de recursos (ERP) con 30.5%, costeo basado en actividades (ABC) con 28.4%, intercambio electrónico de datos con proveedores (EDI) con 19% e intercambio electrónico de datos con clientes (EDI) con 18%. Sin embargo, como podemos ver, estos porcentajes son muy bajos, lo que indica que la mayoría de las MIPyME industriales no aplican las TIC en su proceso productivo, lo que estaría restándoles competitividad.

Arras *et al.* (2011) en su investigación “Competencias en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de los estudiantes universitarios, de las universidades de: Salamanca, en España, Autónoma de Chihuahua y Veracruzana, en México”, concluye que: La mayoría de los estudiantes ha manifestado una alta valoración de las TIC como instrumentos para el aprendizaje permanente y como medios de comunicación social y colaboración. Las herramientas digitales son utilizadas fundamentalmente para obtener información y para trabajar en red y afirman hacer un uso legal y responsable de la información a través de las TIC. Así pues, hay una serie de competencias que entrarían en la dimensión de aplicación, como participación en grupos que desarrollan proyectos,



la resolución de problemas usando las herramientas digitales, la comunicación efectiva de información empleando variedad de medios o la creación de trabajos originales como medio de expresión personal, que podrían potenciarse mucho más.

Torres *et al.* (2010) en su investigación “Infraestructura tecnológica y apropiación de las TIC en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Estudio de caso en México”, concluye que: En cuanto al soporte técnico (recursos humanos, especializados o no) son calificados como absolutamente insuficientes, uno de los hallazgos más significativos de la presente investigación ha sido corroborar que la posesión de infraestructura y equipos modernos no es sinónimo de apropiación y uso correcto de las TIC en el complejo contexto educativo universitario, y que muy pocas veces los directivos y personal académico logran percibir esto como un problema.

### **Rendimiento Laboral**

Ramírez (2015) en su investigación “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (Farem – Estelí), en el año 2015”, concluye que: Los trabajadores en su gran mayoría presentan un grado de motivación laboral media alta, (dentro de una escala de 1 a 5). Concluyendo que los trabajadores en su gran mayoría representada por un (57%) precisa que las condiciones para laborar donde se desempeñan resultan apacibles, gracias a ello, tienen facilidad en realizar sus actividades diarias, sin embargo, existe un pequeño grupo de trabajadores representado por 16% que se muestra descontento.

Sum (2014) en su investigación descriptiva “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, Guatemala”, concluye que: Con la participación de 34 personales administrativos, a quienes se les realizó una prueba psicométrica de medición del nivel de motivación que evalúa los posteriores factores que se mencionan a continuación: de aceptación y de



integración social, de reconocimiento social, de autoestima y auto concepto, de autodesarrollo, de poder, de seguridad, así como de una escala de tipo Likert para establecer el grado del desempeño laboral, en ambas se obtuvieron diferentes puntuaciones y la mayoría resultaron ser favorables para la investigación; asimismo la estadística se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

#### **Tecnologías de Información y Comunicación**

Espinoza (2018) en su investigación “Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la mejora de la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Huancayo en el año 2016”, concluye que: la muestra de trabajadores profesionales en educación de la Unidad de Gestión Educativa de Huancayo, que laboraron en el año 2016, permiten evidenciar que la mayoría altamente significativa obtienen un nivel alto y medio en lo que respecta a los conocimientos y utilización de las tecnologías de información y comunicación, a nivel total y por dimensiones: uso de las tecnologías, procesamiento de la información y presentación de los resultados.

Laurencio (2018) en su investigación “Influencia de las TICs en la gestión administrativa del Instituto Superior Pedagógico Marcos Duran Martel de Huánuco”, concluye que: de los integrantes del Instituto Superior Pedagógico Marcos Duran Martel, 12 estudiantes el que representa al 29% tienen una valoración de muy alta con respecto a la dimensión uso y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, 13 estudiantes el que representa al 31% tienen una valoración de muy alta con respecto a la dimensión formación de las tecnologías de la información y comunicación, 18 estudiantes el que representa al 42,86% tienen una valoración de muy alta con respecto a la dimensión actitud de las tecnologías de la información y comunicación.



Sotelo (2017) en su investigación “El uso de las TICs y su relación con la Gestión del Conocimiento de los Directores de la UGEL N°08 – Cañete, Lima, 2017”, concluye que: sí existe una correlación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de los directores que laboran en las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local de Cañete, con un nivel de correlación moderada de 42,2%, de la misma forma sí existe correlación entre la dimensión equipamiento e infraestructura y la gestión del conocimiento, con un nivel de correlación baja de 26,6%, como también existe correlación entre la dimensión oportunidad de acceso y uso de internet y la gestión del conocimiento, con un nivel de correlación baja de 31%, entre la dimensión uso de software y la gestión del conocimiento, con un nivel de correlación baja de 26,6%, sí existe correlación entre la dimensión capacitación y seguridad informática y la gestión del conocimiento, con un nivel de correlación baja de 32,1%.

Cholán & Cano (2016) en su investigación “Tecnologías de Información y Comunicación y su Incidencia en La Competitividad de las MYPES de Calzado del Distrito El Porvenir, Trujillo”, concluyen que: Las Mypes de Calzado del Distrito de El Porvenir utilizan principalmente las siguientes TICs: Computadora (22% del total) y el teléfono móvil o celular (24% del total), que usan para comunicarse e intercambiar información, siendo los menos demandados el Fax (2% del total) y el Scanner (7% del total). La principal finalidad con la que utilizan Internet en las Mypes de Calzado del Distrito de El Porvenir la búsqueda de información relacionada a su negocio (49% del total), siendo el comercio electrónico la finalidad que menos demandan estas unidades empresariales (16% del total). En cuanto al conocimiento con el que cuentan tanto el personal como los dirigentes de las Mypes del sector calzado, el 60% de los encuestados asevero que cuentan con conocimientos adecuados en el uso de estos instrumentos, mientras que el 40% consideran que aún les falta un mayor adiestramiento en el uso de estas herramientas.



Diez (2016) en su investigación “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”, concluye que: El nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016 son los siguientes: Regular con 41%, uso alto con 59%. Esto significa que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están utilizando de manera adecuada las tecnologías de la información y comunicación, en el trabajo. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, es Regular (en el 100% de la evaluación). Esto significa que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están desempeñándose eficazmente en el trabajo.

### **Rendimiento Laboral**

Carmen (2018) en su investigación “Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo - Callao, 2018”, concluye que: En relación a la hipótesis general, se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de 0,665 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio. Se observa Correlación entre el rendimiento laboral y la ausencia de motivación se observa una relación significativa con un p valor de 0,000 menor que el 0,05 y un grado de correlación de ,564 el cual es una correlación alta positiva y significativa, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación entre las variables de estudio.

### **2.1.3. A NIVEL LOCAL**

Mamani (2017) en su investigación “Diagnóstico del nivel de incorporación de las TIC al proceso de enseñanza – aprendizaje por los docentes de las instituciones educativas



secundarias del distrito de Arapa en el año 2015”, concluye que: El nivel de incorporación de las TIC al proceso de enseñanza – aprendizaje por los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del distrito de Arapa, en el año 2015, es baja; porque hay limitaciones profesionales en la aplicación y la carencia de mecanismos de inclusión e implementación de las TIC al proceso pedagógico con un 38%. Los docentes de las Instituciones Educativas Secundarias del distrito de Arapa, tienen un bajo nivel de formación profesional en el manejo de las TIC, porque tienen limitaciones en el dominio de medios tecnológicos a falta de motivaciones propias para actualizarse y ausencia de capacitaciones u ofertas formativas en materia de TIC. El nivel de uso de los entornos virtuales por los docentes, es baja; porque no se disponen de los materiales y contenidos digitales apropiados para generar un entorno virtual de aprendizaje. El nivel de uso de los recursos de TIC como material didáctico por los docentes, es baja; porque las Instituciones Educativas no cuentan con una adecuada implementación de los dispositivos o medios tecnológicos aplicables en la actividad de enseñanza – aprendizaje y también por la motivación propia de maestros de seguir con prácticas educativas tradicionales.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

La investigación se sustenta en la revisión y análisis bibliográfico de libros y artículos científicos de revistas relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicación y el Rendimiento Laboral.

### **2.2.1. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Fernández (2013) menciona que la Information Technology Association of America, señala que las tecnologías de la información es el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte y gestión de los sistemas informáticos, particularmente de hardware y aplicaciones de software.



Berumen & Arriaza (2008) definen a las TICs como una tecnología que permite transmitir conocimientos e información de la manera más rápida y de forma segura al menor costo, las aplicaciones tecnológicas han entrado a distintos campos de la sociedad y a distintos sectores tantas 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.

Según Lapiedra *et al.* (2011), el importante papel que los sistemas de información tienen asignado, denota que las organizaciones actuales no pueden ser dirigidas eficientemente 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.

#### **2.2.1.1. Impacto de las TICs en las organizaciones**

Según Córdova *et al.* (2019) el impacto de la TIC en las organizaciones es cada día más importante, pues cada vez facilitan más las actividades de la empresa; por lo tanto, las empresas que no adoptan las TIC, tienden a quedarse rezagadas, ya que estas son un elemento clave para salir adelante en el entorno competitivo en el que se desenvuelven actualmente las organizaciones.

Con el uso de las TIC, las organizaciones procesan con efectividad los procesos operativos, la gestión organizacional y las relaciones de la propia organización y su entorno. La introducción de nuevas tecnologías en la organización contribuye a la aparición de nuevos modos de trabajo y a la eliminación de tareas aburridas o rutinarias, permitiendo a los trabajadores desempeñar trabajos con más responsabilidad y que ofrecen retos mayores.

Según Córdova *et al.* (2019) la importancia de las TICs está dada por:





- La facilidad de acceso a la información
- La riqueza de interacciones
- Los bajos costes de información e interacción
- La conexión entre diferentes áreas de la organización.

Según UNESCO (2009) algunos posibles nuevos indicadores de las TICs según usos y propósitos son el:

- Acceso y uso específico estudiantes fuera de las instituciones educativas
- Uso específico por parte de profesores
- Uso gestión escolar
- Uso de TIC para inclusión digital de las comunidades
- Uso para evaluación formativa y sumativa
- Uso seguro y ético de Internet

#### **2.2.1.2. Ventajas de las TICs en la organización**

Algunas de las ventajas de las TICs son:

- Aportan beneficios como el aumento de la eficiencia (por ejemplo, automatización de procedimientos rutinarios).
- Aporta a la mejora de los procesos empresariales (por ejemplo, facilitan la gestión del conocimiento).
- Facilitan únicamente la gestión de la información en los procesos internos
- Las TIC pasan a ser clave para la comunicación porque se integran a las organizaciones como herramientas para el desarrollo de flujos de trabajo y la consolidación de modelos de gestión por procesos.

Según Chinchilla (2012) la humanidad desarrollaba sus tareas de una forma manual y con la aplicación de pocas técnicas. Conforme avanzan los años y la tecnología, el ser humano busca crear diferentes alternativas para facilitar las labores, reducir el trabajo que



demanda esfuerzo físico, ejecutar las tareas de forma ágil, sencilla y que permitan obtener productos y servicios de calidad.

### **2.2.2. EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA**

La infraestructura en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se refiere a todas las tecnologías que interfieren y gestionan los procesos informativos y de comunicación de personas, en una organización. Englobando el hardware, software, telecomunicaciones y la automatización.

En un informe de la INEI (2009) se presenta una lista para evaluar el uso de las tecnologías de la información y comunicación, dimensiones que fue propuesta por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo y el Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe.

- Equipamiento e infraestructura: Es la información concerniente con la presencia de ordenadores, telefonía fija, móviles o smartphone, tabletas digitales, intranet, extranet, internet, en general servicios de red entre otros, además abarca la propiedad de infraestructura tales como laboratorios o bibliotecas digitales.
- Oportunidad de acceso y usos de internet: Es la información significativa sobre ordenadores con acceso a Internet, su uso constante por parte de los miembros de la institución, tenencia de sitio web, redes sociales, clases virtuales, tipo acceso a Internet, formas de uso de internet, entre otros.
- Uso de software: Implica la tenencia de algún software, ya sea aplicaciones para smartphone o soluciones de software libre y desarrollo de software personalizado para la institución.
- Capacitación y seguridad informática: Hace referencia cuando la institución desarrolla políticas de capacitación del personal en el uso de las TIC, no solamente



en el uso, sino en la responsabilidad de hacer un buen uso de los recursos con la finalidad de evitar riesgos por el descontrol de las tecnologías de la información.

### **2.2.2.1. Adquisición de equipos**

Según García & Ley (2007) la adquisición de equipos es una decisión que toda empresa enfrenta cuando desea renovar equipo obsoleto, mejorar los procesos, aumentar el volumen de producción, eliminar cuellos de botella, reducir el costo de producción, mejorar la calidad del producto, o satisfacer exigencias externas, entre otros propósitos. Esta decisión en una empresa es importante debido al gran impacto que tienen los equipos en el desempeño de la empresa y a su inversión.

Según Rincón & Peláez (2013) la adquisición de tecnología cada vez cobra más importancia para las empresas de cualquier sector productivo u objeto social, pues la variable tecnológica, se ha convertido en elemento estratégico para su desarrollo y soporte fundamental en el desarrollo de sus operaciones y globalización, al facilitar la interacción y comunicación de los mercados de todo el mundo.

En la adquisición de equipos a nivel institucional se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los objetivos institucionales deben estar definidos y acordados antes de iniciar la adquisición de cualquier solución de TI.
- La adquisición e implementación de tecnología en la Institución debe ser un proceso planeado que responda a las necesidades y objetivos generales y soporte los procesos clave identificados.
- Identificar habilidades tecnológicas en todo el personal (actuales y necesarias).
- Determinar actores tecnológicos que puedan ser partícipes en procesos de adquisición de tecnología, y que cuenten con las habilidades para ello.
- Explorar ambientes tecnológicos que puedan aportar valor a la Institución, tanto administrativa como académicamente.



- Pronosticar, analizar y auditar la tecnología actual como punto de partida para las mejoras futuras.

#### **2.2.2.2. Cantidad de máquinas por oficina**

CETIC (2012) menciona que hacer un diagnóstico es la mejor forma de “confeccionar un traje tecnológico” a la medida de la empresa, la necesidad de entender las TIC como instrumentos al servicio de las empresas y no al contrario. Es decir, antes de adquirir una cantidad de máquinas, se debe elaborar un diagnóstico de la cantidad de trabajadores que requieran de ello.

Chinchilla (2012) sostiene que la mayor parte de las máquinas y equipos utilizados en los procesos productivos de realización de tareas deben ser operados o vigilados por el trabajador. Toda máquina está diseñada para cumplir con la función para la que fue creada y debe ser operada por un trabajador.

La OIT (2016) menciona que la presencia o ausencia de materiales y equipos informáticos innecesarios saturan el espacio de trabajo, el almacenamiento adecuado de materiales y equipos y la normalización de los procedimientos son todos aspectos comunes que afectan a la realización de las actividades en el lugar de trabajo.

Por lo tanto, la cantidad de máquinas por oficina deben estar en relación directa con la cantidad de trabajadores, la presencia de una adecuada cantidad de equipos informáticos ayuda a la mejor realización de actividades laborales; así como el trabajo en red cuando las computadoras están conectadas entre sí para permitir el intercambio de información.

Menéndez (2014) menciona que las maquinas tienen unidades de entrada y salida, los ordenadores se nutren de información de entrada que procesan ejecutando paso a paso secuencias de instrucciones (programas) y generan una información de salida. Junto con la memoria y la CPU los dispositivos (entrada / salida) son los componentes esenciales de un ordenador. Este mismo autor realiza una clasificación de periféricos:



**Figura 1.** Clasificación de periféricos de entrada

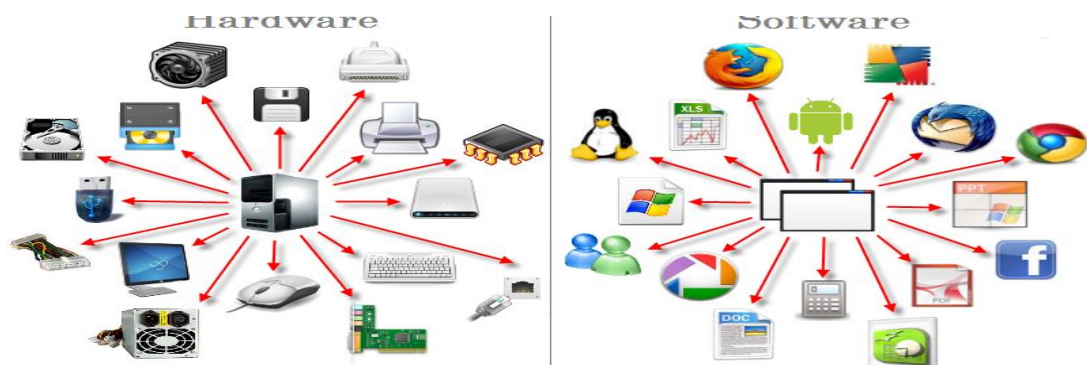
Fuente: Menéndez, montaje de componentes y periféricos microinformáticos



**Figura 2.** Clasificación de periféricos de salida

Fuente: Menéndez, montaje de componentes y periféricos microinformáticos

De igual forma menciona cuales son los componentes del hardware y software.



**Figura 3.** Componentes del hardware y software

Fuente: Menéndez, montaje de componentes y periféricos microinformáticos

Por otra parte, Muñoz (2017) menciona que los periféricos de entrada / salida y del controlador que hace que estos componentes se interrelacionen con el resto de elementos el sistema informático. Los periféricos son dispositivos hardware con los cuales es usuario puede interactuar con el ordenador (teclado, ratón monitor), almacenar o leer datos y/o programas, imprimir resultados entre otros.

### **2.2.2.3. Infraestructura para equipos informáticos**

La infraestructura informática es el conjunto de software y hardware sobre el que se soportan los servicios de una organización para responder eficientemente a las necesidades de los consumidores, actualizar los planes de control o supervisión y optimizar la cooperación con proveedores y clientes.

Romero et al. (2018) mencionan que la infraestructura puede ser uno de los medios más controlados, pero eso no implica que sea el que corre menos riesgos, siempre dependerá de los procesos que se manejan. Un elemento fundamental de una organización es su infraestructura tecnológica. Se podría definir como el conjunto de elementos para el almacenamiento de los datos de una empresa. En ella se incluye el hardware, el software y los diferentes servicios necesarios para optimizar la gestión interna y seguridad de información.

El uso de los servidores actualmente es muy importante, ya que con éste se pueden brindar servicios de almacenamiento web, conexiones de escritorio remoto, gestión de bases de datos, conexiones a Internet, entre otras cosas más; por lo que, si la infraestructura no está bien definida o no cumple con los requisitos, puede generar varios problemas que no se podrán solucionar de una manera sencilla o rápida.

Uno de los indicadores de desempeño según la UNESCO (2009) para determinar si las TIC efectivamente están mejorando los estándares de la educación y/o en las empresas, es la infraestructura tecnológica y acceso.

**Tabla 1.**  
*Infraestructura tecnológica y acceso a las TICS*

<b>Infraestructura tecnológica y acceso</b>	<b>Entorno:</b>
	Número de escuelas con computadoras, electricidad, teléfonos, intranet, internet, tv y radio.
	Número de computadoras por cada 100 habitantes.
	Número de horas por semana para educación asistida con TIC.
	Porcentaje de escuelas usando para fines educacionales: scanner, impresoras de punto, proyectores LCD, impresoras color, cámaras digitales.
	<b>Conectividad:</b>
	Número de computadoras conectadas a internet.
	Número de horas por mes que la escuela usa internet.
	Número de escuelas con sitios web realizados por sus estudiantes.
	<b>Tipo de conexión:</b>
	Porcentaje de escuelas con banda ancha, etc.
	<b>Sistemas y hardware:</b>
	Número de PC que corren bajo Windows.
	Número de PC con procesadores pre-pentium.
	Periféricos disponibles para usos educativos: scanner impresores de punto, proyectores LCD, impresoras color, cámaras digitales.

Fuente: Infraestructura tecnológica

Siendo las principales características para una organización:

- El adecuado espacio para los equipos informáticos
- La conectividad de la institución
- Procesador en cuanto a sistema y hardware

También es relevante en este ámbito, la conectividad como el internet, ya que no reemplaza, sino que complementa en las actividades laboral del trabajador, las empresas



deben en general, aprovechar las mayores oportunidades ofrecidas por estas nuevas tecnologías basadas en la información para establecer un posicionamiento estratégico más distintivo del actual, utilizándolas para mejorar e incrementar la eficiencia y apalancar las fortalezas internas de la empresa.

### **2.2.3. ADOPCIÓN DE LAS TICS**

Hoy en día es imposible concebir una empresa exitosa sin el apoyo de tecnologías de información y comunicación (TICs) para administrar sus procesos.

Scheel (2005) señala que el desempeño competitivo de una empresa se alcanza cuando se utilizan las tecnologías para establecer sinergias entre las actividades básicas de los negocios, así como para su apoyo a las estructuras industriales y sus conductores externos, todos juntos bajo un marco integral y una visión estratégica común de un alto desempeño competitivo.

