

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**USO DE LA OFIMÁTICA Y SU IMPACTO EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL  
INSTITUTO VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA  
TORRE - BARRANCA**

**PRESENTADO POR:**

**OSCAR ARTURO COLLANTES DIAZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

**ASESOR:**

**Dra. FLOR DE MARÍA LIOO JORDAN**

**HUACHO - 2022**

**USO DE LA OFIMÁTICA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL INSTITUTO  
VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE - BARRANCA**

**OSCAR ARTURO COLLANTES DIAZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dra. FLOR DE MARÍA LÍOO JORDAN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA  
HUACHO  
2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Arturo y Neris con cariño y mucho amor por contar siempre con su apoyo, este esfuerzo es para ustedes, a mi hermosa pareja Lilia por ser mi compañera por su cariño y amor incondicional y estar siempre a mi lado en todo momento, a mi tía Ana por nunca olvidarse de nosotros y la familia que ha estado siempre presente. Esto es posible gracias a ustedes.

*Oscar Arturo Collantes Díaz*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra Flor de María Lioo Jordan por brindarme sus experiencias para culminar con éxito la presente investigación. Asimismo, mi agradecimiento al Instituto Víctor Raúl Haya de la torre de la Provincia de Barranca por todo su apoyo.

*Oscar Arturo Collantes Díaz*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>iv</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>50</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>52</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>54</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>54</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>54</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>55</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>57</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>57</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>57</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>58</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>58</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>58</b>

3.3	Técnicas de recolección de datos	59
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	60
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>61</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>61</b>
4.1	Análisis de resultados	61
4.2	Contrastación de hipótesis	78
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>90</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>90</b>
5.1	Discusión de resultados	90
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>93</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>93</b>
6.1	Conclusiones	93
6.2	Recomendaciones	96
<b>REFERENCIAS</b>		<b>98</b>
7.1	Fuentes documentales	98
7.2	Fuentes bibliográficas	99
7.3	Fuentes hemerográficas	100
7.4	Fuentes electrónicas	101
<b>ANEXOS</b>		<b>103</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Ofimática .....	61
<b>Tabla 2</b> Procesadores de texto y autoedición.....	62
<b>Tabla 3</b> Herramientas para presentaciones gráficas.....	63
<b>Tabla 4</b> Operaciones con herramientas de cálculo .....	64
<b>Tabla 5</b> Herramientas para gestionar bases de datos .....	65
<b>Tabla 6</b> Uso de correo y agenda electrónica.....	66
<b>Tabla 7</b> Desempeño laboral .....	67
<b>Tabla 8</b> Desempeño por objetivos .....	68
<b>Tabla 9</b> Desempeño por competencias .....	69
<b>Tabla 10</b> Desempeño por evaluación de 360° .....	70
<b>Tabla 11</b> Desempeño por evaluación de 180° .....	71
<b>Tabla 12</b> Tabla cruzada de Ofimática y Desempeño laboral .....	72
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada de Ofimática y Desempeño por objetivos .....	73
<b>Tabla 14</b> Tabla cruzada de Ofimática y Desempeño por competencias.....	74
<b>Tabla 15</b> Tabla cruzada de Ofimática. y Desempeño por evaluación de 360° .....	75
<b>Tabla 16</b> Tabla cruzada de Ofimática. y Desempeño por evaluación de 180° .....	76
<b>Tabla 17</b> Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones.....	77
<b>Tabla 18</b> Correlación entre Ofimática y Desempeño laboral .....	78
<b>Tabla 19</b> Correlación entre Procesadores de texto y autoedición, y Desempeño laboral...	80
<b>Tabla 20</b> Correlación Herramientas para presentaciones gráficas y Desempeño laboral...	82
<b>Tabla 21</b> Correlación entre Herramientas de cálculo y Desempeño laboral .....	84
<b>Tabla 22</b> Correlación Herramientas para gestionar bases de datos y Desempeño laboral .	86
<b>Tabla 23</b> Correlación entre Uso de correo y agenda electrónica, y Desempeño laboral ....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Configurar página en Word 2016.....	15
Figura 2. Configurar encabezado y pie de página .....	16
Figura 3. Configurar formato de texto.....	17
Figura 4. Configurar párrafo.....	18
Figura 5. Seleccionar numeración y viñetas .....	18
Figura 6. Insertar tablas en Word .....	19
Figura 7. Insertar ilustraciones en Word .....	19
Figura 8. Insertar cuadros de texto en Word .....	20
Figura 9. Insertar símbolos en Word .....	20
Figura 10. Revisión ortográfica .....	21
Figura 11. Diseño de presentaciones .....	21
Figura 12. Personalizar diapositivas.....	21
Figura 13. Nueva diapositiva.....	22
Figura 14. Insertar texto en Power Point .....	22
Figura 15. Insertar imágenes en Power Point.....	23
Figura 16. Insertar tablas en Power Point.....	23
Figura 17. Insertar ilustraciones en Power Point.....	24
Figura 18. Insertar transiciones .....	24
Figura 19. Insertar animaciones.....	25
Figura 20. Formato de celdas .....	26
Figura 21. Crear tablas en Excel.....	27
Figura 22. Aplicar formato condicional .....	28
Figura 23. Insertar función para cálculos .....	29
Figura 24. Insertar gráficos en Excel.....	30
Figura 25. Crear una base de datos.....	31
Figura 26. Crear tablas en Access .....	32
Figura 27. Crear relaciones entre tablas .....	33
Figura 28. Crear consultas entre tablas.....	34
Figura 29. Crear informes.....	35
Figura 30. Crear formularios .....	36
Figura 31. Evaluación por objetivos. Extraído de Alles (2008, p.50).....	42