#### **2.2.3.1. Importancia en el manejo de TICs**

Pierano y Suárez (2006) señalan que las vías por las cuales las TIC son importantes es que ayudan a mejorar el desempeño en las empresas son cuatro: automatización que influye sobre los procesos rutinarios., accesibilidad a la información da la posibilidad de acceder a información relevante y precisa con un costo bajo y en tiempo real permite tomar decisiones con la ayuda de una gran variedad de datos , costos de transacción porque la información se puede transmitir de manera instantánea y a bajo costo, procesos de aprendizaje porque los ambientes virtuales y modelos de simulación facilitan el aprendizaje y reducen los costos.

Dentro la importancia del manejo de las TIC está el aprovechamiento del uso del internet, como las redes sociales y servicios de mensajería, dentro de la empresa.

Según Gallegos (2016), puede entenderse a una red social como grupos de personas que interactúan entre sí para la satisfacción de un fin común. Las redes sociales y los servicios





de mensajería, no sólo le permiten tener una presencia a las empresas por medio de la cual potenciales clientes puedan llegar a conocerla o clientes actuales puedan comunicarse y tener una relación más estrecha, también es una buena herramienta de comunicación para las empresas.

Según Alvarado (2017), las redes sociales internas y otras herramientas como el servicio de mensajería son para facilitar la interacción entre los individuos de una empresa no solo ayudará a mejorar la productividad, también fomentará el sentimiento de equipo y compañerismo. Además, la sensación de que los trabajadores compartan un mismo mensaje, sea cual sea su posición dentro de la empresa, potencia los valores internos.

#### **2.2.3.2. Adaptación a las TICs**

Para Alvarado (2017) actualmente los RRHH de una empresa se pueden considerar como un “súper departamento”, que no solo asumen labores de gestión de personal; como contrataciones (y despidos), formación o nóminas, también son el nexo que se encarga de agilizar y mejorar la comunicación entre empresa y empleados. Las tecnologías de la información y la comunicación pretenden presentar herramientas que faciliten estos procesos y a la vez los trabajadores se adapten a estos.

Sobre todo, si se menciona que actualmente nos encontramos en una Sociedad de Conocimiento en el que el manejo de la información será crítico para lograr una adecuada toma de decisiones.

Para Robbins (2005) una persona tiene miles de actitudes, las relaciones con el trabajo representan situaciones positivas o negativas de los empleados entre los aspectos de su entorno laboral. Entonces el trabajador debe estar con la voluntad de adaptarse al uso de las TICs en el centro laboral.

Para Marulana *et al.* (2014) la mejor tecnología no es en muchos casos la más avanzada, sino la que mejor se adapte a las necesidades específicas de un medio en donde ejerce su



función, a veces es preferible usar y apropiar acorde a los requerimientos de los jóvenes, en vez de generar productos inutilizados con mejor tecnología.

Según Godoy (2006) las principales barreras que frenan la adopción de las TIC en las PyMEs suelen ser de índole psicológico: desconocimiento de las ventajas de la tecnología para la empresa; falta de formación en este campo; escasa percepción de los beneficios de la inversión; pensar que aprender a usar la tecnología es una pérdida de tiempo; miedo e inseguridad al cambio; considerar que hasta ahora les ha ido bien sin recurrir a la tecnología.

### **2.2.3.3. Acceso a las TICs**

Según Botello y Pedraza (2015), estudiar la implementación y acceso de las TICs en las empresas es un fenómeno complejo debido a la multitud de formas que pueden adoptar con la implementación de las siguientes tecnologías:

- La conexión a internet
- Tenencia de página web
- Cuenta de correo electrónico oficial desde donde contacta a clientes y proveedores
- Tenencia de una máquina fax
- Tenencia de línea de número de teléfono oficial desde donde contacta a clientes y proveedores.

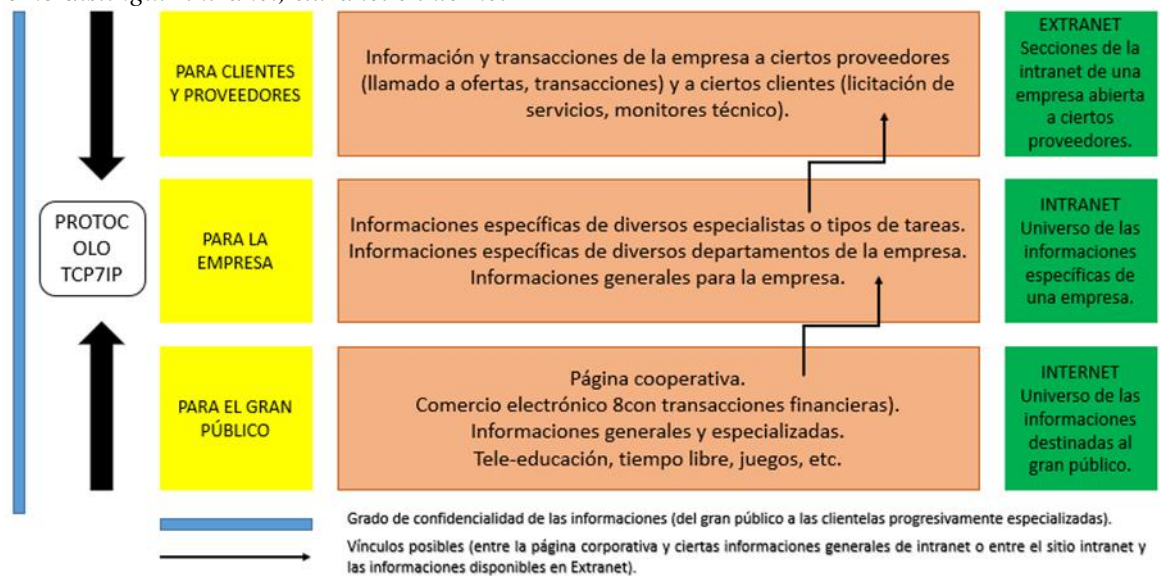
Según López & Fernández (2004) muchas empresas tienen sus páginas Web, pero no aprovechan las oportunidades que este medio les puede aportar en materia de comunicación. Sin embargo, la comunicación interactiva es fundamental, entre los trabajadores.

Según Lafrance (2001), en cuanto al acceso a las TIC, una intranet no es más que una internet privada interior a una organización y protegida de las miradas indiscretas por una barrera que impide a cualquier intruso conocer su red informática interna. Esta

exclusivamente consagrada a la organización interna de la empresa, bautizada como “red” o sistema de información en el seno de la empresa.

Las empresas ignoran a veces que alojan una Intranet, porque han integrado redes locales desde hace ya una quincena de años y porque la frontera entre internet, intranet y extranet es a veces un poco difusa.

**Tabla 2.**  
*Como distinguir intranet, extranet e internet*



Fuente: Lafrance, usos e impactos organizacionales de Intranet en las empresas

**Tabla 3.**  
*Lista de contenidos en las intranets*

TIPOS	ITEMS
- <b>Inventario de los recursos humanos</b>	- Guía telefónica - Guía telefónica del personal - Organigramas
- <b>Informaciones y formularios vinculados al personal</b>	- Vacaciones, licencias - Adelantos - Ofertas de empleo bolsas de trabajo - Seguros - Gastos de traslado, etc.
- <b>Información sobre la empresa</b>	- Comunicados de la dirección - Misión - Visión - Objetivos
- <b>Productos y servicios</b>	- Productos y servicios ofrecidos por una empresa privada, programas por una empresa privada, programas y servicios ofrecidos por ministerio u organismo de servicio público.



- <b>Imagen de la empresa en el exterior</b>	- Calendario de eventos (conferencias, exposiciones, etc.) - Comunicados - Revista de prensa
- <b>Acceso a los recursos informacionales de la empresa</b>	- Acceso a diferentes respectivos, a bibliotecas especializadas, a centros de documentación, archivos, planes, etc. - En l caso de los ministerios, publicaciones de leyes y reglamentos
- <b>Vida de la empresa</b>	- Foros interactivos específicos de los diferentes sectores de oficios o tareas llamado a todos, grupos de discusión - Teletrabajo.

Fuente: Lafrance, usos e impactos organizacionales de Intranet en las empresas

Según Rodríguez (2007) el internet es una red de redes, es decir, un conjunto de redes interconectadas a escala mundial con la particularidad de- que cada una de ellas es independiente y autónoma. Actualmente, con el desarrollo de la tecnología el acceso a internet puede realizarse desde una amplia gama de dispositivos.

A continuación, los elementos de conexión más utilizados en internet:

- Red telefónica básica (RTB): línea de teléfono y un modem.
- Transmisión por cable: redes compuestas de fibra óptica y utilizan le cable modem para conectar a la red.
- Wifi: intercambia información en distancias de varios cientos de metros en interiores y hasta 16 km en exteriores, se puede navegar por internet en casi cualquier parte.
- Bluetooth: es una tecnología con un rango de solo 9 m y una conexión más lenta, siendo adecuada para casa y pequeñas oficinas.

#### **2.2.3.4. Retroalimentación de la información**

Para Cazar (2013) la importancia de la retroalimentación virtual radica en la utilización de herramientas que se hallan en la red universal del Internet, así como el uso de programas, otro campo que se incluye en la retroalimentación académica es la utilización de las TICs que no es sino la utilización de todas las herramientas informáticas,



multimedios, etc. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales.

Según Córdova *et al.* (2019) la comunicación interactiva hace que el discernimiento (creado y logrado) y el conocimiento a la cual poseen acceso los miembros de la organización estén claros para los mismos, para quienes están comprometidos en el proceso de aprendizaje. Para conseguir esto, es ineludible la contribución de todos los participantes en el aprendizaje encaminados hacia un similar objetivo: “transformar la sabiduría de los conocimientos y las experiencias personales en un saber que, debido a la participación, traspasa el ámbito particular y se transforma en [conocimiento] público al servicio y disposición de los demás”.

#### **2.2.4. SOCIALIZACIÓN Y FORMACIÓN**

Marhuenda *et al.* (2001) La socialización se refiere al aprendizaje de los contenidos y los procesos mediante los cuales una persona se ajusta a un rol específico en la institución y como menciona Castillo (2006), aunque la socialización es considerada como un proceso continuo, son los primeros años de permanencia del trabajador en la empresa, los que se consideran fundamentales para procurar la fusión de los objetivos de la institución con los del individuo. Las pymes viven un proceso de transformación digital en el que deben implicar a todos los agentes que intervienen en su actividad.

Las instituciones están realizando la transformación digital para conseguir procesos más ágiles, automatizados, adaptables y eficaces, es decir, el espacio de encuentro es la red, un espacio inmaterial, cambiante, fluido, difuso, libre, global y creativo, que transforma las coordenadas espaciales y las instituciones y estructuras sociales que venían sosteniendo la sociedad; y construyen nuevas formas de relacionarse, de dialogar, de dar significado, de aprender, de estar en el mundo, "campo de interacción"; dentro de este proceso de transformación digital, otro paso imprescindible es la capacitación de los



profesionales para que, una vez dispongamos de la tecnología adecuada, puedan gestionarla adecuadamente para sacarle el máximo rendimiento.

#### **2.2.4.1. Accesibilidad a la información**

Según Arango (2019) con la incorporación de las TICs, específicamente la Formación o la formación basada en la web se eliminaron las barreras espacio-temporales que permiten que el trabajador pueda ser formado durante las 24 horas del día y con poca incidencia sobre los horarios normales de trabajo, utilizando toda la potencia de los recursos multimedia interactivos al servicio de los contenidos temáticos, de forma que el trabajador puede adoptar un rol participativo en el proceso de formación, a través de la incorporación de vídeos explicativos, esquemas animados, ejercicios de simulación, etc., eliminando así los equipos de proyección y documentación impresa que ya no son necesarios.

Arribas (2011) menciona que la información debe ser manejada como un recurso fundamental de la empresa. Ya que la información también produce rendimientos, es decir ya que tiene la misión de informar, revelar alternativas, reduce incertidumbres y desvela soluciones entre otras cosas. La información tiene que ser rápida y estar disponible en el momento que se la necesite, y de una manera completa y armonizada con otras informaciones. Y que fluya entre los trabajadores.

Según el Ministerio de Educación y Ciencia (2004), el abordaje de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha supuesto una revolución para todos por los cambios que han generado en nuestras vidas. Y para muchas personas con discapacidad han supuesto algo más que eso, han significado su apertura al mundo, una oportunidad de integración definitiva, social e individualidad, poniendo una vez más, de manifiesto la importancia de conseguir una Sociedad de la información de Accesibilidad Universal.



También están los sistemas de software y hardware como conjuntos de herramientas inteligentes o equipos de agentes artificiales altamente disciplinados, infatigables, semindependientes y listos para realizar tareas estrictamente definidas. Si aprendiéramos a dirigir, controlar y manejar el trabajo de estas herramientas o agentes de forma inteligente, podríamos aumentar:

- La sensibilidad de nuestros sentidos, de forma de poder percibir hechos y comunicarnos con otros seres humanos o máquinas físicamente distantes
- La cantidad de datos, información y expresiones simbólicas que podríamos procesar y analizar de forma lógica en una milésima de segundo
- La eficiencia y precisión con la que manipulamos objetos materiales y simbólicos de todo tipo
- Nuestra capacidad de tomar decisiones acertadas en base a juicios intuitivos y conocimientos tácitos

#### **2.2.4.2. Desarrollo de capacitaciones**

Según Heinz & Lara (2011) debemos dirigir nuestra visión a formar agente de cambio, para lograr este objetivo, los trabajadores son los primeros formadores que deben realizar una innovación en su quehacer, por tal motivo es importante otorgarle al trabajador la capacitación necesaria para que logren apreciar las herramientas TICs como un apoyo constante en su desenvolvimiento laboral.

Para la OIT (2016) la organización puede ser un poco diferente de otras empresas en las que han trabajado, por lo que la capacitación en el uso de las TIC, permitirá a los trabajadores rendir al máximo de sus capacidades. Puede ser necesaria capacitación adicional a medida que se desarrolla sus labores o si hay nuevas tendencias de uso y se requiere de nuevas habilidades. La capacitación y el adiestramiento son procesos



indispensables en las organizaciones para mantener actualizados los conocimientos, técnicas y habilidades que su personal requiere para desempeñar sus actividades.

Por otro lado, Morge & Alfaro (2005) mencionan que una de las principales razones por las que las PYMES no utilizan computadoras e internet es el desconocimiento por parte del personal y del patrono de cómo utilizar estas herramientas tecnológicas. No obstante, la mayoría de estas empresas, considero importante identificar las áreas de interés en capacitación que tienen las PYMES centroamericanas, en especial, aquellas en las cuales se desea usar las computadoras y la internet como parte de dicha capacitación.

### **2.2.5. ÉTICA Y PRIVACIDAD**

Según Montuschi (2002) el mundo de hoy, con la tecnología de la información tan diseminada y en continuo crecimiento, es ciertamente distinto al mundo de ayer. Los problemas éticos que podían surgir de las nuevas tecnologías deberían ser encuadrados y resueltos dentro del conjunto existente de leyes, reglas prácticas y principios vigentes. Las demandas para un uso ético y responsable de estas tecnologías, que están en un proceso de continua evolución, deberán ser atendidas de alguna manera para que las mismas puedan realmente cumplir el papel de “fomentar la prosperidad y la paz, el crecimiento intelectual y estético, y la comprensión mutua entre los pueblos y organizaciones”. Los protocolos de comunicación para las redes de computadoras digitales tienen muchos aspectos cuyo objetivo es asegurar un intercambio confiable de datos sobre un canal de comunicación imperfecto. Los mismos pueden ser implementados por el hardware, el software o por una combinación de ambos.

Una vez que hemos comprendido la importancia de la seguridad dentro de una organización es necesario entender que su aplicación en dicho entorno, debe considerar aspectos que cumplan con regulaciones legales, controle de acceso, utilización de





información protegida por la ley, identificación de quienes emiten un mensaje y el uso de servicios de sistemas informáticos.

#### **2.2.5.1. Conocimiento legal de la TICs**

Rodríguez & Gil (2014) menciona que no se trata de cuestionarnos, la utilización o no de las tecnologías por el temor de que pueda realizarse un uso inadecuado de ellas. Al contrario, cabría afirmar que las TIC son un derecho que facilita, y en ocasiones son su única opción, la autonomía personal y la integración social de numerosas personas. La sociedad concede actualmente a la tecnología una importancia que puede eclipsar y poner en riesgo los valores y derechos de las personas, en especial de las que son más vulnerables y no tienen conocimiento legal de la TIC.

En la actualidad, las empresas se enfrentan a muchos riesgos e inseguridades procedentes de focos diversos. Esto quiere decir que los activos de información de las empresas, uno de sus valores más importantes, se encuentran ligados o asociados a riesgos y amenazas que explotan una amplia tipología de vulnerabilidades. La seguridad de estos activos de información está en función de la correcta gestión de una serie de factores como: la capacidad, la elaboración de un plan de contingencia frente a los incidentes, el análisis de riesgos, las competencias, el grado de involucración de la Dirección, las inversiones en seguridad y el grado de implementación de controles.

Aunque existen muchos soportes documentales diferentes, como la información en papel o los soportes analógicos participantes, lo cierto es que, en la actualidad, la mayor parte de la información gestionada por una empresa se sustenta en la información automatizada (informatizada) a través de las nuevas herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). Por este motivo, la tendencia de la norma ISO 27001 es tratar aspectos mayoritariamente del rango informático.

Según la norma ISO (27001) hay aspectos clave de un sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 27001. Es una solución de mejora continua en base a la cual puede desarrollarse un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que permita evaluar todo tipo de riesgos o amenazas susceptibles de poner en peligro la información propia como datos de terceros. Por otro lado, también permite establecer los controles y estrategias más adecuadas para eliminar o minimizar dichos peligros.

Como ocurre con todas las normas ISO, la 27001 es un sistema basado en un enfoque basado en el ciclo de mejora continua o de Deming. Dicho ciclo consiste, como ya sabemos, en Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, por lo que se le conoce también como ciclo PDCA (acrónimo de sus siglas en inglés Plan-Do-Check-Act).

Trasladado a las necesidades de un SGSI, el ciclo PDCA planteado por la ISO 27001 se dividiría en los siguientes pasos, cada uno de ellos ligado a una serie de acciones:

**Tabla 4.**  
*Pasos para SGSI*

<b>PLANIFICAR</b>	Definir la política de seguridad. Establecer al alcance del SGSI Realizar el análisis de riesgo Seleccionar los controles Definir competencias Establecer un mapa de procesos Definir autoridades y responsabilidades
<b>HACER</b>	Implantar el plan de gestión de riesgos Implantar el SGSI Implantar los controles
<b>CONTROLAR</b>	Revisar internamente el SGSI Realizar internamente el SGSI Poner en marcha indicadores y métricas Hacer una revisión por parte de la Dirección
<b>ACTUAR</b>	Adoptar acciones correctivas Adoptar acciones de mejora

Fuente: Normas ISO 27001

#### 2.2.5.2. Fases de un SGSI basado en la norma ISO 27001

En base a este sistema PDCA, la norma ISO 27001 establece las siguientes fases para elaborar un SGSI:



- Análisis y evaluación de riesgos
- Implementación de controles
- Definición de un plan de tratamiento de los riesgos o esquema de mejora
- Alcance de la gestión
- Contexto de organización
- Partes interesadas
- Fijación y medición de objetivos
- Proceso documental
- Auditorías internas y externas

El propósito de un sistema de gestión de la seguridad de la información es garantizar que los riesgos de ésta sean conocidos, asumidos, gestionados y minimizados por la organización de una forma documentada, sistemática y estructurada.

### **2.2.5.3. Privacidad de información**

Según Romero et al. (2018), en muchos casos confunden dos conceptos la seguridad informática y la seguridad de la información, aunque suenen muy parecidos tienen puntos clave que hace una diferencia.

La seguridad informática se encarga de la seguridad del medio informático, según varios autores la informática es la ciencia encargada de los procesos, técnicas y métodos que buscan procesar almacenar y transmitir la información, mientras tanto la seguridad de la información no se preocupa solo por el medio informático, en resumen, esto quiere decir que se preocupa por casi todo, lo que conlleva a afirmar que existen varias diferencias, pero lo más relevante es el universo que manejan cada uno de los conceptos en el medio informático.



Según Romero et al. (2018) la seguridad informática es la disciplina encargada de plantear y diseñar las normas, procedimientos, métodos y técnicas con el fin de obtener que un sistema de información sea seguro, confiable y sobre todo que tenga disponibilidad.

Según UNID (2010) la seguridad en un sistema informático puede ser protegido desde dentro y desde fuera, es decir, a nivel lógico y nivel físico, el nivel lógico es mediante la aplicación de un software de seguridad el cual ayude a monitorear cualquier proceso extraño a los comunes dentro del sistema operativo, el físico se trata de la protección de los componentes, evitar las corrientes eléctricas alta, mantener limpio el equipo, etc.

En cuanto a la seguridad de los servidores, específicamente contamos con 5 puntos a seguir, muy importantes para mantener un control en la seguridad y protección de la información al igual que en el funcionamiento correcto.

- No instalar servicios innecesarios
- Accesibilidad de inicio de sesión remota: conexión viable desde cualquier lugar.
- Seguimiento, monitoreo y auditoría del servidor: es importante mantener un registro de las actividades que realiza el servidor.
- Desarrollo y prueba de aplicaciones Web: es importante tener etapas de prueba para así poder tener restricciones en las aplicaciones.
- Privilegios y acceso al servidor: éste se realiza para que no cualquier persona tenga acceso a los servidores, sino que solamente personal autorizado, puede ser mediante el uso de un PROXY o por usuarios y contraseñas monitoreados por un sistema de seguridad desarrollado especialmente para el servidor, para esto se cuenta con el lenguaje SAP.

## **2.2.6. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO PÚBLICO**

Gil *et al.* (2017) menciona que ha venido despertando interés entre expertos, académicos y profesionales del sector público el uso de las TIC, en dos campos:

- La generalización de Internet y las páginas web que ha abierto las puertas a la digitalización de muchos procesos organizacionales.
- La aparición de las tecnologías sociales unidas a la filosofía de la web 2.0 que están facilitando un nuevo enfoque en el sector público

Cada vez más enfocado en la innovación colaborativa y posiblemente la concreción de servicios y políticas públicas con la ciudadanía. Siendo las TIC en el sector público como un medio para aumentar la eficiencia, eficacia y productividad, incluso la calidad de los servicios, la participación ciudadana o la transparencia, pero sin considerar el alcance del fenómeno en toda su dimensión. En otros términos, la intersección entre TIC y organizaciones públicas involucra factores tecnológicos, organizativos, institucionales, humanos y contextuales que resulta necesario aprehender. A partir de esa consideración es como se puede entender el potencial de la dimensión tecnológica en el sector público, de manera que pueda adquirir su papel dentro de la gestión y las políticas públicas.

Según OCDE (2017), el uso de tecnologías digitales en el sector público abre un abanico de posibilidades para prestar servicios integrales mediante canales nuevos y más rentables. En este sentido, los mecanismos seguros de autenticación digital son herramientas esenciales que permiten a los gobiernos prestar servicios de manera electrónica.

## **2.2.7. RENDIMIENTO LABORAL**

Según Campbell *et al.* (1993), el rendimiento laboral hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización (por ejemplo, obtener beneficios).



Para Ramos (2015) cuando se evalúa el rendimiento laboral se han de tener en cuenta criterios para evaluar el resultado del trabajo o cómo se hace ese trabajo. Cada organización debe definir qué es lo que es relevante para ellos teniendo en cuenta el desempeño de la tarea, el contextual o comportamientos contraproducentes

Una gestión de recursos humanos eficaz debe asegurarse de que:

- La empresa contrate a las personas adecuadas para el trabajo adecuado
- Las personas estén motivadas para ser altamente productivas
- Se mantenga alta la productividad mediante la creación de un entorno de trabajo saludable y seguro
- Se cree una cultura de trabajo apropiada
- Se aborde los problemas relacionados con los empleados con rapidez y eficacia

Por lo tanto, el rendimiento laboral será cuando se refiera a resultados que contribuyen a las metas de la organización, y de desempeño laboral para referirnos a los comportamientos que contribuyen a dichas metas.

#### **2.2.7.1. Conocimiento del puesto**

Según la OIT (2016) la organización debe tener una política de contratación clara que esté basada en las necesidades de la empresa. La política de contratación debe indicar claramente qué competencias son necesarias para su empresa, el tipo de personas que le gustaría contratar, el número de personas que va a contratar y cómo va a encontrar y reclutar a los candidatos para un puesto determinado.

Para el conocimiento del puesto se debe:

- Determinar qué trabajo necesita llevarse a cabo en su empresa
- Elaborar descripciones de las funciones de cada puesto que especifiquen quién debe hacer qué trabajo



- Atraer a los candidatos adecuados y luego entrevistar y seleccionar a los más calificados

Al trabajar rodeado de personas e interactuando se debe de tener en cuenta el código de conducta es el conjunto de normas de comportamiento que los trabajadores deben seguir para asegurarse de que los valores empresariales se reflejen en todas las actividades en el lugar de trabajo. En otras palabras, el código de conducta es una descripción detallada de los valores empresariales. En donde los trabajadores deben de respetar las normas, procedimientos e instructivos de trabajo.

Según Castillo y Icaza (2010) en el diseño de puesto especifica el contenido de este, las habilidades y capacitación que el empleado requiere para realizar este trabajo y el grado de especialización apropiada para el mismo. El diseño del puesto de trabajo es un aspecto importante de la estrategia de operaciones de la empresa porque define el grado de flexibilidad necesario en la fuerza de trabajo, un buen diseño de puesto de trabajo:

- Mejora la eficiencia al analizar los elementos de trabajo incluidos en el puesto
- Mejora la productividad al considerar los factores técnicos y humanos
- Eleva la calidad del producto o servicio final
- Acrecienta la satisfacción del trabajador

#### **2.2.7.2. Cumplimiento de tareas**

Según Barrio (2016) los empleados que recién ingresan al trabajo tienen cierta responsabilidad hacia la empresa y sociedad en general. Por lo tanto, los empleados aparte de los requisitos requeridos por el puesto deben contar también con integridad, compromiso, ética y trabajo en equipo.

Algunas de las responsabilidades de los empleados son:



1. Conocer su puesto y tareas asignadas: Cada empleado es responsable de conocer sus funciones y tareas asignadas, pero también el responsable debe asegurarse de que el trabajador llegue a dominar las habilidades para realizar la tarea por completo.  
Si el empleado no está seguro de cómo manejar el trabajo asignado debe comunicar a sus superiores para obtener sugerencias y orientaciones en el cumplimiento de la labor, esto ayudara en la construcción de buenas relaciones no solo con sus superiores sino también con sus colegas.
2. Tener un plan de trabajo: O calendario, permite a los empleados gestionar mejor su tiempo y cumplir con los plazos asignados para sus tareas.
3. Utilizar los recursos disponibles y asumir responsabilidades: Los empleados deben tener sentido de responsabilidad hacia los recursos de la Organización. Como parte de la Organización cada empleado es igualmente responsable de los recursos existentes en ella tanto en uso como cuidado.
4. Participación: La escucha activa y la participación permite a los empleados trabajar en equipo, al mismo tiempo los superiores deben aprovechar esto para comunicar los objetivos de la empresa y como conseguirlos trabajando ambas partes. Si esto se desarrolla de manera satisfactoria los empleados deben tomar la iniciativa cuando se presenta una nueva tarea en lugar de tratar de evitarla.
5. Ser puntual y evitar faltar: La principal responsabilidad de todo empleado es la puntualidad y asistencia ya que las faltas y tardanzas originan muchos problemas a las empresas sobre todo por el trabajo que no se realiza o que se cumple en forma tardía.
6. La limpieza, ante todo: Cuando hablamos de limpieza no solo nos referimos al aseo personal sino al aseo de nuestra oficina o área de trabajo, un local limpio permite incrementar la motivación para trabajar.





7. Uso de sanitarios y áreas comunes para todos los empleados: Por favor, utilice los sanitarios teniendo en cuenta que usted no es la única persona que lo está utilizando. Si existe un sector que es compartido por todos los trabajadores se debe procurar tener un cuidado mayor tanto en protección como limpieza.

8. Ahorro de materiales: Los empleados deben desarrollar el hábito del ahorro y evitar gastar materia prima o insumos otorgados por la empresa, esto permitirá ahorrar dinero que puede ser aprovechado en otros sectores de la empresa.

9. Pensamiento Crítico y Sugerencias: El trabajador siempre debe estar dispuesto a mostrar sus sugerencias y críticas respecto a alguna actividad de la empresa, tanto los empleados como superiores deben trabajar en conjunto para incrementar la eficiencia del trabajo y desarrollo organizacional.

Todo empleado debe colaborar en el crecimiento de la organización, recordemos que cuando crece la organización también se desarrolla el individuo y la nación.

Según Pérez (2018) la dirección por objetivos es un programa diseñado para motivar a las personas mediante su participación en la fijación de sus propios objetivos y su conocimiento de los factores que se utilizan para valorar periódicamente sus rendimientos. De este modo se trata de motivar a las personas que tienen necesidades de niveles elevados.

### **2.2.7.3. Calidad de trabajo**

Espinoza (1993) menciona que las empresas se mueven en un entorno cambiante y marcado por la competitividad, en esta situación, las tendencias de los actuales sistemas de gestión tratan de adaptar la producción a una demanda variable, con productos personalizados y series cortas; una producción que requiere flexibilidad, rapidez de respuesta, simplicidad de procesos, etc.



La intervención sobre las condiciones de trabajo ha de contribuir a mejorar la gestión de las organizaciones desde el análisis de la realidad del trabajo y de la inserción del hombre en el proceso productivo. La calidad de la producción y de las condiciones de trabajo puede y deben ir en paralelo; mejorar la productividad y la calidad no se improvisa, son muchos los factores que van a intervenir, y en lugar destacado está el factor humano.

Las acciones sobre las condiciones de trabajo pueden representar un beneficio claro y directo en términos de satisfacción del cliente y ventaja competitiva. Pero no es una tarea fácil, no existe un modelo de organización ideal, cada una tiene diferentes objetivos, personas, culturas..., una personalidad determinada que la hace única.

Por ello, la dirección debe tener en cuenta las particularidades de su empresa, la especificidad de sus sistemas productivos, las características de sus equipos, las condiciones de explotación y las condiciones del mercado; pero también ha de considerar las características de los trabajadores (edad, cualificación, etc.) así como sus expectativas individuales y colectivas, desde el convencimiento de que los beneficios en la mejora de competitividad superarán con creces los esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo.

Uno de los mayores obstáculos para la dirección en la mejora de las condiciones de trabajo será tratar de conciliar intereses, con frecuencia contrapuestos, entre los objetivos empresariales y los trabajadores.

#### **2.2.7.4. Trabajo en equipo**

OIT (2016) menciona que el trabajo en equipo aumenta la productividad, ya que mejora la coordinación y la interacción entre los trabajadores, produce mejores ideas y mejora la participación de los individuos en el éxito de todo el proceso.

Según Jacques y Jacques (2007) el trabajo en equipo o trabajo cooperativo empieza antes, incluso de la formación del equipo y continuo tiempo después de la entrega de resultado



final. Como consecuencia, existen distintas etapas que hay que respetar para que el trabajo en equipo resulte una experiencia llena de éxitos. La formación de equipos es un momento decisivo. Todos aspiramos a formar el equipo ideal en el que los participantes sean como amigos, afectuosos unos con otros, que estén motivados, que quieran implicarse de lleno, que muestren una gran disponibilidad y den prioridad en sus agendas al trabajo de grupo. Para las relaciones que se desarrollan dentro de un trabajo en equipo, la clave con la que hay que dar es la similitud de intereses y la motivación. La complementariedad de los conocimientos y habilidades personales vendrá más tarde.

Algunas ventajas del trabajo en equipo, son:

- Estimula y motiva cuando se implican todos los participantes
- Permite abordar más facetas en menos tiempo si todos los miembros son eficientes.
- Favorece las ideas surgidas de la personalidad y originalidad de cada uno
- {El resultado del trabajo en equipo puede ser más completo y creativo que el trabajo individual.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Adaptación a las TIC:** La adaptación a las TIC es la función que cambiará de útil a no útil en un punto específico en el tiempo, pero esa función no útil también puede cambiar y no ser para siempre.

**Equipos informáticos:** Un equipo informático está formado por distintos dispositivos electrónicos que permiten la ejecución de programas informáticos. A los equipos informáticos también se les denomina computadoras.

**Hardware:** Hardware es la parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos



periféricos y cualquier otro material en estado físico que sea necesario para hacer que el equipo funcione.

**Infraestructura informática:** Al conjunto de software y hardware sobre el que se soportan los servicios de una organización para responder eficientemente a las necesidades de los consumidores, actualizar los planes de control o supervisión y optimizar la cooperación con proveedores y clientes.

**Nivel:** Están asociadas a la idea de nivel, son la que define a esta palabra como la medida de una cantidad en relación a una escala específica; aquella que habla de nivel como la semejanza o similitud en cualquier línea o especie; y la que lo presenta como el grado o altura que se logra en determinadas cuestiones del ámbito social.

**Página web:** Una página web es un documento disponible en Internet, o World Wide Web (www), codificado según sus estándares y con un lenguaje específico conocido como HTML. A estos sitios se puede llegar a través de los navegadores de Internet, que reciben la información del documento interpretando su código y entregando al usuario la información de manera visual.

**Redes sociales:** Tradicionalmente, una red social se ha definido como un conjunto de personas que tienen vínculos entre sí, sea por temas comerciales, amistad, trabajo, parentesco, etc., sitios web conformados por comunidades de personas que tienen cosas en común. Estos sitios facilitan la comunicación entre las personas, el intercambio de información (como fotos, videos y más) y les permiten conocer gente nueva, ampliando aún más su red.

**Riesgo de la información:** Es a menudo expresado en términos de una combinación de las consecuencias de un suceso de seguridad de la información y la probabilidad de ocurrencia asociada. Así mismo, está asociado con la probabilidad de que las amenazas



exploten vulnerabilidades de un activo de información o grupo de activos de información y por lo tanto causar un daño a la organización.

**Software:** Software es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. Comúnmente se utiliza este término para referirse de una forma muy genérica a los programas de un dispositivo informático, sin embargo, el software abarca todo aquello que es intangible en un sistema computacional.

**Tecnologías de Información y Comunicación:** Son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante soportes tecnológicos, tales como: computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego.

Actualmente el papel de las TIC en la sociedad es muy importante porque ofrecen muchos servicios como: correo electrónico, búsqueda de información, banca online, descarga de música y cine, comercio electrónico, etc.

## **2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existen dimensiones que muestran resultados significativos en el uso de las TICs y en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2018.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- **HE1:** Es eficiente el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018.
- **HE2:** Es eficaz el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

##### DATOS GENERALES:

**VISIÓN:** Al año 2021 la educación en la región Puno es de calidad, equitativa e inclusiva; promueve la investigación, la ciencia y la tecnología en base a la gestión del conocimiento universal y ancestral; que forma profesionales y ciudadanos promotores de cambio con perspectiva intercultural y conservación del medio ambiente para el desarrollo sostenido de la Región.

**MISIÓN:** Somos una Región andina con diversidad étnica cultural, promovemos la educación, la cultura, el deporte, la recreación, la ciencia y la tecnología. aseguramos los servicios educativos y los programas de atención integral con calidad y equidad; y convocamos la participación de los diferentes actores sociales en bien de la educación regional.

**RAZÓN SOCIAL:** Unidad de Gestión Educativa Local de Puno

**RUC:** 20447873002

**ACTIVIDAD:** Actividad Administrativa Pública en General

**DOMICILIO LEGAL:** Jr. Cesar A. Sandino Nro. 225 Br. Chanu Chanu

##### OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los servicios de saneamiento básico, educación, salud y nutrición, priorizando la atención a la población menos favorecida como soporte del desarrollo regional. Apoyar y ejecuta las acciones de carácter multidisciplinario vinculada a la gestión educativa.



### **3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO**

El periodo de desarrollo del proyecto de investigación fue del 27 de Mayo del 2019 al 20 de Diciembre del 2019.

### **3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

#### **3.3.1. TÉCNICAS**

**Encuesta:** Según Hernández (2014) la encuesta es una técnica de recogida de información por medio de preguntas organizadas en un cuestionario; esta técnica se utilizó para la recolección de información sobre el tema planteado y estuvo dirigido a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno.

#### **3.3.2. INSTRUMENTOS**

**Cuestionario:** Según Hernández (2014), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir; en la investigación se consideró un cuestionario enmarcado en 43 ítems, su diseño y validación estuvo a cargo de expertos en el tema (ver Anexos 3 y 4), el mismo fue aplicado a los trabajadores de condición laboral nombrado; las 43 afirmaciones están distribuidas de acuerdo al detalle siguiente: los ítems del 1 al 7 miden el equipamiento e infraestructura, los ítems del 8 al 19 miden la adopción de TICs, los ítems del 20 al 26 miden la socialización y formación, los ítems del 27 al 31 miden ética y privacidad, los ítems del 32 al 35 miden conocimientos del puesto, los ítems 36 al 38 miden cumplimiento de tareas, los ítems del 39 al 40 miden calidad de trabajo y los ítems del 41 al 43 miden trabajo en equipo; todas ellas de tipo cerradas, su medición fue a través de la escala de Likert y la ponderación dada en porcentajes en función a su direccionalidad, que permitieron determinar el nivel alcanzado; tal como se muestra a continuación:



A = Muy deficiente / Muy ineficaz	0 a 20
B= Deficiente / Ineficaz	21 a 40
C= Regular / Regular	41 a 60
D= Eficiente / Eficaz	61 a 80
E= Muy eficiente / Muy eficaz	81 a 100

La tabulación de los datos obtenidos en el instrumento nos permitió conocer el comportamiento de las dimensiones, indicadores e interrogantes planteadas con respecto al uso de tecnologías de información y comunicación y el rendimiento laboral. Asimismo, para determinar la consistencia interna de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que según Frías Navarro (2019) es un modelo que permite validar la consistencia interna, para ello se utilizó el programa SPSS, en un primer momento se ingresaron los datos sobre la variable TICs, y se obtuvo el valor de 0,957: luego se ingresó los datos sobre la variable rendimiento laboral y se obtuvo como valor 0,957.

### **3.4. POBLACION Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

Según Hernández (2014) la población es aquella donde se generalizará los resultados. Entonces la población es un conjunto de casos, sujetos, objetos o procesos, que concuerdan con una serie de especificaciones; en la investigación se consideró como población a 91 trabajadores de condición laboral nombrado y contratado, que laboran en la UGEL Puno 2018 (Ver Anexo 6 Cuadro de Asignación de Personal), las mismas que están distribuidas en las siguientes áreas:





**Tabla 5.**

*Población de la UGEL Puno*

ÁREA	NÚMERO DE TRABAJADORES
Dirección	10
Auditoría Interna	8
Asesoría Jurídica	6
Administración	20
Gestión Pedagógica	15
Gestión Institucional	14
Centros y programas educativos	18
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

### **3.4.2. MUESTRA**

Según Hernández (2014) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión; en la investigación se considera la muestra no probabilística porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o el propósito del investigador. Se utilizó el muestreo por conveniencia por la facilidad de acceso, la disponibilidad de los trabajadores de formar parte de la muestra, el tiempo facilitado para responder las preguntas u otra especificación que se dio en la investigación; la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de condición laboral nombrado, pertenecientes a diferentes áreas.

**Tabla 6.**  
*Muestra de la UGEL Puno*

ÁREA	MUESTRA POR ÁREA
Dirección	3
Área de Auditoría Interna	1
Área de Asesoría Jurídica	1
Área de Administración	8
Área de Gestión Pedagógica	3
Área de Gestión Institucional	4
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

### **3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación es de tipo no experimental, debido a que no se manipularon las variables en la investigación; en ésta nos limitamos a observar el comportamiento sobre la adopción de las TICs y el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la UGEL Puno, es decir se presenta su comportamiento tal como se dieron los hechos en la investigación.

### **3.6. PROCEDIMIENTOS**

Para desarrollar el trabajo de investigación se tomó como referencia el texto Metodología de la Investigación de Hernández (2014).

#### **3.6.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque de investigación es de tipo cuantitativo porque al desarrollar la investigación se respetó procedimientos para obtener información sobre el uso de las TICs y el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno; así al referimos al cuestionario, desde su diseño hasta el procesamiento de los datos del mismo se consideraron y midieron el comportamiento de dimensiones, indicadores e interrogantes planteadas, sea aplicaron para culminar con el ingreso y tabulación de los datos en hojas de cálculo y el paquete estadístico SPSS V24, ello en concordancia con



Hernández (2014) el cual menciona que la investigación *“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”*.

### **3.6.2. TIPO O ALCANCE DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo descriptiva, para ello se dan explicaciones específicas y se describe el comportamiento de las dimensiones, indicadores e interrogantes planteadas, ello en concordancia con lo mencionado por Hernández (2014) la investigación descriptiva tiene como objetivo describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, especificando las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

### **3.6.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a las hipótesis y objetivos planteados en la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

#### **Deductivo**

El método deductivo se refiere a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Dicho de otra forma, es tomar conclusiones generales para explicaciones particulares; en la investigación se inició con el conocimiento general de las TICs y el rendimiento laboral, para luego describir y analizar sus características y ventajas.

#### **Descriptivo**

Tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de nuestro estudio, para el caso se ha usado un cuestionario de 43 ítems que nos permitieron conocer el comportamiento sobre el uso de las TIC y el nivel de rendimiento de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno.



## **Analítico**

Si bien se entiende el todo como integridad, es necesario efectuar un proceso de desagregación de las partes para entenderlas en su singularidad; en la presente investigación se conoce el comportamiento general sobre el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores a través del análisis de cada una de las dimensiones, indicadores e interrogantes planteadas.