Figura 32. Desempeño por competencias. Extraído de Alles (2008, p.50).....	44
Figura 33. Evaluación de 360°. Extraído de Alles (2008, p.151).....	46
Figura 34. Evaluación de 180°. Extraído de Alles (2008, p.207).....	49
Figura 35. Ofimática.....	61
Figura 36. Procesadores de texto y autoedición .....	62
Figura 37. Herramientas para presentaciones gráficas .....	63
Figura 38. Operaciones con herramientas de cálculo .....	64
Figura 39. Herramientas para gestionar bases de datos.....	65
Figura 40. Uso de correo y agenda electrónica .....	66
Figura 41. Desempeño laboral.....	67
Figura 42. Desempeño por objetivos.....	68
Figura 43. Desempeño por competencias.....	69
Figura 44. Desempeño por evaluación de 360° .....	70
Figura 45. Desempeño por evaluación de 180° .....	71
Figura 46. Ofimática y Desempeño laboral.....	72
Figura 47. Ofimática y Desempeño por objetivos.....	73
Figura 48. Ofimática y Desempeño por competencias.....	74
Figura 49. Ofimática y Desempeño por evaluación de 360°.....	75
Figura 50. Ofimática y Desempeño por evaluación de 180° .....	76
Figura 51. Correlación entre Ofimática y Desempeño laboral.....	79
Figura 52. Procesadores de texto y autoedición, y Desempeño laboral .....	81
Figura 53. Herramientas para presentaciones gráficas y Desempeño laboral .....	83
Figura 54. Correlación entre Herramientas de cálculo y Desempeño laboral .....	85
Figura 55. Herramientas para gestionar bases de datos y Desempeño laboral.....	87
Figura 56. Uso de correo y agenda electrónica y Desempeño laboral .....	89

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuenta como objetivo general, el de determinar el impacto de la ofimática en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

Fue necesario contar con el apoyo del encargado del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, para que los objetivos estratégicos planteados en este proyecto se realicen con éxito y se logren con ello, los resultados esperados.

Para esta investigación la muestra fue de 28 trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, utilizando como instrumento de recolección de datos, dos encuestas con escala Likert, 25 ítems para la variable Ofimática, y 17 ítems para la variable Desempeño laboral. Este estudio es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental - transversal.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: la ofimática impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.849, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores de este instituto tienen conocimiento sobre los procesadores de texto y autoedición, las herramientas para presentaciones gráficas, las operaciones con herramientas de cálculo, herramientas para gestionar bases de datos, y sobre el uso del correo y la agenda electrónica; por ello, logran desempeñarse por objetivos, competencias, evaluación de 360° y evaluación de 180°.

Palabras clave: Ofimática, desempeño laboral, herramientas, evaluación 360°, evaluación 180°, competencias, objetivos.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research is to determine the impact of office automation on the work performance of the administrative staff at the Victor Raul Haya de la Torre Institute - Barranca.

It was necessary to count on the support of the person in charge of the Victor Raul Haya de la Torre Institute, so that the strategic objectives set out in this project could be successfully achieved and the expected results could be obtained.

For this research, the sample consisted of 28 workers of the Victor Raul Haya de la Torre Institute, using two Likert scale surveys as data collection instruments, 25 items for the Office Automation variable and 17 items for the Work Performance variable. This is an applied study, quantitative approach, correlational level and non-experimental - cross-sectional design.

The asymptotic significance is lower than the significance level. Therefore, there is sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis: office automation has a positive impact on the work performance of administrative personnel at the Victor Raul Haya de la Torre Institute - Barranca. Having a Spearman's Rho correlation of 0.849, being a positive and high correlation according to Bisquerra's scale. That is to say, the workers of this institute have knowledge about word processors and desktop publishing, tools for graphic presentations, operations with calculation tools, tools for managing databases, and about the use of mail and the electronic agenda; therefore, they manage to perform by objectives, competencies, 360° evaluation and 180° evaluation.

Keywords: Office automation, job performance, tools, 360 ° evaluation, 180 ° evaluation, skills, objectives.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis “Uso de la ofimática y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre - Barranca”, tiene como objetivo determinar el impacto de la ofimática en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

En esta investigación se fundamenta la variable ofimática y sus respectivas dimensiones, entre ellas: Procesadores de texto y autoedición, Herramientas para presentaciones gráficas, Operaciones con herramientas de cálculo Herramientas para gestionar bases de datos, Uso de correo y agenda electrónica. Asimismo, se explica la variable desempeño laboral, y sus propias dimensiones, entre ellas: desempeño por objetivos, desempeño por competencias, desempeño por evaluación de 360°, y desempeño por evaluación de 180°.

Además, las recomendaciones que se señalan en la presente investigación, ayudarán a mejorar el uso de la ofimática y el desempeño laboral del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de esta investigación.

Este estudio investigativo está organizado en seis capítulos y de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, el cual abarca el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, donde se establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión de la presente investigación.

Capítulo VI: Conclusión y recomendaciones.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas, documentales, hemerográficas y electrónicas; así como los respectivos anexos de la investigación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Uno de los requisitos imprescindibles para ocupar un puesto de trabajo en las empresas es tener conocimiento sobre ofimática. Con el paso de los años, esta no ha perdido importancia; los reclutadores de RR.HH. buscan candidatos que manejen de manera fluida los programas informáticos, los cuales permitirán agilizar las infinidad de tareas diarias que tienen las organizaciones. A pesar que al comienzo las áreas más beneficiadas con ella han sido la administración y finanzas, la ofimática ha abierto muchas más posibilidades a otros campos que se han beneficiado en la creación de base de datos, un control de ingresos y gastos, en presentaciones gráficas de manera dinámica, entre otros.

Desde que la ofimática se instauró en la vida empresarial gracias al advenimiento de la informática y el despido de las máquinas de escribir, no se ha visto un descenso en ella, por el contrario, han surgido otras suites de código abierto que le han hecho la competencia a la tan nombrada empresa Microsoft. Aquello ha beneficiado a muchas organizaciones y usuarios, quienes han sacado provecho de cada una de ellas y han potenciado a sus colaboradores para que conozcan los innumerables beneficios que trae la ofimática a las competencias digitales y sobre todo al desempeño laboral de cada uno de ellos y de las empresas en general.