### **3.7. VARIABLES**

VARIABLE 1: Tecnologías de Información y Comunicación

Dimensiones:

- Equipamiento e infraestructura
- Adopción de las TICs
- Socialización y formación
- Ética y privacidad

VARIABLE 2: Rendimiento laboral

- Conocimiento del puesto
- Cumplimiento de tareas
- Calidad de trabajo
- Trabajo en equipo

### **3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Técnica de procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS, y el software Excel, a través del cual se procesó cada una de las 43 afirmaciones consideradas en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno, 3 del área de dirección, 1 del Área de Auditoría interna, 1 del Área de Asesoría Jurídica, 8 del área de Administración, 3 del



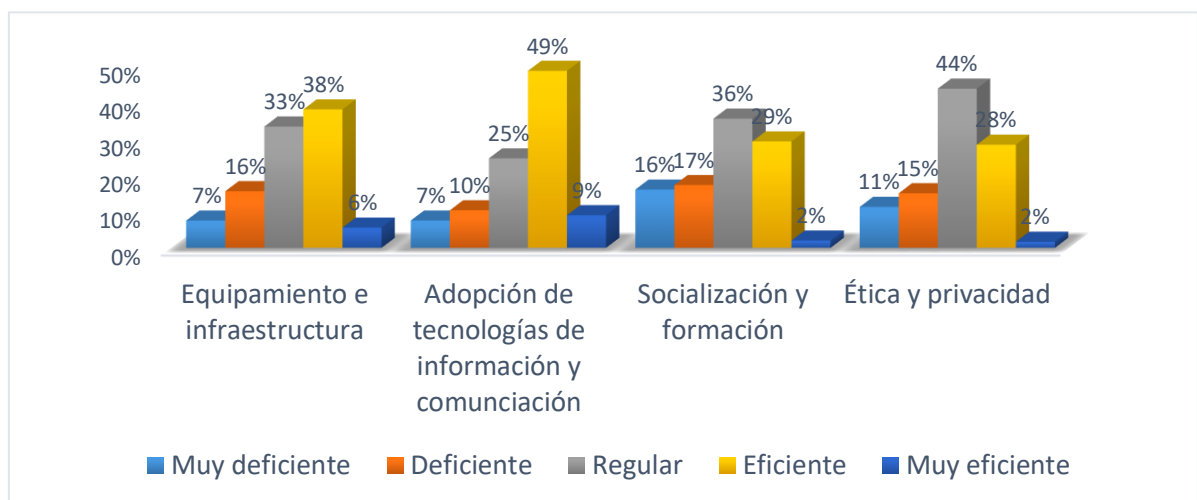
Área de Gestión Pedagógica y 4 del Área de Gestión Institucional, haciendo un total de 20 trabajadores, de igual forma se hizo una tabulación de las respuestas para concluir con el comportamiento de cada una de las dimensiones planteadas y el indicador que muestra como resultado el porcentaje más significativo en la dimensión respectiva.

## CAPÍTULO IV

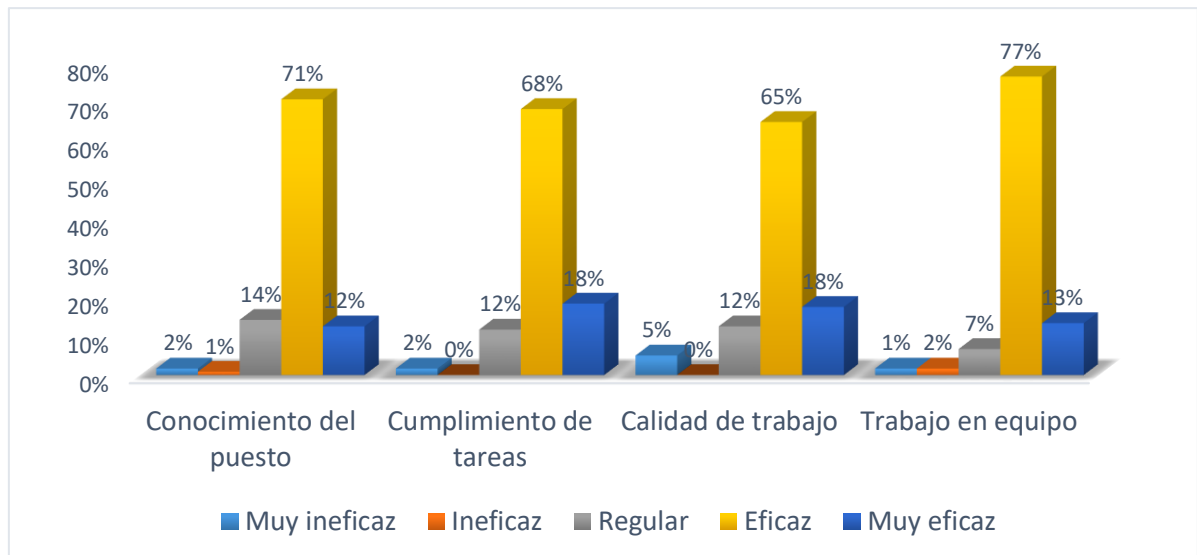
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al iniciar este capítulo se deja constancia que las variables abordadas son complejas en su tratamiento, sin embargo ha quedado evidenciado la importancia que el tiene el uso de las TICs en estos momentos muy difíciles por las que atraviesa la región, el país y el mundo; el uso adecuado de las mismas permitirán redefinir el comportamiento y rendimiento laboral de las organizaciones; en ese sentido, en este apartado se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL - Puno, la misma que es concordante con los objetivos y que permitieron validar las hipótesis planteadas en la investigación; asimismo para su mejor entendimiento se muestra los resultados más significativos sobre el comportamiento de las dimensiones e indicadores sobre el uso de las TICs y el rendimiento laboral.

#### 4.1. OBJETIVO GENERAL: ANALIZAR LOS RESULTADOS SOBRE EL USO DE LAS TICS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PUNO-2018.



**Figura 4.** Resultados consolidados de las dimensiones sobre TIC  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno



**Figura 5.** Resultados consolidados de las dimensiones sobre rendimiento laboral  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 4 respecto al comportamiento de las dimensiones en torno a la variable TICs de manera general se muestra que, en cuanto a la dimensión equipamiento e infraestructura; el 7% se da de manera muy deficiente; el 16% se da de manera deficiente; el 33% se da de manera regular; el 38% se da de manera eficiente y el 6% se da de manera muy eficiente. En cuanto a la dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación; el 7% se da de manera muy deficiente; el 10% se da de manera deficiente; el 25% se da de manera regular; el 49% se da de manera eficiente y el 9% se da de manera muy eficiente. En cuanto a la dimensión socialización y formación; el 16% se da de manera muy deficiente; el 17% se da de manera deficiente; el 36% se da de manera regular; el 29% se da de manera eficiente y el 2% se da de manera muy eficiente. En cuanto a la dimensión ética y privacidad; el 11% se da de manera muy deficiente; el 15% se da de manera deficiente; el 44% se da de manera regular; el 28% se da de manera eficiente y el 2% se da de manera muy eficiente.

En la figura N° 5 respecto al comportamiento de las dimensiones en torno a la variable rendimiento laboral de manera general se muestra que, en cuanto a la dimensión



conocimiento del puesto; el 2% se da de manera muy ineficaz; el 1% se da de manera eficaz, el 14% se da de manera regular; el 71% se da de manera eficaz y el 12% se da de manera muy eficaz. En cuanto la dimensión cumplimiento de tareas; el 2% se da de manera muy ineficaz; el 12% se da de manera regular; el 68% se da de manera eficaz y el 18% se da de manera muy eficaz. En cuanto a la dimensión calidad de trabajo; el 5% se da de manera muy ineficaz; el 12% se da de manera regular; el 65% se da de manera eficaz y el 18% se da de manera muy eficaz. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo; el 1% se da de manera muy ineficaz; el 2% se da de manera eficaz; el 7% se da de manera regular; el 77% se da de manera eficaz y el 13% se da de manera muy eficaz.

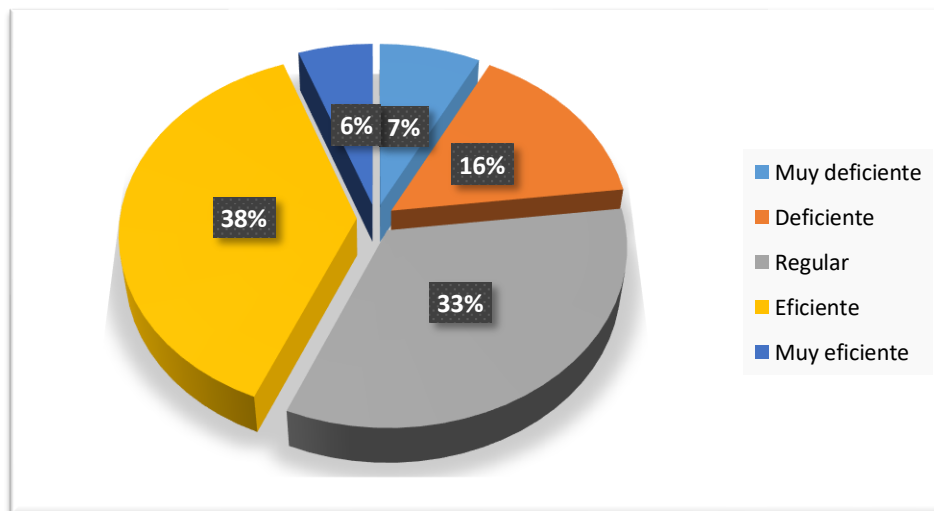
## **ANÁLISIS**

Con respecto al comportamiento de la variable TICs teniendo en cuenta sus dimensiones se tiene resultados significativos, la dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación respecto a lo eficiente y muy eficiente (58%), a comparación de la dimensión ética y privacidad respecto a regular, deficiente y muy deficiente (70%), esto sustentado en la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al comportamiento general de las dimensiones equipamiento e infraestructura, adopción de TICs, socialización/formación y ética/privacidad; este resultado del 58% de la dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación es prometedor en el sentido de que denota que algo se está haciendo bien y que de una u otra manera debe convertirse en la locomotora para desarrollar la variable TICs en su conjunto y reducir esa brecha muy significativa que existe en las demás dimensiones, esto exige entonces continuar con este proceso de aprendizaje sobre esta tendencia tecnológica y permitan superar las expectativas del entorno interno y externo de la UGEL Puno; con respecto al comportamiento de la variable rendimiento laboral, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores se tiene resultados significativos en cuanto a la dimensión trabajo en equipo



respecto a lo eficaz y muy eficaz (90%) en comparación con las demás dimensiones como calidad de trabajo regular (12%) e ineficaz y muy ineficaz (5%), esto sustentado en la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al comportamiento general de las dimensiones conocimiento del puesto, cumplimiento de tareas, calidad de trabajo y trabajo en equipo; este resultado del 90% es satisfactorio, pero sería más auspicioso para los intereses de los trabajadores de la UGEL Puno si se tratase de manera orgánica todos los problemas de índole laboral.

#### **4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE LAS DIMENSIONES SOBRE EL USO DE LAS TICS POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PUNO - 2018.**



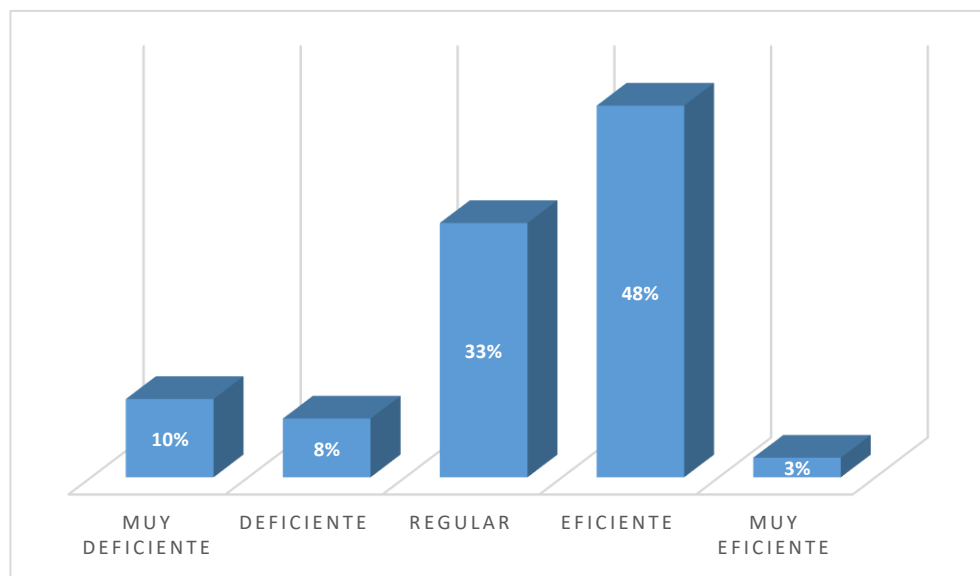
**Figura 6.** Dimensión equipamiento e infraestructura  
Fuente: ario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

#### **INTERPRETACIÓN**

En la figura N° 6 respecto a la dimensión equipamiento e infraestructura, se muestra que el 7% de los encuestados respondieron que es muy deficiente; el 16% que es deficiente; el 33% que se da de manera regular, el 38% que es eficiente y el 6% que es muy eficiente.

## ANÁLISIS

Con respecto a la dimensión equipamiento e infraestructura, se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficiente y muy eficiente (44%); esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la adquisición de equipos, cantidad de equipos por oficina e infraestructura para equipos informáticos; sin embargo el análisis nos permite deducir la existencia de una brecha muy significativa que exige la dotación de equipos modernos, en la cantidad necesaria y que éstos estén debidamente conectados, todo ello para cumplir de manera oportuna con las tareas asignadas y que debe reflejarse en una prestación de servicios que exceda las expectativas de los usuarios.



**Figura 7.** Cantidad de máquinas por oficina

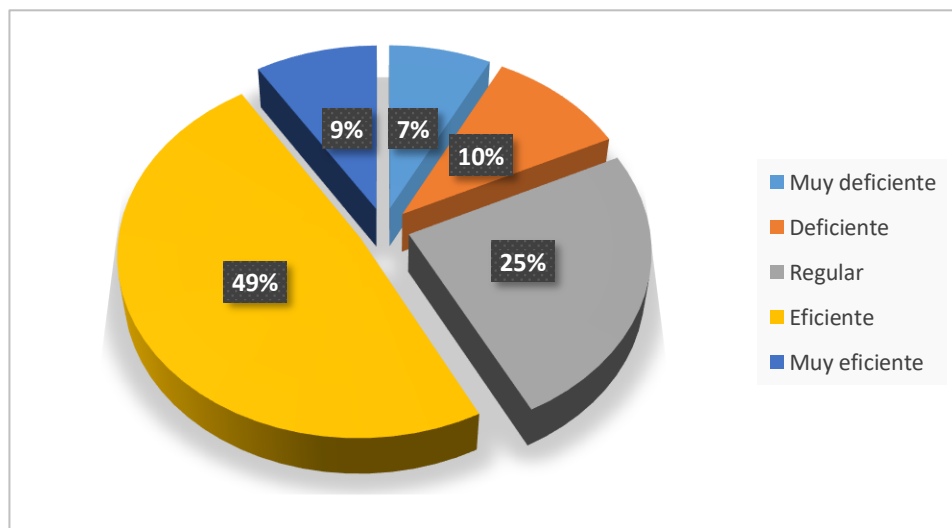
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 7 respecto a la cantidad de máquinas por oficina se muestra que el 10% de los encuestados respondieron que es muy deficiente; el 8% que es deficiente; el 33% que es regular, el 48% que es eficiente y el 3% que es muy eficiente.

## ANÁLISIS

El análisis de manera más específica sobre el comportamiento de la dimensión equipamiento e infraestructura, denota la existencia del indicador cantidad de máquinas por oficina que muestra que el 51% de las respuestas se ubican entre lo eficiente y muy eficiente, resultado concordante con el comportamiento de la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto se observó que los trabajadores si cuentan con una máquina a su disposición y están conectados a sus respectivos periféricos como scanner, impresoras, entre otros; sin embargo, estos equipos no son modernos lo que limita o condiciona al responsable de estos a su lentitud o al retraso en la entrega de los reportes pertinentes; los trabajadores necesitan de equipos informáticos modernos conectado a una red donde la información generada a diario fluya entre todas las áreas en tiempo real y quede almacenada de manera segura.



**Figura 8.** Dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

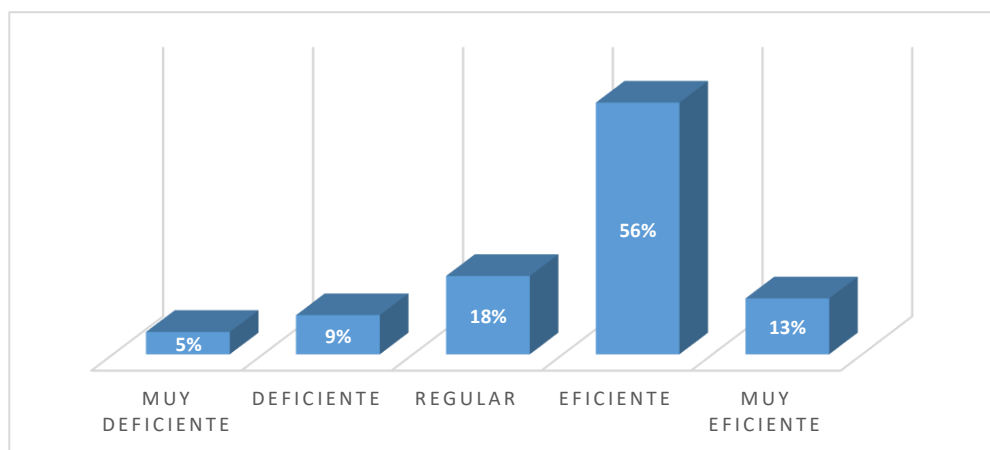
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 8 respecto a la dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación se muestra que el 7% de los encuestados respondieron que es muy

deficiente; el 10% que es deficiente; el 25% que se da de manera regular, el 49% que es eficiente y el 9% que es muy eficiente.

## ANÁLISIS

Con respecto a la dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación (TICs) se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficiente y muy eficiente (58%); esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la importancia en el manejo de las TICs, adaptación a las TICs, acceso a las TICs y a la retroalimentación de la información; al respecto se puede deducir que los trabajadores son conscientes de la importancia que tiene el manejo adecuado de las TICs, saben que su conocimiento conlleva a que las actividades se realicen con agilidad y menor esfuerzo y que mejora la productividad y convivencia laboral en la institución; el manejo adecuado de las TICs entonces constituye un soporte fundamental, más aun cuando toda la información prácticamente es o esta virtualizada, hoy es algo natural; por lo cual los trabajadores deben disfrutar de su trabajo utilizando estos medios, en el entendido de que en este mundo globalizado no puede haber limitaciones de acceso a internet, en ese sentido lo que se debe exigir a los trabajadores es una gestión eficiente de la información.



**Figura 9.** Importancia en el manejo de las TICs

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

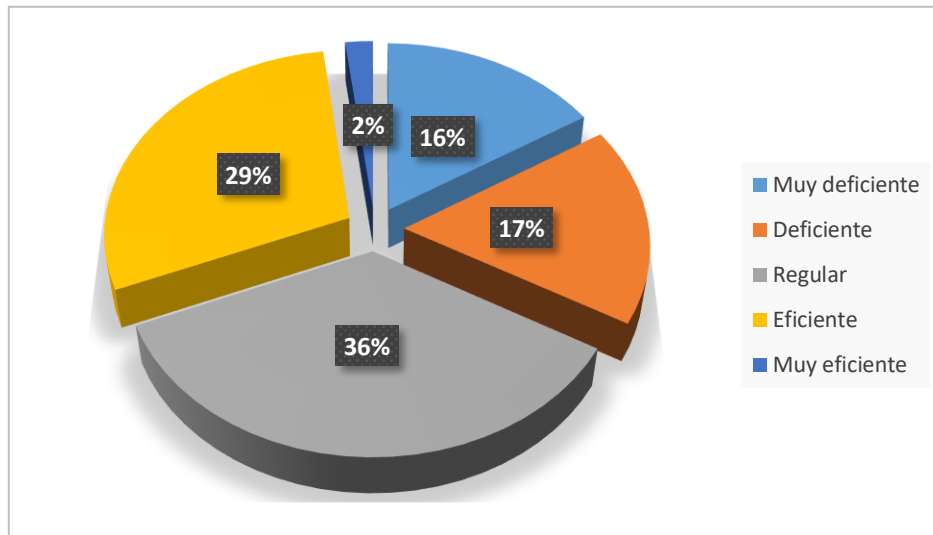


## **INTERPRETACIÓN**

En la figura N° 9 respecto a la importancia en el manejo de las TICs se muestra que el 5% de los encuestados respondieron que es muy deficiente; el 9% que es deficiente; el 18% que se entiende de manera regular, el 56% que es eficiente y el 13% que es muy eficiente.

## **ANÁLISIS**

El análisis de manera más específica sobre el comportamiento de la dimensión adopción de tecnologías de información y comunicación (TICs) denota la existencia del indicador importancia del manejo de las TICs que muestra que el 69% de las respuestas se ubican entre lo eficiente y muy eficiente; resultado muy significativo y que es concordante con el comportamiento de la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto se pudo percibir que la mayoría de trabajadores son conscientes de la importancia del manejo de las TICs principalmente en los servicios de mensajería y el uso de las redes sociales dentro y fuera de la institución, sin embargo se observó que la mayoría de los trabajadores son personas mayores y muchos de ellos no están habituados o no se habitúan al manejo de estas tecnologías, por lo que urge la participación inmediata del área responsable para un adecuado abordaje del tema y de manera especial para desarrollar habilidades específicas para el manejo adecuado de estas herramientas que permitan a todos los trabajadores mantenerse conectados de manera oportuna.



**Figura 10.** Dimensión socialización y formación  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

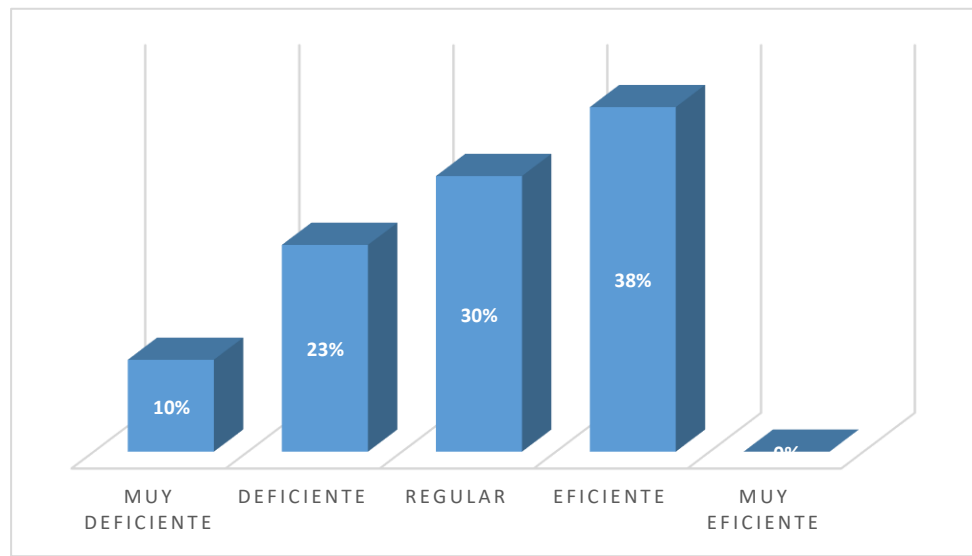
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 10 respecto a la dimensión socialización y formación se muestra que el 16% de los encuestados respondieron que es muy deficiente; el 17% que es deficiente; el 36% que se da de manera regular, el 29% que es eficiente y el 2% que es muy eficiente.

## ANÁLISIS

Con respecto a la dimensión socialización y formación los trabajadores se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficiente y muy eficiente (31%) y regular (36%); esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la accesibilidad a la información y al desarrollo de capacitaciones; el resultado obtenido nos permite deducir que los trabajadores se encuentran limitados para acceder a la información que maneja la institución o que la institución no toma en cuenta el desarrollo de los trabajadores; al respecto se observó en cuanto a la accesibilidad a la información que se tiene hardware o software, pero con una limitación, los equipos y accesorios están desfasados o no se cuenta con las licencias originales respectivas; el manejo de información necesita de herramientas que caminen de la mano con los avances que exige la utilización de estas tecnologías más aun cuando la información fluye y cambia de manera permanente. Asimismo, la inversión en eventos de capacitación debe trasladarse de una u otra manera

en la mejora de los resultados y si esto no es así lamentablemente la institución seguirá incurriendo en gastos nada productivos, esto en otras palabras significa despilfarrar los escasos recursos con que cuenta la institución y lo que es peor que el efecto de las capacitaciones en vez de traducirse en mejoras de rendimiento de los trabajadores ocurra lo contrario.



**Figura 11.** Accesibilidad a la información

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

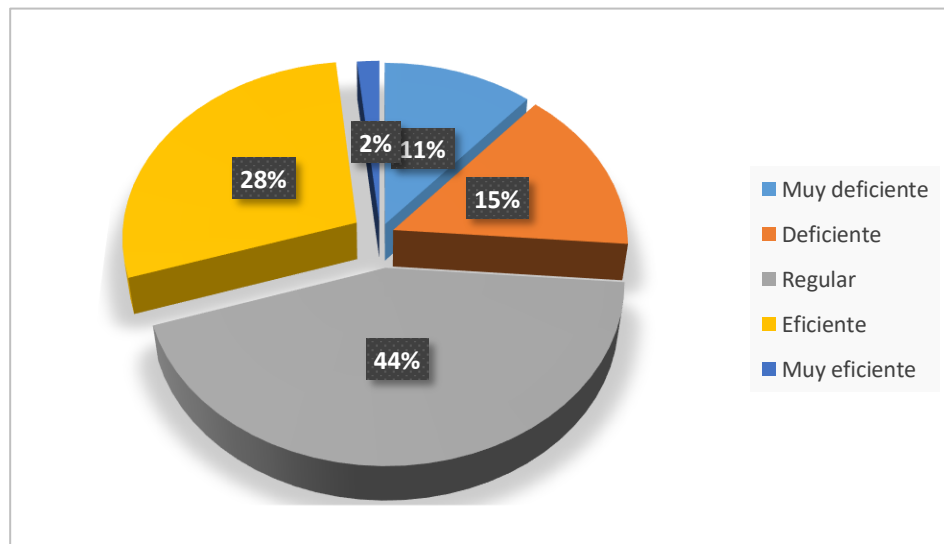
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 11 respecto a la accesibilidad a la información se muestra que el 10% de los encuestados respondieron que es muy deficiente; el 23% que es deficiente; el 30% que se da de manera regular y el 38% que es eficiente.

## ANÁLISIS

El análisis de manera más específica sobre el comportamiento de la dimensión socialización y formación denota la existencia del indicador accesibilidad a la información, que muestra que el 38% de las respuestas se ubican en lo eficiente y el 30% dentro de lo regular; resultados concordantes con el comportamiento de la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto se pudo notar el acceso limitado a la información, esto es que la obtención y transferencia, es restringida, en

algunos casos se observó que existen áreas donde manejan información exclusiva hasta confidencial, se podría entender porque podría estar relacionadas a las funciones específicas del trabajador y que no pueda ser compartida con las demás áreas y trabajadores de éstas; pero, en un contexto donde todo se sabe, está por demás mantener en secreto cualquier tipo de información y más aun tratándose de un institución pública.



**Figura 12.** Dimensión ética y privacidad

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

## INTERPRETACIÓN

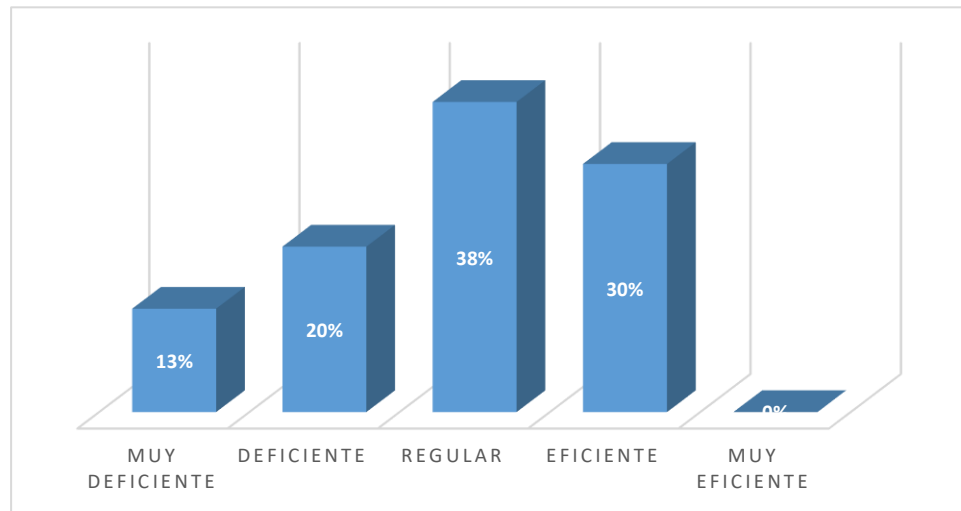
En la figura N° 12 respecto a la dimensión ética y privacidad se muestra que el 11% de los encuestados respondieron que es muy deficiente; el 15% que es deficiente; el 44% que se da de manera regular, el 28% que es eficiente y el 2% que es muy eficiente.

## ANÁLISIS

Con respecto a la dimensión ética y privacidad se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficiente y muy eficiente (30%); esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al conocimiento legal y la privacidad de la información; el resultado en sí denota desconocimiento del aspecto legal en el manejo de las TICs, al respecto se encontró diversidad de interpretaciones y que muchas veces van en contra de los intereses de la institución; esto denota que ésta no maneja adecuadamente la



información, que se evidencian sobre todo cuando se trata de información referida a permutas, transferencias, reasignaciones, entre otros; que hace que la institución casi siempre este en el ojo de la tormenta.



**Figura 13.** Conocimiento legal de las TICs  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

## INTERPRETACIÓN

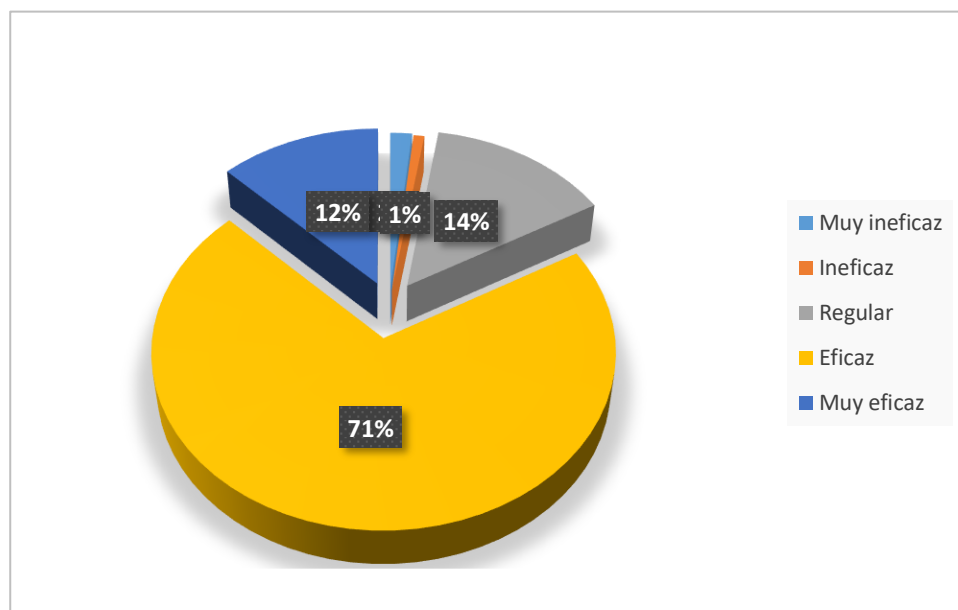
En la figura N° 13 respecto al conocimiento legal de las TICs se muestra que el 13% de los encuestados respondieron que es muy deficiente; el 20% que es deficiente; el 38% que es regular y el 30% que es eficiente.

## ANÁLISIS

El análisis de manera más específica sobre el comportamiento de la dimensión ética y privacidad denota la existencia del indicador conocimiento legal de las TICs que muestra que el 30% de las respuestas se ubican entre lo eficiente y muy eficiente; resultado que es concordante con el comportamiento de la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto se puede deducir que el resultado denota debilidad en su tratamiento por parte de la institución, en el sentido de que no se sabe en qué nivel se está infringiendo su uso y qué medidas se deberían adoptar para manejarlas adecuadamente;

no esperar bloqueos intempestivos y que se pierda todo el trabajo que se esté realizando y principalmente las consecuencias que generarían este descuido.

#### **4.3. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2: ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE LA DIMENSIONES SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PUNO 2018.**



**Figura 14.** Dimensión conocimiento del puesto  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

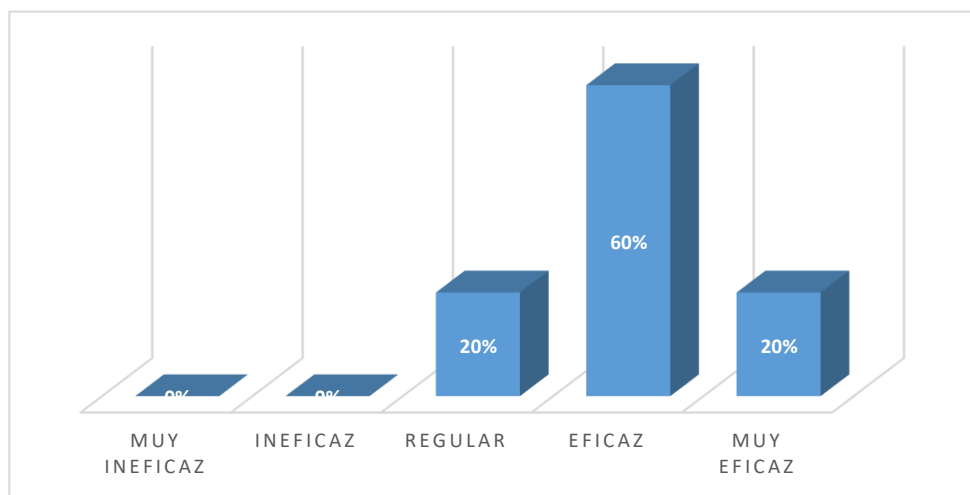
#### **INTERPRETACIÓN**

En la figura N° 14 respecto a la dimensión conocimiento del puesto se muestra que el 2% de los encuestados respondieron que es muy ineficaz; el 1% que es ineficaz; el 14% que es regular, el 71% que es eficaz y el 2% es muy eficaz.

#### **ANÁLISIS**

Con respecto a la dimensión conocimiento del puesto se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficaz y muy eficaz (73%), esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a los procedimientos y técnicas de trabajo, el resultado denota que se cumplen a cabalidad las funciones asignadas, esto debido a que se trata de una

institución pública delimitada por directrices y normas pertinente; al respecto se observó que los trabajadores poseen habilidades específicas para el puesto de trabajo, aspecto fundamental en el sentido de que al desarrollar sus actividades dejan fluir de manera natural sus habilidades y conocimientos; además, se debe resaltar la capacidad que tienen los trabajadores para soportar horas de trabajo compartiendo y respetando el espacio con sus demás compañeros; en general se observó que el conocimiento del puesto genera un ambiente cordial porque todos están concentrados en desarrollar sus actividades de manera normal.



**Figura 15.** Habilidades del puesto de trabajo  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

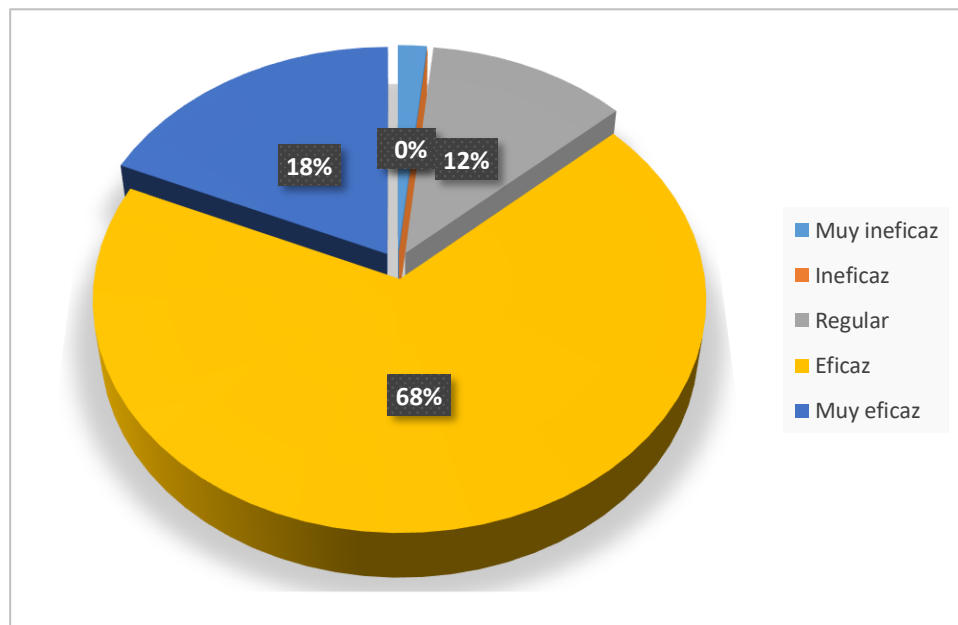
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 15 respecto a las habilidades del puesto de trabajo se muestra que el 20% se desarrollan de manera regular, el 60% que es eficaz y el 20% que es muy eficaz.

## ANÁLISIS

El análisis a nivel más específico sobre el comportamiento de la dimensión conocimiento del puesto denota la existencia del indicador habilidades del puesto de trabajo que muestra que el 80% de las respuestas se ubican entre lo eficaz y muy eficaz; resultado que es concordante con el comportamiento de la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto en la investigación se pudo notar que los trabajadores son

capaces de alinearse y adaptarse a este entorno sumamente complejo y competitivo, respaldado principalmente por los años de experiencia, el conocimiento del puesto, la capacidad para tolerar, de aceptar nuevas ideas, entre otros factores.



**Figura 16.** Dimensión cumplimiento de tareas  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

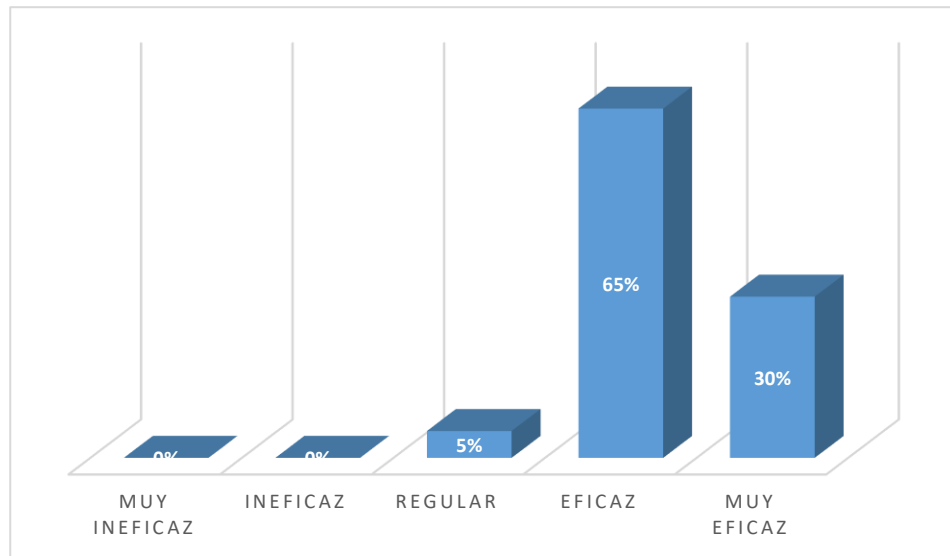
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 16 respecto a la dimensión cumplimiento de tareas se muestra que el 2% de los encuestados respondieron que es muy ineficaz; el 12% que se da de manera regular, el 68% que es eficaz y el 18% que es muy eficaz.

## ANÁLISIS

Con respecto a la dimensión cumplimiento de tareas se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficaz y muy eficaz (86%), esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a las metas previstas, la predisposición para realizar otras actividades y actuar con empeño ante determinados asuntos laborales; el resultado es significativo en el sentido de que los trabajadores son conscientes de la importancia de cumplir con las metas previstas; al respecto se observó que los trabajadores alcanzadas

sus metas son proclives a desarrollar y apoyar otras actividades y sobre todo con empeño, actitud que denota una señal de que antes de satisfacer sus intereses personales están los intereses institucionales, estas iniciativas denotan un giro en el sentido de que son generadas por los propios trabajadores y no vienen desde un nivel superior como una imposición.



**Figura 17.** Empeño en asuntos laborales

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

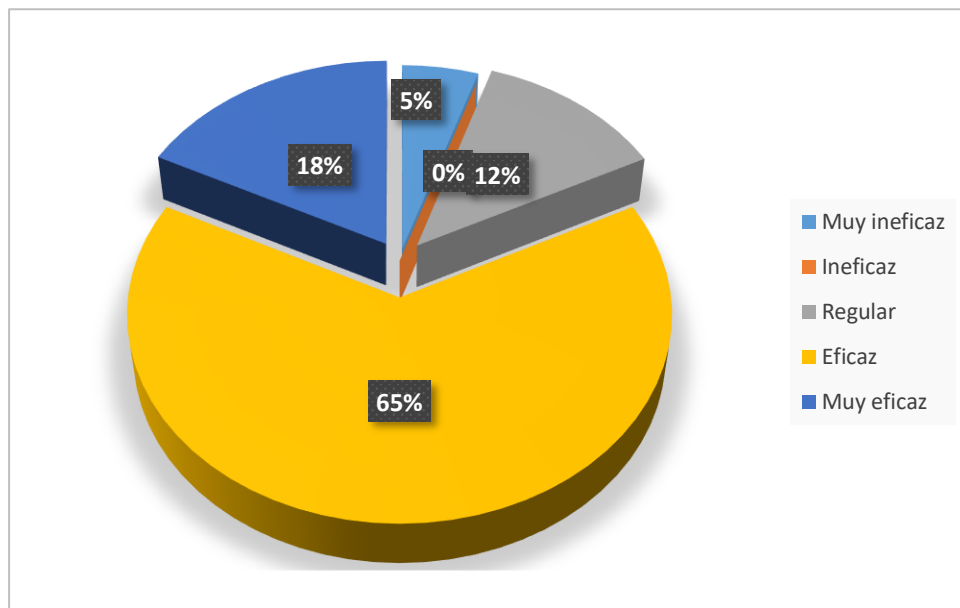
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 17 respecto al empeño en asuntos laborales se muestra que el 5% se da de manera regular, el 65% que es eficaz y el 30% que es muy eficaz.

## ANÁLISIS

El análisis a nivel más específico sobre el comportamiento de la dimensión cumplimiento de tareas denota la existencia del indicador empeño ante determinados asuntos laborales que muestra que el 95% de las respuestas se ubican entre lo eficaz y muy eficaz; resultado que es concordante con el comportamiento de la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto en la investigación se pudo notar que los trabajadores están atentos a la presencia de alguna contingencia relacionada a asuntos laborales, y muestran una predisposición natural para involucrarse y solucionarla,

entonces si sumamos el empeño no solo para cumplir sus funciones sino para otros aspectos de índole laboral, los resultados serían más que auspiciosos.