El desempeño laboral ha sido estudiado desde hace muchos años en los puestos de trabajo de las empresas. La manera en cómo se comporta un individuo y cómo realiza sus labores son indicios para evaluar el desempeño, así como los conocimientos y competencias que puedan tener dentro de sus puestos y en cada situación que se les presente. La evaluación del desempeño tiene en cuenta la productividad, eficiencia,

calidad, actitud, esfuerzo, tiempo y trabajo en equipo de cada colaborador. Para ello cuenta con herramientas como evaluaciones por objetivos, evaluaciones por competencias, evaluaciones de 360°, 270°, 180°, 90°, etc. Cabe resaltar también, que muchas empresas utilizan softwares que ayudan a evaluar el desempeño y brindan un análisis más exacto de cada trabajador, permitiendo ofrecer una retroalimentación más adecuada y certera a los evaluados.

En el instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, ubicado en el distrito de Barranca, provincia de Barranca, región Lima Provincias, se ha percibido que sus trabajadores del personal administrativo no cuentan con las competencias digitales adecuadas respecto a la ofimática, teniendo como consecuencia un bajo desempeño, lo cual está afectando directamente a los objetivos del instituto, y a las funciones y tareas administrativas. Por consiguiente, este estudio propone realizar una evaluación en ofimática, con la intención de luego potenciar las competencias digitales en este tema y de esta manera, mejorar el desempeño laboral en cada uno de los colaboradores y de la empresa. Si la ofimática sigue siendo una herramienta irremplazable en las organizaciones, es vital que se fomente su uso y que se encuentre presente en cada trabajador.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera impacta el uso de la ofimática en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera impactan los procesadores de texto y autoedición en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?
- ¿De qué manera impactan las herramientas para presentaciones gráficas en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?
- ¿De qué manera impactan las herramientas de cálculo en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?
- ¿De qué manera impactan las herramientas para gestionar bases de datos en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?
- ¿De qué manera impacta el uso de correo y agenda electrónica en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el impacto del uso de la ofimática en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer el impacto de los procesadores de texto y autoedición en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- Establecer el impacto de las herramientas para presentaciones gráficas en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- Establecer el impacto de las herramientas de cálculo en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- Establecer el impacto de las herramientas para gestionar bases de datos en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- Establecer el impacto del uso de correo y agenda electrónica en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.



## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Conveniencia**

Conociendo que la ofimática es una herramienta importante y necesaria en cualquier trabajo, la cual ayuda a automatizar las tareas diarias y realizarlas de manera más eficiente. Este estudio presenta una justificación por conveniencia, pues sirve para demostrar el impacto que genera la ofimática en el desempeño laboral.

### **1.4.2 Implicación teórica**

Exhibe una implicación teórica al mostrar un recorrido literario sobre ambas variables. La información obtenida ofrece la posibilidad de explorar aún más, de analizar los resultados y de sugerir ideas como recomendaciones, que permitieron hallar la mejor solución al problema.

### **1.4.3 Implicación práctica**

Con esta investigación se buscó mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en el instituto en estudio, partiendo por conocer el nivel que presenta cada trabajador en ofimática. Con ello se buscó un mejor rendimiento en el personal administrativo, en el cual se realce las competencias digitales de cada trabajador.

### **1.4.4 Implicación investigadora**

Este estudio es un aporte a otras investigaciones que exploren ambas o una de las variables que se están analizando. Tanto la parte teórica como los resultados suscitaron a comprender el problema e hipótesis, los cuales pueden ayudar a otros autores.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

La investigación corresponde al periodo 2021.

### **1.5.2 Delimitación geográfica**

El estudio se realizó en el instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, el cual se encuentra en el distrito de Barranca, provincia de Barranca, región Lima Provincias.

### **1.5.3 Delimitación social**

Respecto a la delimitación social, la investigación tomó una muestra censal de 28 trabajadores correspondientes al personal administrativo del Instituto en mención.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014):

La viabilidad del estudio es un aspecto importante dentro del planteamiento de la investigación que involucra la disponibilidad del tiempo, recursos financieros, humanos y materiales, los cuales determinarán, los alcances de la investigación.