**Figura 18.** Dimensión calidad de trabajo  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

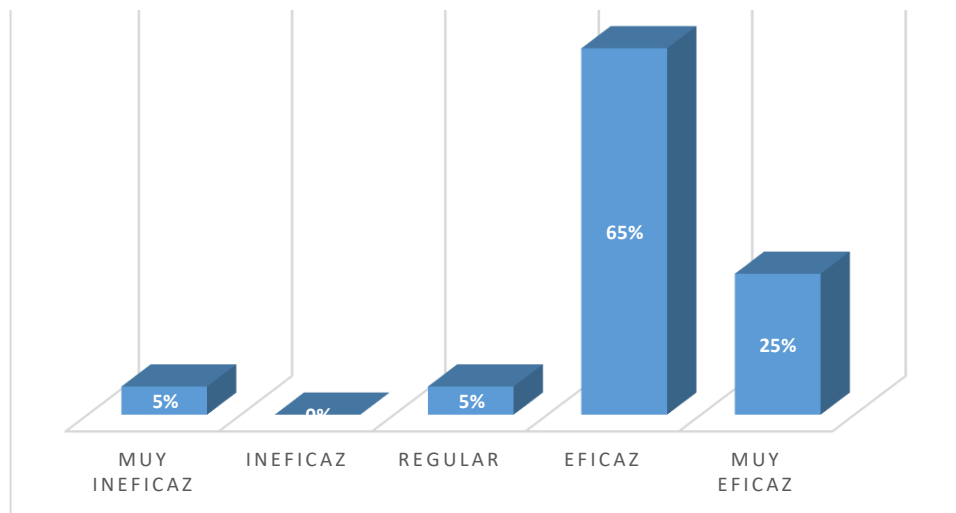
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 18 respecto a la dimensión calidad de trabajo se muestra que el 5% de los encuestados respondieron que es muy ineficaz; el 12% que es regular, el 65% que es eficaz y el 18% que es muy eficaz.

## ANÁLISIS

Con respecto a la dimensión calidad de trabajo se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficaz y muy eficaz (83%), esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la oportuna entrega de resultados y la profesionalidad en su trabajo; el resultado es significativo en el sentido de que los trabajadores son conscientes de la importancia que tiene la consecución de los resultados; esto es que los resultados se logran de acuerdo al tiempo previsto, salvando cualquier contingencia, lo que denota su profesionalidad al desarrollar y cumplir sus tareas, y que es sustentado por los años que

viene laborando en la institución, experiencias adquiridas en su trayectoria laboral y la atención y motivación personal que siempre están presentes en su actuar.



**Figura 19.** Profesionalidad en el trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

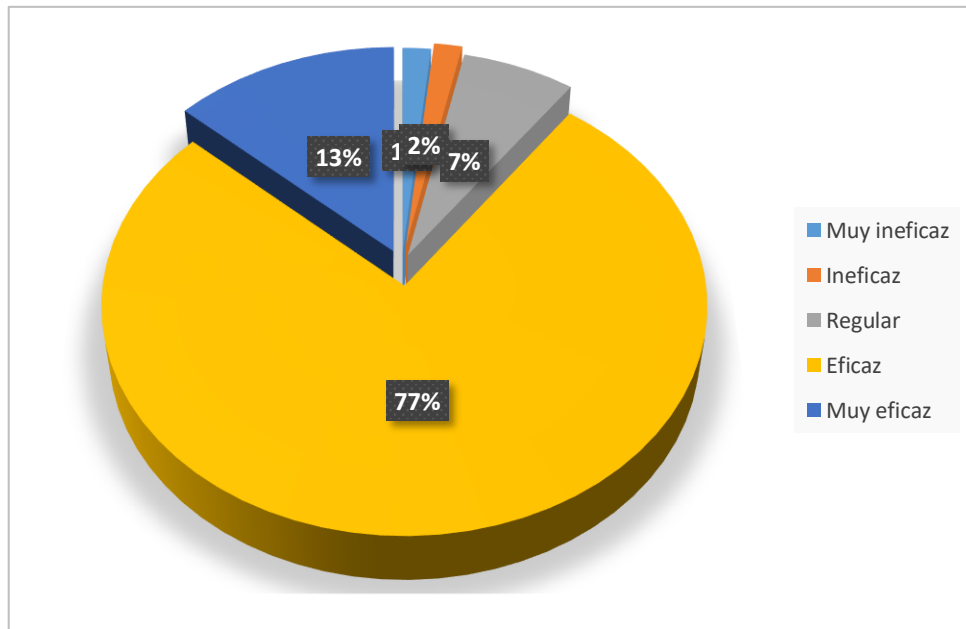
## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 19 respecto a la profesionalidad en el trabajo se muestra que el 5% de los encuestados respondieron que es muy ineficaz; el 5% que se da de manera regular, el 65% que es eficaz y el 25% que es muy eficaz.

## ANÁLISIS

El análisis a nivel más específico sobre el comportamiento de la dimensión calidad de trabajo denota la existencia del indicador profesionalidad en el trabajo que muestra que el 90% de las respuestas se ubican entre lo eficaz y muy eficaz; resultado que es concordante con la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto en la investigación se pudo observar que los trabajadores exhiben cualidades y habilidades en el desempeño de sus funciones, y suman a ello compromiso, medida y responsabilidad, aspectos sumamente importantes en el sentido de que hoy las personas

deben diferenciarse haciendo que su trabajo refleje siempre resultados significativos; además de poder convertirse en modelos de actuación para sus demás compañeros y para la institución en su conjunto.



**Figura 20.** Dimensión trabajo en equipo  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

## INTERPRETACIÓN

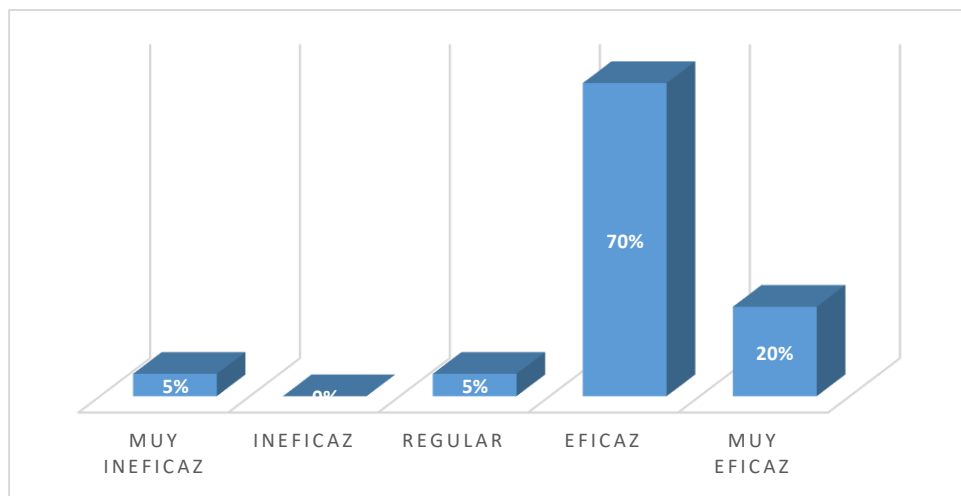
En la figura N° 20 respecto a la dimensión trabajo en equipo se muestra que el 1% de los encuestados respondieron que es muy ineficaz; el 2% que es ineficaz; el 7% que se da de manera regular, el 77% que es eficaz y el 13% que es muy eficaz.

## ANÁLISIS

Con respecto a la dimensión trabajo en equipo se tiene que su comportamiento se ubica entre lo eficaz y muy eficaz (90%), esto sustentado por la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la capacidad para integrarse, a ser partícipe de la consecución de objetivos y a la predisposición para realizar actividades extra laborales; el resultado es significativo en el sentido de que los resultados logrados ha sido producto de la participación de los trabajadores y que ha permitido la consecución de los objetivos como equipo de trabajo, refleja además la sinergia para lograr los objetivos deseados, en



aspectos como la coordinación y comunicación entre áreas y trabajadores, ello ha facilitado la identificación, análisis y redefinición de los diferentes estrategias para lograr los objetivos; así como tener la predisposición para realizar actividades extraordinarias en apoyo a sus compañeros de trabajo, denotando la empatía, la capacidad para favorecer a terceros e involucrarse en la consecución de objetivos sociales, aspectos que permiten en muchos casos resolver o reducir los posibles conflictos laborales.



**Figura 21.** Predisposición para actividades extraordinarias  
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Puno

## INTERPRETACIÓN

En la figura N° 21 respecto a la predisposición para realizar actividades extraordinarias se muestra que el 5% de los encuestados respondieron que es muy ineficaz; el 5% que se da de manera regular, el 70% que es eficaz y el 20% que es muy eficaz.

## ANÁLISIS

El análisis a nivel más específico sobre el comportamiento de la dimensión trabajo en equipo denota la existencia del indicador predisposición para realizar actividades extraordinarias que muestra que el 90% de las respuestas se ubican ente lo eficaz y muy eficaz; resultado que es concordante con la mencionada dimensión y con el desarrollo de la investigación; al respecto en la investigación se pudo notar la predisposición natural para integrarse a un equipo de trabajo, concepto que en el ámbito laboral debe ser asumido

como tendencia en el sentido de que para lograr resultados cada vez más significativos necesitamos sumar personas, conformar equipos de trabajo en todas las áreas de la institución; buscando que cada trabajador aporte lo que más domina o sabe, todo ello como es lógico se verán reflejados en los resultados que se obtendrán más adelante.

#### 4.4. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3

**PROPONER LINEAMIENTOS PARA UN PROGRAMA QUE PERMITAN MEJORAR EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs) POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL PUNO.**

##### **A. Programa de adopción de TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno**

El programa de Adopción de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno incluye una serie de acciones y estrategias.



*Figura 22.* Programa de adopción de tecnologías de información y comunicación

##### **a. Lineamientos del programa**

- Desarrollar programas de adopción de las TIC para brindar información y propiciar la participación de los trabajadores de la UGEL Puno.
- Brindar capacitaciones sobre TICs con temas actualizados e innovadores.



## **b. Justificación**

La institución necesita fortalecer la adopción de las TICs, herramientas que permitirán dinamizar las actividades que se desarrollan y lograr un desempeño laboral eficiente.

Se necesita contar con trabajadores preparados en el manejo, adaptación, acceso y retroalimentación mediante las TIC, porque hoy más que nunca se constituyen en los pilares fundamentales de una institución, sus acciones positivas se reflejarán en la atención a los grupos de interés y en la mejora del desarrollo de sus actividades, en las relaciones interpersonales, en la confianza, el respeto y la consideración hacia sus propios compañeros de trabajo.

## **c. Alcance**

El programa de Adopción de las TICs debe ser adoptado por todos los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno.

## **d. Fines**

El propósito es proporcionar los medios que permitan la Adopción de las TICs para lograr que la información fluya de manera positiva en todos los niveles, ascendente, descendente y horizontal, lo que permitirá el desarrollo eficiente del manejo, adaptación, acceso y retroalimentación de las TICs por parte de los trabajadores, lo cual contribuirá a:

- Mejorar el acceso y la conexión con los grupos de interés a través de la intranet, ello con la finalidad de manejar información en tiempo real, exacta y confiable que permita generar reportes e informes veraces y lo más importante, que este a disposición de todos los trabajadores involucrados, reduciendo la ansiedad que se tiene en la actualidad.
- Mejorar el manejo de las TICs por parte de los trabajadores principalmente el servicio de internet con que cuenta la institución, la gestión de parte de los funcionarios responsables debe definir la operadora móvil que ofrezca paquetes



recomendables para una institución, se entiende que todos los trabajadores deben tener acceso a internet, no como pasatiempo sino para facilitar el manejo y la realización de sus actividades, a través de cualquier dispositivo y en cualquier lugar, relevando la comunicación interna y externa.

- Mejorar la retroalimentación de la información contenida en su página web, al extremo de ser rediseñada con la finalidad de mantener un contacto más empático con los profesores, estudiantes, y otros usuarios de la institución, permitiendo que estos puedan hacer cualquier tipo de consulta en cualquier momento, seguir el estado de sus trámites, la información actualizada sobre los responsables de cada área y sus acciones, entre otros aspectos que permitan superar las expectativas de los usuarios y lograr la credibilidad de la institución.

## **B. Estrategias a utilizar en el programa de adopción de TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno**

### **ESTRATEGIA N° 1: INFORMACIÓN**

**a. Denominación de la actividad: Efectividad de los medios para brindar información sobre la adopción de las TICs.**

#### **b. Definición de la estrategia**

Para lograr la efectividad en la utilización de los medios para la Adopción de las TICs, será necesario ajustar los contenidos de los mensajes.

Se diseñará mensajes positivos informativos teniendo en cuenta las necesidades y/o problemática que tienen los trabajadores para adaptarse a las TICs.

#### **c. Objetivo general**

Utilizar los distintos medios para la Adopción de las TICs que permitan la difusión de información institucional oportuna (políticas, estrategias, objetivos, resultados, entre



otros), así como los mensajes motivacionales, informativos y de reflexión que permitan el involucramiento de los trabajadores.

**d. Objetivos específicos**

- Desarrollar una comunicación en todos los sentidos en un clima de credibilidad, participación y el fomento de ideas innovadoras.
- Ofrecer información distinta a la laboral que enriquezca y haga más ameno el cumplimiento y desempeño de sus funciones y la convivencia laboral.
- Influir con mensajes y frases optimistas que generen una actitud positiva en el día a día.

**e. Medios a utilizar para la información**

- Correo electrónico
- Mensajes de texto a móviles
- Trípticos
- Teléfono
- Página web
- Comunicaciones virtuales

**f. Responsables**

Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno / Directores o jefes de área.

**ESTRATEGIA N° 2: PARTICIPACIÓN**

**a. Denominación de la actividad: Comunicación participativa para el uso adecuado de las TICs.**

**b. Definición de la estrategia**

Se fomentará reuniones entre los trabajadores con la finalidad de intercambiar ideas en relación a temas o problemas que conciernen a la adopción de las TICs en su labor diaria.



Las reuniones por equipos funcionales y jerárquicos, servirán como espacio de comunicación intergrupal e interpersonal y de comunicación ascendente y descendente.

Se conformará espacios efectivos y naturales de alta participación y comunicación retroalimentada para cada una de las áreas que fomente el liderazgo participativo y el trabajo en equipo.

### **c. Objetivo general**

Fomentar la comunicación, el diálogo directo y abierto y la retroalimentación entre compañeros de trabajo de la UGEL Puno en un entorno de seguridad, confianza, implicación y motivación, donde se permita el intercambio de ideas, conocimientos y se sientan partícipes del cambio y la adopción de las TIC.

### **d. Objetivos específicos**

- Diseñar estrategias de comunicación enfocadas a mejorar la motivación.
- Desarrollar escenarios de crecimiento a través de la experiencia.
- Reconocer el trabajo de individual y de equipo, el cumplimiento de metas, logros e iniciativas estarán en función de los objetivos organizacionales.
- Identificar los factores críticos posibles generadores de crisis dentro del proceso de comunicación.
- Conocer a través de cuestionarios la opinión de los trabajadores acerca de la adopción de las TICs.

### **e. Medios a utilizar para la participación**

- Espacios de dialogo
- Buzón de sugerencias

## **ESTRATEGIA N° 3: FORTALECIMIENTO**

### **a. Denominación de la actividad: Identificación de puntos de encuentro**

### **b. Definición de la estrategia**



El trabajador podrá identificar espacios de comunicación y retroalimentación bidireccional, donde debe darse el intercambio de opiniones en cuanto a la adopción de las TICs. Asimismo, a través del consenso y el dialogo se podrá satisfacer las necesidades y deseos, y elevar los niveles de adopción de las TICs de parte de los trabajadores.

#### **c. Organización y distribución de las zonas de contacto**

Las zonas de contacto estarán ubicadas en los siguientes espacios de comunicación:

- Aplicaciones para celular y redes sociales
- Reuniones de contacto

#### **d. Objetivo general**

Identificar dentro de los medios para la Adopción de las TICs, puntos de encuentro en donde los trabajadores de todas las áreas puedan establecer una comunicación bidireccional poniendo en juego sus opiniones e ideas.

#### **e. Objetivos específicos**

- Promover la participación y desenvolvimiento de los trabajadores para mejorar su desempeño individual.
- Mejorar la comunicación ascendente, identificando puntos de encuentro donde se pueda manifestar opiniones en torno a situaciones de mejora.
- Fomentar la retroalimentación y contribuir a la generación de respuestas de manera inmediata.
- Establecer mecanismos de mejoramiento continuo como práctica permanente para desarrollar relaciones interpersonales e intergrupales óptimas.

## C. PLAN DE ACCION

**Tabla 7.**

*Plan de acción*

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	PERSONAL NECESARIO	MATERIAL NECESARIO	TEMAS
1. INFORMACIÓN	Utilización de medios informativos para la adopción de TICs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialista en TICs</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo informático</li> <li>- Sala de reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalización</li> <li>- Formación continua en TICs</li> </ul>
2. PARTICIPACIÓN	Comunicación participativa para el uso adecuado de TICs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitador</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo informático</li> <li>- Sala de reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de comunicación</li> <li>- Experiencias en el uso de TICs.</li> </ul>
3. FORTALECIMIENTO	Identificación de puntos de encuentro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitador</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo informático</li> <li>- Sala de reuniones</li> <li>- Herramientas tecnológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo individual en el uso TICs.</li> <li>- Retroalimentación en el uso de TICs.</li> <li>- Mejoramiento continuo en la adopción de TICs.</li> </ul>

## D. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 8.**

*Cronograma de actividades*

ACTIVIDAD	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Utilización de medios informativos para la adopción de TICs	<b>X</b>				
2. Comunicación participativa para el uso adecuado de TICs		<b>X</b>			
3. Identificación de puntos de encuentro			<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>





## E. PRESUPUESTO

**Tabla 9.**

*Presupuesto estrategia N° 1*

<b>Estrategia N° 01: INFORMACIÓN</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO/UNIDAD (S/.)</b>	<b>COSTO TOTAL (S/.)</b>
Utilización de medios informativos para la adopción de TICs	- Equipo informático	1	3000.00	3000.00
	- Sala de reuniones	1	50.00	50.00
	- Especialista en TICs	1	700.00	700.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/ 3750.00</b>

**Tabla 10.**

*Presupuesto estrategia N° 2*

<b>Estrategia N° 02: PARTICIPACIÓN</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO/UNIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Comunicación participativa para el uso adecuado de las TICs	- Equipo informático	1	3000.00	3000.00
	- Sala de reuniones	1	50.00	50.00
	- Facilitador	1	600.00	600.00
	- Refrigerio	100	2.00	200.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 3850.00</b>

**Tabla 11.**

*Presupuesto estrategia N° 3*

<b>Estrategia N° 03: FORTALECIMIENTO</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO/UNIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Identificación de puntos de encuentro	- Equipo informático	1	3000.00	3000.00
	- Sala de reuniones	1	50.00	50.00
	- Herramientas tecnológicas	4	200.00	800.00
	- Facilitador	1	600.00	600.00
	- Refrigerio	100	2.00	200.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/4650.00</b>

**MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR EL PROGRAMA DE ADOPCIÓN DE LAS TICs PARA DINAMIZAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PUNO**

INFORMACION		PARTICIPACIÓN		FORTALECIMIENTO	
OBJETIVOS	CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES	OBJETIVOS	CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES	OBJETIVOS	CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES
<p>- Utilizar medios efectivos para brindar información sobre la adopción de TICs con mensajes motivacionales, informativos y de reflexión, que permitan nuevas formas de comunicarse, y el involucramiento voluntario de los trabajadores para la adopción de las TICs.</p>	<p><b>MEDIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Mensajes de texto a móviles</li> <li>- Trípticos</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Página web</li> <li>- Comunicación virtual</li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar una comunicación efectiva para que todos los trabajadores estén conectados en todo momento y en un clima de credibilidad, participación y el fomento de ideas innovadoras.</li> <li>- Ofrecer información distinta a la laboral que enriquezca y haga más</li> </ul>	<p>- Fomentar la comunicación, diálogo directo y abierto y la retroalimentación entre compañeros de trabajo en un entorno de seguridad, confianza, implicación y motivación.</p> <p>- Mejorar el desempeño de los trabajadores en un entorno de confianza, donde se permita el intercambio de ideas, conocimientos y se sientan partícipes del cambio a través de la adopción de las TICs.</p>	<p><b>MEDIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios de dialogo</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar estrategias de comunicación enfocadas a mejorar la adopción de las TICs.</li> <li>- Desarrollar escenarios de crecimiento a través de experiencias.</li> <li>- Reconocer el trabajo individual y de equipo, el cumplimiento de metas, logros e iniciativas en función a los objetivos organizacionales.</li> <li>- Identificar los factores críticos posibles generadores de crisis dentro del proceso de adaptación de las TICs.</li> </ul>	<p>- Identificar y determinar puntos de encuentro en donde los trabajadores de todas las áreas puedan establecer una comunicación bidireccional poniendo en juego sus opiniones e ideas concernientes a la adopción de TICs.</p>	<p><b>MEDIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicaciones para celular</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Reuniones de intercambio</li> <li>- Plataformas de comunicación</li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover la participación de los trabajadores para mejorar su desempeño individual en la adopción de las TICs.</li> <li>- Mejorar la comunicación ascendente, identificando puntos de encuentro donde se pueda manifestar opiniones en torno a</li> </ul>

**OBJETIVO:** Utilizar el conocimiento de las TICs para que la información fluya de manera efectiva en todos los sentidos ascendente, descendente y horizontal, y permitan fortalecer el sentimiento intrínseco hacia la organización y mejorar las acciones emprendidas por el Director de la UGEL Puno.

**ALCANCE:** Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno



	<p>ameno el cumplimiento y desempeño de sus funciones, mediante el uso de nuevos lenguajes y novedades tecnológicas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Influir con mensajes y frases optimistas que generen una actitud positiva en el día a día, utilizando herramientas que permitan el aprendizaje interactivo</li></ul>				<p>situaciones de mejora en el uso de TICs</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fomentar la retroalimentación y contribuir a la generación de respuestas de manera inmediata.</li><li>- Establecer mecanismos de mejoramiento continuo como práctica permanente para desarrollar relaciones interpersonales e intergrupales óptimas en la adopción de TICs..</li></ul>
--	---	--	--	--	---

#### **4.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

En base al análisis de los resultados obtenidos, se tiene las consideraciones pertinentes que permitieron validar o rechazar las hipótesis planteadas.

##### **4.5.1. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

La hipótesis específica N° 1: *“Es eficiente el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2018”*.

En las figuras N° 5 a la N° 12 se muestran los resultados obtenidos sobre el comportamiento de las dimensiones equipamiento e infraestructura, adopción de TICs, socialización/formación, ética/privacidad, además de sus indicadores; donde destaca el comportamiento de la dimensión adopción de TICs con el 58% que denota respuestas entre lo eficiente y muy eficiente, asimismo en la mencionada dimensión encontramos el indicador importancia del manejo de las TICs con el 69%, estos resultados sustentados en el análisis y discusión de los mismos y que son concordantes con la hipótesis planteada, nos permite aceptar y validar la hipótesis específica 1.

##### **4.5.2. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

La hipótesis específica N° 2: *“Es eficaz el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018 es desarrollada de manera eficaz”*.

En las figuras N° 13 a la N° 20 se muestran los resultados obtenidos sobre el comportamiento de las dimensiones conocimiento del puesto, cumplimiento de tareas, calidad de trabajo y trabajo en equipo, además de sus respectivos indicadores; donde destaca el comportamiento de la dimensión trabajo en equipo con el 90% que denota respuestas entre lo eficaz y muy eficaz, asimismo en la mencionada dimensión encontramos el indicador predisposición para realizar actividades extraordinarias también



con el 90%, estos resultados sustentados en el análisis y discusión de los mismos y que son concordantes con la hipótesis planteada, nos permite aceptar y validar la hipótesis específica 2.

#### **4.5.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

La hipótesis general planteada: *“Existen dimensiones que muestran resultados significativos en el uso de las TICs y en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2018”*.

De acuerdo a la contrastación de las hipótesis específicas, los resultados mostrados en las figuras N° 5 a la N° 20 y en la tabla N° 6; podemos indicar que el comportamiento de la variable TICs muestra de manera general que el 41% de sus resultados se ubican entre lo eficiente y muy eficiente y que el comportamiento de la variable rendimiento laboral muestra que el 85% de los resultados se ubican entre lo eficaz y muy eficaz, todo ello sustentado en los resultados obtenidos en las dimensiones e indicadores considerados para las mencionadas variables; en ese sentido y respaldados en el análisis y discusión de los mismos y que son concordantes con la hipótesis planteada, nos permite aceptar y validar la hipótesis general.

#### **4.6. DISCUSIÓN**

##### **VARIABLE: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Al analizar los resultados sobre las TICs, se tiene que es concordante con Espinoza (2018) quien menciona que la mayoría muestra un nivel alto y medio en lo que respecta a los conocimientos y utilización de las tecnologías de información y comunicación; asimismo es contradictorio con los resultados obtenidos por Mamani (2017) quien menciona que el nivel de incorporación de las TICs es bajo debido a la carencia de mecanismos de inclusión de implementación de TICs, ausencia de capacitaciones y falta de motivación; asimismo, con Vega y Reyes (2015) quienes mencionan que son pocas las mejoras



significativas al no asumir con compromiso los retos que supone la preparación del personal en el uso de nuevas tecnologías; además con Saavedra y Tapia quienes mencionan que la mayoría no aplican las TICs en los proceso productivos; y con Torres *et al.* (2010) quienes mencionan que la posesión de infraestructura y equipos modernos no es sinónimo de apropiación y uso correcto de las TICs en el complejo contexto educativo universitario, y que muy pocas veces los directivos y personal académico logran percibir esto como un problema.

### **VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL**

Al analizar los resultados sobre rendimiento laboral, es concordante con Campbell *et al.* (1993) quienes mencionan que el rendimiento laboral hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización; asimismo con Barrio (2016) quien menciona que los empleados aparte de los requisitos requeridos por el puesto deben contar también con integridad, compromiso, ética y trabajo en equipo; además con Sum (2014) quien menciona que existen factores de aceptación y de integración social, de reconocimiento social, de autoestima y auto concepto, de autodesarrollo, de poder, de seguridad, que permiten establecer el grado del desempeño laboral, de igual manera con Ramírez (2015) quien menciona que las condiciones para laborar son apacibles, gracias a ello, tienen facilidad para realizar sus actividades diarias.



## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en las dimensiones e indicadores pertinentes para cada variable se deduce de manera general que el comportamiento de la variable TICs muestra que el 41% de los resultados se ubican entre lo eficiente y muy eficiente y para la variable rendimiento laboral tenemos que el 85% de los resultados se ubican entre lo eficaz y muy eficaz
2. Con respecto al comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la UGEL Puno se puede evidenciar que los resultados obtenidos en la mayoría de las respuestas se ubican entre lo eficiente y muy eficiente, resaltando los resultados denotados en la figura N° 7, donde se muestra que la adopción de tecnologías de información y comunicación (58%) es importante en el manejo de esta dimensión.
3. Con respecto al comportamiento de las dimensiones sobre el rendimiento laboral de los trabajadores de la UGEL Puno se puede evidenciar que los resultados obtenidos en la mayoría de las respuestas se ubican entre lo eficaz y muy eficaz, resaltando los resultados denotados en la figura N° 19 donde se muestra que el trabajo en equipo (90%) es importante para la consecución de los objetivos institucionales.



## VI. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones mencionadas se tiene las siguientes recomendaciones:

1. Que el Director de la UGEL Puno o funcionarios responsables, diseñen y desarrollen estrategias que permitan fortalecer el uso de las TICs que permitan maximizar el rendimiento laboral de los trabajadores, teniendo en cuenta el comportamiento de las dimensiones.
2. Que los funcionarios responsables de la presentación del requerimiento y la formulación de expedientes sustenten técnicamente la adquisición de nuevos equipos en un periodo no mayor a un año, tomando en cuenta la renovación, equipamiento e infraestructura tecnológica acordes a las exigencias de este entorno competitivo.
3. Que el Jefe de Recursos Humanos de la institución realice y tome en cuenta el diagnóstico real de las necesidades de los trabajadores de la UGEL Puno para realizar eventos que permitan sostener o mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores, acordes a los requerimientos de una institución pública y de los usuarios, los mismos deben llevarse a cabo en periodos multianuales.
4. Que el Director de la UGEL Puno o funcionarios responsables tomen en cuenta los lineamientos adjuntos al presente de manera que permitan mejorar el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores de la UGEL Puno en el más corto plazo.





## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, E. (2017). *Los Recursos Humanos y las nuevas tecnologías*. Perú: Manual del Control laboral.
- Arango, F. (2019). Las TIC en la actividad de seguridad y salud en el trabajo. *Revista gestiopolis*.
- Arras, A., Torres, C., & Valcárcel, A. (2011). Competencias en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de los estudiantes universitarios. *Revista Latina de Comunicación Social*.
- Arribas, A. (2011). Comunicación en la empresa y la importancia de la información interna en la empresa. *Revista Latina de comunicación social* .
- Barrio, E. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa*. Barcelona.
- Berumen, S., & Arriaza, K. (2008). *Evolución y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento*. Madrid: Editorial del economista.
- Botello, H., & López, A. (2014). La influencia de las TIC en el desempeño académico: evidencia de la prueba pirls en Colombia. *Revista academica y virtualidad*.
- Botello, H., & Pedraza, A. (2015). Determinantes de la adopción de TIC en países en vía de desarrollo: el caso de las empresas industriales Ecuatorianas. *Revista Academia y virtualidad* .
- Campbell, L., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). *A Theory of Performance*. San Francisco: In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass.
- Carmen, P. (2018). *Factores motivacionales y rendimiento laboral del personal del centro de salud puerto nuevo - Callao 2018*.



- Castillo , R., & Icaza, N. (2010 ). *Manual de Procedimientos de clasificación de puestos*.  
Nicaragua: Ministerio de salud dirección de recursos humanos.
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. Bogotá:  
ECOEdiciones.
- Cazar P. (2013). *Aplicación de las TIC's en la retroalimentación Académica*. Quito.
- CETIC, C. (2012). *Informe de recomendaciones para la adaptación TIC en las PYMES*.  
Europa: Departamento de Promoción Económica.
- Chinchilla, R. (2012). *Salud y seguridad en el trabajo*. Editorial Universal Estatal a  
distancia.
- Cholán, J., & Cano, E. (2016). *Tecnologías de Información y Comunicación y su  
Incidencia en La Competitividad de las MYPEs de Calzado del Distrito El  
Porvenir* . Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Ciencia, M. (2004). Valores educativos de las TIC orientados a los servicios sociales.  
*Revista de tecnología de la información y comunicación educativas*.
- Córdova, A., Taopanta, G., & Rojas, L. (2019). Tecnologías de información y  
comunicación (TICS) aplicadas a las organizaciones empresariales. *Revista  
académica contribuciones a la economía*.
- Diez, N. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores  
administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San  
Martín. Año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Espinoza, J. (2018). *Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación  
con la mejora de la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa*



*Huancayo en el año 2016*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, Lima, Perú.

Espinoza, F. (1993). *Condiciones de trabajo y situación socioeconomica del trabajador agricola transmigrante del Valle Imperial*. California: Universidad Autonoma de Baja California .

Fernández, J. (2013). *El mercado de las TIC en Perú*. Perú: Oficina económica y comercial de la embajada de España en Lima.

Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia España.

Gallego, S. (2016). *Redes sociales digitales: información, comunicación y sociedad en el siglo XXI (2000-2010)*. Madrid.

Gálvez, E., Riascos, S., & Contreras, F. (2014). *Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas*. Editorial: Estudios gerenciales.

García, R., Fernández, F., & Duarte, J. (2017). Modelo de integración de las TIC en instituciones educativas con características rurales. *Revista espacios Colombia*.

García, A., & Ley, R. (2007). *Análisis de las Decisiones de Compra de Equipo Industrial: Un Modelo Reusable*. UPIICSA.

Gil, R., Criado, I., & Téllez, J. (2017). *Tencologías de información y comunicación en la administración pública*. Costa Rica.

Godoy, C. (2006). Usos educativos de las TIC: Competencias tecnológicas y rendimiento académico de los estudiantes barineses, una perspectiva causal. *Educere-la revista Venezolana de educación*.



- Heinz , S., & Lara, M. (2011). *Programa de capacitación en competencias TICs para docentes*. Nuevas ideas en la formación educativa.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana editores S.A. de CV.
- INEI. (2009). *Instituto de Información y Comunicaciones de las Empresas* . Lima Perú: Dirección Nacional de Censos y Encuestas del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Talleres de la Oficina Técnica de Administración. Jesús María.
- ISO, 2. (2004). *La norma ISO 27001 Aspectos clave de su diseño e implantación*. ISOTools.
- Jacques , J., & Jacques, P. (2007). *Como trabajar en equipo*. Madrid: Narcea SA de ediciones Madrid.
- Lafrance, J. P. (2001). *Intranet ilustrada Usos e impactos organizacionales de Intranet en las empresas*. Monte real: Ediciones Trilce.
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral , J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: Primera edición, España: Edita: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Laurencio, H. (2018). *Influencia de las TICs en la gestión administrativa del Instituto Superior Pedagógico Marcos Duran Martel de Huánuco*. Huánuco.
- Lopez, R., & Fernandez, F. (2004). *La comunicación local por internet*. Castelló: Biblioteca de la Universidad Jaume.
- Mamani, J. (2017). *Diagnóstico del nivel de incorporación de las TIC al proceso de enseñanza - aprendizaje por los docentes de las instituciones educativas*



*secundarias del distrito de arapa en el año 2015.* Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Marulana, C., Giraldo, J., & López, M. (2014). Acceso y uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TICs) en el aprendizaje. El Caso de los Jóvenes Preuniversitarios en Caldas, Colombia. *Revista formación universitaria.*

Menéndez, S. (2014). *UF0465: Montaje de componentes y periféricos microinformáticos.* Editorial Elearning S.L.

Montuschi, L. (2002). *Aspectos éticos de las tecnologías de la información y de la comunicación: la ética de la computación, internet y la world wide web.* Universidad del CEMA.

Morge, R., & Alfaro, C. (2005). *TICs en las PYMES de centroamérica impacto de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño de las empresas.* Costa Rica: Editorial Costa Rica.

Muñoz, F. (2017). *Instalación y actualización de sistemas operativos.* España: Paraninfo.

OCDE. (2017). *Mejores servicios para un incremento inclusivo en la República Dominicana.* Paris: Serie estudios de la OCDE sobre gobernanza.

OIT. (2016). *Organización Internacional del Trabajo. Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad.* Ginebra: International Labour Office.

Ramirez. (2015). *Motivación segun varios autores.*

Ramos, P. (2015). De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral.

Rincón, R., & Peláez, G. (2013). Adquisición de Tecnología: Un Modelo de Gestión . *Computacion e informática.*



- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. Pearson educacion .
- Rodriguez, A. (2007). *Iniciación a la red internet, concepto, funcionamiento, servicios y aplicaciones de internet*. España: Ideaspropias .
- Rodríguez, C., & Gil, S. (2014). *Etica y TIC*. España: Centro de referencia estatal de autonomía personal y ayudas técnicas.
- Romero, M., Figuiroa, G., & Vera, D. (2018). *Introducción a la seguridad informatica y el analisis de vulnerabilidades*. Editorial area de innovacion y desarrollo.
- Saavedra, M., & Tapia, B. (2012). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas. *Revista venezolana de información tecnología y conocimiento*.
- Scheel, C. (2005). Creating economic value added through enabling technologies. *Journal of Integrated Design & Process Science*.
- Sotelo, J. (2017). *El uso de las TICs y su relación con la Gestión del Conocimiento de los Directores de la UGEL N°08 – Cañete, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Cañete Perú.
- Sum, M. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral - Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Mexico: Universal Rafael Landivar.
- Torres, S., Barona, C., & García, O. (2010). *Infraestructura tecnológica y apropiación de las TIC en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Estudio de caso*. Perfiles educativos.



- UNESCO. (2009). *Medición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC en educación Manual de usuario*. Canada: UNESCO Institute for Statistics.
- UNID. (2010). Infraestructura tecnológica. *Universidad Interamericana para el desarrollo*.
- Vega, L., & Reyes, L. (2015). *Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión de la dirección seccional de administración jurídica de Cúcuta*. San José de Cúcuta.



## ANEXOS



ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOLOGÍA	PRUEBAS ESTADÍSTICAS
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuáles son los resultados de las dimensiones sobre el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> H6. Existen dimensiones que muestran resultados significativos en el uso de las TICs y en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar los resultados sobre el uso de las TICs y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018.</p>	<p>VARIABLE 1: Tecnologías de información y comunicación (TICs)</p>	<p>Equipamiento e infraestructura</p> <p>Adopción de TICs</p> <p>Socialización y formación</p> <p>Ética y privacidad</p>	<p>Adquisición de equipos</p> <p>Cantidad de máquinas por oficina</p> <p>Infraestructura para equipos informáticos</p> <p>Importancia en el manejo de TICs</p> <p>Adaptación a las TICs</p> <p>Acceso a las TICs</p> <p>Retiroalimentación de la información</p> <p>Accesibilidad a la información</p> <p>Desarrollo de capacitaciones</p> <p>Conocimiento legal de las TICs</p> <p>Privacidad de información</p> <p>Procedimientos y técnicas del trabajo</p> <p>Habilidades específicas para el puesto de trabajo</p> <p>Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios</p> <p>Metas previstas</p> <p>Predisposición para las actividades</p> <p>Empeño en asuntos laborales</p> <p>Consecución de resultados</p> <p>Profesionalidad en el trabajo</p> <p>Integración a equipos de trabajo</p> <p>Participación en la consecución de objetivos</p> <p>Predisposición para actividades extraordinarias</p>	<p>Enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, de diseño no experimental y método deductivo porque la investigación sobre el uso de las TICs y rendimiento laboral va de aspectos generales a lo particular</p>	<p>Cuestionarios basados en la escala de Likert. Programa de análisis de datos en SPSS</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> P1: ¿Cuál es el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018?</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> H1. Es eficiente el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018.</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> O1. Analizar el comportamiento de las dimensiones sobre el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018.</p>	<p>VARIABLE 2: Rendimiento laboral</p>	<p>Conocimiento del puesto</p> <p>Cumplimiento de tareas</p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Procedimientos y técnicas del trabajo</p> <p>Habilidades específicas para el puesto de trabajo</p> <p>Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios</p> <p>Metas previstas</p> <p>Predisposición para las actividades</p> <p>Empeño en asuntos laborales</p> <p>Consecución de resultados</p> <p>Profesionalidad en el trabajo</p> <p>Integración a equipos de trabajo</p> <p>Participación en la consecución de objetivos</p> <p>Predisposición para actividades extraordinarias</p>	<p>Enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, de diseño no experimental y método deductivo porque la investigación sobre el uso de las TICs y rendimiento laboral va de aspectos generales a lo particular</p>	<p>Cuestionarios basados en la escala de Likert. Programa de análisis de datos en SPSS</p>
<p>P2: ¿Cómo es el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018?</p>	<p>H2. Es eficaz el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018.</p>	<p>O2. Analizar el comportamiento de las dimensiones sobre el rendimiento laboral por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno - 2018.</p>					
<p>P3: ¿Cómo mejorar el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la UBEL Puno?</p>		<p>O3. Proponer lineamientos para un programa que permitan mejorar el uso de las TICs por parte de los trabajadores de la UBEL Puno.</p>					



## ANEXO 2

### CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



#### ENCUESTA SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL

La presente encuesta es realizada con fines estrictamente académicos; después de leer cuidadosamente cada enunciado por favor sírvase contestar las preguntas sobre Tecnologías de Información y Comunicación y Rendimiento Laboral con la mayor veracidad posible; agradecemos su gentil colaboración; considere el siguiente criterio:

Muy deficiente	A
Deficiente	B
Regular	C
Eficiente	D
Muy Eficiente	E



Marque con una "X" solamente una alternativa indicando la respuesta que usted considere correcta sin obviar alguna pregunta.

N°	DESCRIPCIÓN	A	B	C	D	E
<b>DIMENSIÓN: EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b>						
<b>Adquisición de equipos</b>						
1	Los objetivos institucionales definen la adquisición de equipos informáticos.					
2	Los pronósticos, análisis y auditorías permiten la adquisición de nuevos equipos.					
<b>Cantidad de máquinas por oficina</b>						
3	La cantidad de equipos informáticos por oficina están en relación con la cantidad de trabajadores.					
4	Las máquinas están conectadas a periféricos como scanners, impresoras, equipos de red local, redes inalámbricas, entre otros:					
<b>Infraestructura para equipos informáticos</b>						
5	Es adecuado el espacio asignado para los equipos informáticos.					
6	Existe una adecuada conectividad en cuanto a electricidad, teléfono, internet e intranet.					
7	Las máquinas cuentan con un procesador adecuado en cuanto al sistema y hardware.					
<b>DIMENSIÓN: ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs)</b>						
<b>Importancia en el manejo de las TIC</b>						
8	Conoce el manejo de las TICs.					
9	Es importante el uso de las TICs en el cumplimiento de las funciones.					
10	Es importante el uso de los servicios de mensajería y redes sociales (whatsapp, facebook, email y otros) en las actividades laborales.					
11	El uso de las TICs ahorra tiempo en el desarrollo de las actividades laborales.					
<b>Adaptación a las TICs</b>						
12	Se tiene conocimiento en el uso de las TICs.					
13	Se tiene voluntad para participar activamente en el proceso de adopción de las TICs.					
14	EL uso de las TICs permite desarrollar las actividades laborales con eficiencia.					
<b>Acceso a las TIC</b>						
15	La institución cuenta con una página web bien estructurada.					
16	Los equipos informáticos están conectados a intranet.					
17	Todos los trabajadores tienen acceso a internet.					
<b>Retroalimentación de las Información</b>						
18	Las TICs producen modificaciones, dan respuestas y facilitan las acciones con inmediatez y fluidez.					
19	El uso de las TICs fuera de su centro de operaciones permiten una retroalimentación permanente sobre las actividades realizadas.					