Asimismo, resulta indispensable que se tenga en cuenta el acceso al lugar o contexto donde se realizará el estudio. (p.41)

Para esta investigación, se dispone de todos los recursos y del lugar en estudio. Por esta razón, se afirma su viabilidad y ejecución.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Jaramillo, Campi & Sánchez (2019). En su artículo de investigación titulado: *“Informática y ofimática: Una herramienta pedagógica”* para la Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento (RECIMUNDO), Ecuador, tuvieron como objetivo realizar un estudio de la ofimática como mirada hacia el futuro. La metodología que emplearon fue de nivel descriptiva acompañado de una revisión documental sobre el tema. Como resultados, pudieron apreciar que, en las últimas décadas dentro del contexto laboral, este se ha caracterizado por un cambio continuo, afectado por la globalización que genera nuevas formas de empleo, flexibilidad laboral e institucional y las innovaciones tecnológicas que impactan las condiciones del mercado de trabajo y a los profesionales. La ofimática forma parte de este gran cambio en el campo de la informática. Esta herramienta muy común en las oficinas permite crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc. archivos y documentos, siendo Microsoft Office, la suite más dominante del mercado.

Muñoz & González (2011). En su artículo de investigación titulado: *“Utilización de las herramientas ofimáticas en la enseñanza universitaria y necesidades formativas del profesorado”* para la Revista de Currículum y Formación de Profesorado, España, expusieron como objetivo identificar los usos que realiza el profesorado universitario sobre las herramientas

informáticas, telemáticas y las necesidades formativas en su actividad docente. La metodología que utilizaron fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, siendo la técnica e instrumento de la investigación, una encuesta y cuestionario, respectivamente. Los resultados demostraron que el profesorado utiliza fundamentalmente los programas de presentaciones y los procesadores de texto y, en menor medida, las hojas de cálculo y las bases de datos.

Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides (2020). En su artículo de investigación titulado: “*La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización*” para la revista *Universidad y Sociedad*, Cuba, tuvieron como objetivo analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas. La metodología con la que contó el estudio fue de enfoque mixto, de diseño no experimental y de nivel descriptivo. La muestra censal para la entrevista estuvo conformada por 31 personas (alcalde, directivos y jefes departamentales) y para la encuesta se contó con una muestra aleatoria de 157 personas (jefes departamentales, personal administrativo y obreros), a quienes se les aplicó un cuestionario en escala tipo Likert, compuesta por diecisiete preguntas cerradas. En cuanto a los resultados, el 100 % de los trabajadores indicaron que sus competencias y conocimientos logran contribuir de manera suficiente al desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100 % mencionaron ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias.

Manjarrez, Boza & Mendoza (2020). En su artículo de investigación titulado: “*La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*” para la revista *Universidad y Sociedad*, Cuba, expusieron como objetivo diagnosticar a la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo. Para ello, utilizaron un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 38 empleados, a los cuales se les aplicó un cuestionario de selección múltiple estructurado en preguntas cerradas y abiertas. Los resultados evidenciaron factores de motivación comunes, así como una influencia en el desempeño laboral y la competitividad de los hoteles como objeto de estudio.

Meza (2018). En su tesis para optar el título de maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos para la Universidad de Montemorelos, México, titulada: “*Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista*” expuso como objetivo identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La muestra censal estuvo conformada por 100 empleados de la Universidad Linda Vista, a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados en investigaciones previas. Los resultados —según el coeficiente de Pearson— evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables de 0,569.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Quispe (2013). En su tesis para optar el grado de maestro en Administración de la Educación para la Universidad César Vallejo, titulada: *“Aplicación del taller de Office básico y su influencia en el nivel de aprendizaje de ofimática en los pobladores de edad adulta del AA.HH. Julio C. Tello, Lurín – 2020”* expuso como objetivo demostrar los efectos que tiene la aplicación del taller de office básico en el nivel de aprendizaje de ofimática en los pobladores de edad adulta del AA.HH. Julio C. Tello. La investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental con pre-prueba y post-prueba en un solo grupo. La muestra censal estuvo conformada por 30 habitantes del AA.HH. en estudio. La técnica e instrumento para la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario, este último tuvo una confiabilidad de 0,88, dicho valor fue obtenido mediante el coeficiente de Kuder Richardson 20. Luego de analizar los resultados, el autor concluyó que después del taller de office básico, los pobladores de edad adulta del AA.HH. Julio C. Tello habían logrado un aprendizaje en un nivel de proceso de 53,33 %.