DIMENSIÓN: SOCIALIZACIÓN Y FORMACIÓN							
<b>Accesibilidad a la información</b>							
20	La información está disponible para todos los trabajadores.						
21	Se cuenta con hardware o software que permite el acceso a la información:						
<b>Desarrollo de capacitaciones</b>							
22	Se recibe capacitación para el manejo eficiente de la base de datos de la institución.						
23	Las capacitaciones sobre TICs fortalecen las habilidades de los trabajadores.						
24	Las capacitaciones sobre TICs mejoran la productividad laboral.						
25	Participa de manera voluntaria en los talleres y/o cursos sobre uso de las TICs.						
26	Se capacita en TICs de manera permanente dentro o fuera de la institución.						
DIMENSIÓN: ÉTICA Y PRIVACIDAD							
<b>Conocimiento legal</b>							
27	Conoce los alcances legales sobre el uso de las TICs.						
28	Mantiene segura la información que le compete.						
<b>Privacidad de información</b>							
29	Es efectiva la implementación de la seguridad de la información institucional.						
30	Se implementan medidas de seguridad para no causar daño total o parcial de la información.						
31	La institución asume, reduce y elimina la distorsión de la información:						

Muy ineficaz	A
Ineficaz	B
Regular	C
Eficaz	D
Muy Eficaz	E

N°		A	B	C	D	E
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL PUESTO						
<b>Procedimientos y técnicas del trabajo</b>						
32	Comprende y aplica procedimientos y técnicas de trabajo novedosas.					
<b>Habilidades específicas para el puesto de trabajo</b>						
33	Posee habilidades específicas que requiere el puesto de trabajo.					
<b>Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios</b>						
34	Es flexible y adaptable a los cambios.					
35	Respetar las normas, procedimientos e instructivos de trabajo.					
DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE TAREAS						
<b>Metas previstas</b>						
36	Cumple con las metas previstas:					
<b>Predisposición para las actividades</b>						
37	Muestra predisposición para realizar sus actividades.					
<b>Empeño en asuntos laborales</b>						
38	Actúa con empeño ante determinados asuntos laborales.					



<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO</b>							
<b>Consecución de resultados</b>							
39	Es oportuna la consecución de resultados.						
<b>Profesionalidad</b>							
40	Muestra profesionalidad en su trabajo.						
<b>DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO</b>							
<b>Integración a equipos de trabajo</b>							
41	Es capaz de integrarse a un equipo de trabajo.						
<b>Participo en la consecucion de resultados</b>							
42	Es partícipe de la consecución de los objetivos del equipo de trabajo.						
<b>Predisposicion para actividades extraordinarias</b>							
43	Muestra predisposición para realizar actividades extraordinarias en apoyo a sus compañeros de trabajo.						



### ANEXO 3

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EVALUADOR: Lic. Adm. Verónica Ramos Camacho

GRADO ACADÉMICO Y/O ESPECIALIDAD: Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA LABORAL: Cursos de TIC'S dictados en la UNVA-PUNO

DESCRIPCIÓN DE LA "ENCUESTA SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL":

La encuesta sobre Tecnologías de Información y Comunicación y Rendimiento Laboral presenta una serie de enunciados en relación a la variable Tecnologías de Información y Comunicación con sus respectivas dimensiones: Equipamiento e infraestructura, Adopción de TICs, Socialización y formación y Ética y privacidad; y la variable Rendimiento Laboral con su respectiva dimensión: Rendimiento laboral, dirigido a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno, en donde se le pide marcar con una "X" o "✓" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

ESCALA DE LIKERT: Los puntajes que se le asigna a cada enunciado son:

Muy deficiente = A  
Deficiente = B  
Regular = C  
Eficiente = D  
Muy eficiente = E

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

El presente cuadro contiene aspectos a evaluar con base a la "Encuesta sobre Tecnologías de Información y Comunicación y Rendimiento Laboral".

ASPECTOS A EVALUAR	
El cuestionario incluye un título.	✓
El cuestionario brinda instrucciones específicas para el encuestado.	✓
Las preguntas están formuladas con claridad y sencillez.	✓
Las preguntas del cuestionario guardan una secuencia lógica y de acuerdo a las dimensiones de cada variable.	✓
Las preguntas están documentadas en fuentes confiables de textos y/o autores de reconocida autoridad en el tema.	✓
Las preguntas están redactadas sin faltas ortográficas.	✓
Los enunciados representan a las dimensiones de cada variable.	✓
Las preguntas del cuestionario responden a los objetivos de la investigación	✓
Las preguntas del cuestionario responden a las hipótesis planteadas.	✓
Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico	✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Fecha: ...15... de ..... Noviembre..... del 2019

Lic. Verónica Ramos Camacho





## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EVALUADOR: Luis Angel Yupanqui Aza

GRADO ACADÉMICO Y/O ESPECIALIDAD: Contabilidad

ÁREAS DE EXPERIENCIA LABORAL: Cursos de TIC'S en la UNA PUNO

DESCRIPCIÓN DE LA "ENCUESTA SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL":

La encuesta sobre Tecnologías de Información y Comunicación y Rendimiento Laboral presenta una serie de enunciados en relación a la variable Tecnologías de Información y Comunicación con sus respectivas dimensiones: Equipamiento e infraestructura, Adopción de TICs, Socialización y formación y Ética y privacidad; y la variable Rendimiento Laboral con su respectiva dimensión: Rendimiento laboral, dirigido a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno, en donde se le pide marcar con una "X" o "✓" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

ESCALA DE LIKERT: Los puntajes que se le asigna a cada enunciado son:

- Muy deficiente = A
- Deficiente = B
- Regular = C
- Eficiente = D
- Muy eficiente = E

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

El presente cuadro contiene aspectos a evaluar con base a la "Encuesta sobre Tecnologías de Información y Comunicación y Rendimiento Laboral".

ASPECTOS A EVALUAR	
El cuestionario incluye un título.	✓
El cuestionario brinda instrucciones específicas para el encuestado.	✓
Las preguntas están formuladas con claridad y sencillez.	✓
Las preguntas del cuestionario guardan una secuencia lógica y de acuerdo a las dimensiones de cada variable.	✓
Las preguntas están documentadas en fuentes confiables de textos y/o autores de reconocida autoridad en el tema.	✓
Las preguntas están redactadas sin faltas ortográficas.	✓
Los enunciados representan a las dimensiones de cada variable.	✓
Las preguntas del cuestionario responden a los objetivos de la investigación	✓
Las preguntas del cuestionario responden a las hipótesis planteadas.	✓
Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico	✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Fecha: ..... de ..... del 2019



## ANEXO 5

### ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL

TECNOLOGÍAS D E INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	31

RENDIMIENTO LABORAL

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	12

ANEXO 6

CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL

Consulta del Cuadro de Asignación de Personal  
Tipo de Plazas : TODOS

RELACION DE TRABAJADORES DE LA UGEL PUNO - AÑO 2018

NOMBRE DEL ORGANO INTERMEDIO	GESTION	NIVEL EDUCATIVO	NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA	CODIGO DE PLAZA	TIPO DE TRABAJADOR	SUB-TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	SITUACION LABORAL	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CAT. REM.	JOR. LAB.	DNI	TIPO DE REGISTRO
1 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E7	DOCENTE	DIRECTIVO	JEFE DE GESTION PEDAGÓGICA	DESIGNADO	CHOQUE	COPARI	RENE	6	40	01306070	ORGANICA
2 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E8	DOCENTE	DIRECTIVO	DIRECTOR DE UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL	DESIGNADO	CORNEJO	MAMANI	DAVID GREGORIO	6	40	29541868	ORGANICA
5 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E8	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	MANSILLA	PARI	MARCO ADRIAN	5	40	01213285	ORGANICA
6 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E9	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	GUEVARA	PINEDA	RUTH YENY	3	40	01315398	ORGANICA
7 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E3	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	ENCARGADO	FLORES	CHUANA	YANED	4	40	01307883	ORGANICA
8 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211231E0	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	LAQUI	LAIMÉ	EDWIN	5	40	01863263	ORGANICA
9 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211231E7	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	VELASQUEZ	PEDRAZA	CORINA VILMA	6	40	01213026	ORGANICA
10 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211231E8	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	NOMBRADO	CHALCO	UGARTE	MAXIMILIANO	3	40	02266880	ORGANICA
11 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211231E9	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	ENCARGADO	PANLURA	QUISPE	MARIA ROSA	6	40	01297609	ORGANICA
12 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E1	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	QUISADA	VELAZ	PERCY	4	40	01308470	ORGANICA
13 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E2	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	CCORI	TIPO	GERMAN	3	40	04431552	ORGANICA
14 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E3	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	RAMOS	ALANGA	NOEMI YESENIA	4	40	01286917	ORGANICA
15 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E4	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	HUMBACHA	ORTEGA	MARICELA JOYANA	5	40	01323839	ORGANICA
16 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E5	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	DESIGNADO	MELO	QUISPE	RICARDO	5	40	01319299	ORGANICA
17 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E6	DOCENTE	JEFARQUICO	ESPECIALISTA EN EDUCACION	ENCARGADO	VASQUEZ	CANSAYA	LUIS CESAR	4	40	01311085	ORGANICA
18 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211211E5	ADMINISTRATIVO	FUNCIONARIO	DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL	NOMBRADO	GONZALES	ARESTEGUI	JULIO REYNALDO	PA	40	02370511	ORGANICA
23 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211211E0	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	CONTADOR	CONTRATADO	APAZA	ROJAS	JAVIER	PE	40	01325571	ORGANICA



Consulta del Cuadro de Asignación de Personal  
Tipo de Plazas : TODOS

RELACION DE TRABAJADORES DE LA UGEL PUNO - AÑO 2018

NOMBRE DEL ORGANISMO INTERMEDIO	GESTION	NIVEL EDUCATIVO	NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA	CODIGO DE PLAZA	TIPO DE TRABAJADOR	SUB-TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	SITUACION LABORAL	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CAT. REM.	JOR. LAB.	DNI	TIPO DE REGISTRO
24 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211211E7	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	ASISTENTE EN SERV. DE EDUCACION Y CULTURA II	CONTRATADO	COAQUIRA	APAZA	MIRIAM VERONICA	PE	40	45575510	ORGANICA
25 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E4	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	ABOGADO	CONTRATADO	BAILON	ARI	ALFREDO	PE	40	01304314	ORGANICA
27 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211231E4	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	NOMBRADO	GOMEZ	ACHOCALLA	CELIA	PE	40	01274216	ORGANICA
28 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211231E5	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	NOMBRADO	FORAQUITA	GUZMAN	LUANA SONIA ROSANA	PE	40	01209591	ORGANICA
29 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211231E6	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	NOMBRADO	ARCAPAZA	QUISPE	RUBY ALBERTO	PE	40	01356551	ORGANICA
30 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E0	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	ESTADISTICO	NOMBRADO	IGNACIO	VELAZCO	PAUL	PE	40	01322803	ORGANICA
32 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211241E8	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	ESPECIALISTA EN INSPECTORIA	CONTRATADO	SARAVIA	FLORES	LISBETH YULIANA	PE	40	44650890	ORGANICA
34 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E1	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	INGENIERO	NOMBRADO	FERNANDEZ	GUTIERREZ	GUSTAVO VICTOR	PE	40	02145029	ORGANICA
35 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E1	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	INGENIERO	CONTRATADO	TUCO	FERNANDEZ	CLINIO	PE	40	01286265	POR REEMPLAZO
36 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E3	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	PERIODISTA	CONTRATADO	CONDORI	COLQUE	JAI ME OURLIAMDY	PE	40	45813235	ORGANICA
37 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E4	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	PLANIFICADOR II	NOMBRADO	CACERES	MAMANI	CELEDONIO NAZARIO	F3	40	01227649	ORGANICA
38 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211261E4	ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	TESORERO	NOMBRADO	GUERRA	MARTINEZ	LIZARDO FULGENCIO	PE	40	02265124	ORGANICA
39 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211211E2	ADMINISTRATIVO	TECNICO	SECRETARIA II	NOMBRADO	CHAVEZ	MOLINA	MARIA LIVA	TA	40	01485460	ORGANICA
40 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211211E3	ADMINISTRATIVO	TECNICO	TECNICO ADMINISTRATIVO II	NOMBRADO	COBA	CARUANA	HERMILDO	TA	40	02292400	ORGANICA
41 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E5	ADMINISTRATIVO	TECNICO	CHOFER	CONTRATADO	HUARCAYA	COACALLA	LENIN	TE	40	70022590	ORGANICA
42 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E6	ADMINISTRATIVO	TECNICO	CHOFER	NOMBRADO	FLORES	CONDORI	JESUS MARCIAL	TE	40	01209501	ORGANICA
43 UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E0	ADMINISTRATIVO	TECNICO	TECNICO ADMINISTRATIVO	CONTRATADO	MAMANI	LUQUE	MARWIN	TE	40	44388879	ORGANICA



Consulta del Cuadro de Asignación de Personal  
Tipo de Plazas : TODOS

RELACION DE TRABAJADORES DE LA UGEL PUNO - AÑO 2018

Nº	NOMBRE DEL ORGANISMO INTERMEDIO	GESTION	NIVEL EDUCATIVO	NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA	CODIGO DE PLAZA	TIPO DE TRABAJADOR	SUB-TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	SITUACION LABORAL	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CAT. REM.	JOR. LAB.	DNI	TIPO DE REGISTRO
44	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E2	ADMINISTRATIVO	TECNICO	OPERADOR PAD	NOMBRADO	RAMOS	QUISPE	MERY ROXANA	TE	40	01342894	ORGANICA
45	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E5	ADMINISTRATIVO	TECNICO	SECRETARIA	NOMBRADO	FLORES	CANO	YUSEY DEL PILAR YASMIN	TE	40	01332775	ORGANICA
48	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211251E8	ADMINISTRATIVO	TECNICO	SECRETARIA	CONTRATADO	PACOMPIA	FALICAR	FLORA	TE	40	01340617	ORGANICA
50	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211261E1	ADMINISTRATIVO	TECNICO	TECNICO ADMINISTRATIVO	NOMBRADO	TURPO	VILCA	SIMON	TA	40	01207238	ORGANICA
51	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211261E2	ADMINISTRATIVO	TECNICO	TECNICO ADMINISTRATIVO	NOMBRADO	JAMACHI	ARPASI	NORMA SOLEDAD	TE	40	01302000	ORGANICA
52	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211261E3	ADMINISTRATIVO	TECNICO	TECNICO ADMINISTRATIVO	NOMBRADO	VILCA	MORALES	CONCEPCION	TA	40	02260256	ORGANICA
53	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211211E6	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	OFICINISTA II	CONTRATADO	MOLLOCONDO	CHOCUE	NORMA	AE	40	43447051	ORGANICA
54	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211221E1	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	TRABAJADOR DE SERVICIO II	NOMBRADO	MAQUERA	FLORES	MARCELINO	AA	40	01791297	ORGANICA
55	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211261E5	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	TRABAJADOR DE SERVICIO	NOMBRADO	CUTIPA	HUARCAYA	CLAUDIO	AD	40	01245400	ORGANICA
56	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	1111211261E8	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	OFICINISTA II	NOMBRADO	DUENAS	ZEA	GERMAN	AA	40	02382942	ORGANICA
57	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117089	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	MAMANI	FLORES	RUBEN SILVERIO	SE	40	42526580	EVENTUAL
58	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117095	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	LIPA	TUDELA	OMAR RAMIRO	SE	40	41328948	EVENTUAL
59	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117101	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	MELIN	MAMANI	HERNAN	SE	48	43405181	EVENTUAL
60	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117107	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	PRADO	PINO	MELVIS JACELINE	SE	40	40584477	EVENTUAL
61	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117113	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	MAMANI	GOMEZ	ANTHONY	SE	40	70390993	EVENTUAL
62	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117119	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	LCLINO	SUNI	MARIO CESAR	SE	40	71662486	EVENTUAL
63	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117125	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	QUIROZ	ACERO	MARIO	SE	40	01364046	EVENTUAL





Consulta del Cuadro de Asignación de Personal  
Tipo de Plazas : TODOS

RELACION DE TRABAJADORES DE LA UGEL PUNO - AÑO 2018

Nº	NOMBRE DEL ORGANISMO INTERMEDIO	GESTION	NIVEL EDUCATIVO	NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA	CODIGO DE PLAZA	TIPO DE TRABAJADOR	SUB-TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	SITUACION LABORAL	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CAT. REM.	JOR. LAB.	DNI	TIPO DE REGISTRO
64	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117131	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	CHECALA	CUNO	RICHARD WILSON	SE	48	42455191	EVENTUAL
65	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117137	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	COAQUIRA	POMA	ERIKA	SE	48	70141125	EVENTUAL
66	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117143	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	GRUZ	ARTEAGA	NABAL WILBER	SE	40	41652150	EVENTUAL
67	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117149	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	ALVAREZ	FLORES	YONY	SE	40	41487612	EVENTUAL
68	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117155	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	MAMANI	FLORES	GLORIA BRESARIA	SE	40	01278342	EVENTUAL
69	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000123494	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	CAHUAPAZA	ARIAS	JOSE ALEMAHO	SE	48	46698670	EVENTUAL
71	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000123522	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	ALVAREZ	MAMANI	FRANCISCO TEOFILO	SE	40	01345305	EVENTUAL
72	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000123536	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	GASTILLO	QUISPE	ARTURO	SE	40	41747896	EVENTUAL
73	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C18011073	CAS	JORNADA ESCOLAR COMPLETA	PERSONAL DE VIGILANCIA	CONTRATADO	SAENZ	ALATA	ISAU HUBBER	SE	48	01307145	EVENTUAL
74	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C000117969	CAS	GESTION DEL PROGRAMA ESTRATEGICO, LOGROS DEL APRENDIZAJE	GESTOR LOCAL INTERVENCIONES PP90	CONTRATADO	ORTEGA	GUZMAN	MILAGROS JANET	SE	40	43993185	EVENTUAL
76	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109619	CAS	GESTION DEL PROGRAMA ESTRATEGICO, LOGROS DEL APRENDIZAJE	RESPONSABLE LOCAL DE CALIDAD DE LA INFORMACION	CONTRATADO	FLORES	QUISPE	JOSE LOLO	SE	48	41428929	EVENTUAL
77	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180108682	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDAGOGICO EIB INICIAL	CONTRATADO	LUNA	FIGUEROA	ANA MARIA	SE	48	02292335	EVENTUAL
78	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180108700	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDAGOGICO EIB INICIAL	CONTRATADO	CHUIRA	YUPANQUI	GLADYS	SE	48	01867958	EVENTUAL
79	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109018	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDAGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	ZEA	QUISPE	JUAN	SE	48	01320243	EVENTUAL
80	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109019	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDAGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	CUTIPA	TITO	REGINA	SE	48	02146725	EVENTUAL
81	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109020	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDAGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	ANCCO	SEGURA	SERGIO	SE	48	01839428	EVENTUAL
82	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109021	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDAGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	COAQUIRA	APAZA	GREGORIO	SE	48	03040485	EVENTUAL



Consulta del Cuadro de Asignación de Personal

Tipo de Plazas : TODOS

RELACION DE TRABAJADORES DE LA UGEL PUNO - AÑO 2018

Nº	NOMBRE DEL ORGANISMO INTERMEDIO	GESTION	NIVEL EDUCATIVO	NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA	CODIGO DE PLAZA	TIPO DE TRABAJADOR	SUB-TIPO DE TRABAJADOR	CARGO	SITUACION LABORAL	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CAT. REM.	JOR. LAB.	DNI	TIPO DE REGISTRO
83	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109022	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	ABADO	CHAYÑA	ANA MARIA	SE	48	02046110	EVENTUAL
84	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109023	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	ONOFRE	TTITO	EDGAR	SE	48	01304982	EVENTUAL
85	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109024	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	SONCCO	SONCCO	JUAN CARLOS	SE	48	41898164	EVENTUAL
86	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109025	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	AROHUANCA	BERMEJO	MAURO	SE	48	01332655	EVENTUAL
87	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180109026	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EIB	ACOMPANANTE PEDGOGICO EIB PRIMARIA	CONTRATADO	CONQUIRA	HOLGUIN	JUAN VIDAL	SE	48	01299563	EVENTUAL
88	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180107631	CAS	ACOMPANAMIENTO PEDAGOGICO EN IIEE MULTIGRADO	ACOMPANANTE PEDAGOGICO PARA IIEE MULTIGRADO MONOLINGUE CASTELLANO	CONTRATADO	CHOQUE	ATENCIO	FRECIA EDITH	SE	48	29705753	EVENTUAL
90	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180113971	CAS	INTERVENCIONES CAS	GESTOR(A) CURRICULAR	CONTRATADO	SERRANO	ESPILICO	JULIA	SE	48	01844346	EVENTUAL
91	UGEL PUNO	SEDE ADMINISTRATIVA	Administración	SEDE ADMINISTRATIVA - UGEL PUNO	21C180114196	CAS	INTERVENCIONES CAS	GESTOR(A) CURRICULAR	CONTRATADO	AMADO	GUTIERREZ	MARIANNE AURELIA	SE	48	01324090	EVENTUAL



ANEXO 7

AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO

**GOBIERNO  
REGIONAL PUNO**

**Dirección Regional  
de Educación**

**Unidad de Gestión  
Educativa Local Puno**



UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PUNO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Puno, 27 de mayo de 2019.

**OFICIO N° 217 - 2019-GRP-DREP-UGEL/PUNO-D.**

**Señorita:**

Katherine Mayda Apaza Sandoval  
Egresada de la carrera de Administración de la UNA Puno

**PRESENTE-**

**ASUNTO : Autoriza desarrollo de proyecto de investigación**

Ref. : Exp. N°17403

\*\*\*\*\*

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que este despacho autoriza el desarrollo del Proyecto de investigación intitulado "Uso de las tecnologías de información y comunicación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la UGEL Puno 2018", para tal efecto sírvase coordinar previamente con los jefes de área de esta Sede institucional respecto a su disponibilidad de tiempo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para testimoniarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,



*David G. Cornejo Mamani*  
.....  
David G. Cornejo Mamani  
DIRECTOR  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PUNO

DGCM/DUGELP.  
Vfc  
Cc. /Arch.  
20190527