Medina (2017). En su tesis para optar el grado académico de maestra en Docencia Universitaria para la Universidad César Vallejo, titulada: *“Las TIC y el aprendizaje de digitación en ofimática de los estudiantes del CETPRO Carabayllo”* tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las TIC y el aprendizaje de digitación en ofimática de los estudiantes del CETPRO Carabayllo, en el año 2017. El método que empleó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel

correlacional. La muestra censal estuvo conformada por 120 estudiantes, a los cuales se les aplicó un cuestionario por cuarenta preguntas en escala Likert. Los resultados demostraron —según el coeficiente Rho de Spearman— una correlación positiva y significativa entre ambas variables de 0,719.

Ayala (2016). En su tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión de Tecnología de Información para la Universidad César Vallejo, titulada: *“El uso del Moodle y su influencia en el rendimiento académico de ofimática del I ciclo de computación e informática de los estudiantes del I.E.S.T.P “TELESUP”, Ate, 2016”* expuso como objetivo determinar la influencia del uso de Moodle en el rendimiento académico de ofimática, en los estudiantes del I ciclo de computación e informática de la I.E.S.T.P “TELESUP”, en la ciudad de Ate. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño cuasi experimental. La muestra fue no probabilística de carácter intencional y estuvo conformada por 60 alumnos, divididos en dos secciones. El instrumento que se utilizó fue una prueba pre-test y post-test mediante un cuestionario estructurado en veinte preguntas. En relación a los resultados, estos evidenciaron que el uso del Moodle como herramienta didáctica de enseñanza influye de manera significativa en el rendimiento académico de ofimática, en los estudiantes del I ciclo de computación e informática de la I.E.S.T.P “TELESUP”.

Flores (2020). En su tesis para optar el grado académico de doctora en Administración para la Universidad César Vallejo, titulada: *“Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019”* expuso



como objetivo analizar la relación de calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima. La investigación presentó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. La muestra censal estuvo conformada por 69 trabajadores entre asistenciales y administrativos, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para cada variable, que obtuvieron una confiabilidad — según Alfa de Cronbach— de 0,852 y de 0,861. Los resultados señalaron una fuerte correlación positiva entre ambas variables de 0,722, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman.

Burga & Wiese (2018). En su tesis para optar el grado académico de maestrías en Formación Directiva y Gobierno de las Personas para la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, titulada: “*Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*” expusieron como objetivo describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La muestra censal estuvo conformada por diecisiete trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte S.A., del distrito de Motupe, a quienes se les aplicó un cuestionario con una confiabilidad de 0,81, según Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa de grado moderado entre ambas variables de 0,604.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Ofimática**

#### **A. Definiciones**

La ofimática nace de la unión de dos palabras: “oficina” e “informática”. Mediante ella se automatizan y optimizan tareas diarias relacionadas a procesar textos y autoedición, trabajar con presentaciones, realizar cálculos, gestionar base de datos y utilizar un correo o agenda electrónica. (Hernández, 2020)

De acuerdo con Peiró (2020), la ofimática combina tanto al hardware y software con la finalidad de elaborar, automatizar y registrar de manera digital la información que es necesaria para realizar procesos, metodología y tareas de forma adecuada y correcta en la oficina.

#### **B. Dimensiones**

La ofimática presenta las siguientes categorías: procesadores de texto y autoedición, herramientas para presentaciones gráficas, herramientas de cálculo, herramientas para gestionar bases de datos, y uso de correo y agenda electrónica. Estas categorías se pueden percibir en muchos paquetes de programas informáticos para oficina, siendo el más utilizado el de Microsoft Office.

##### **a. Procesadores de texto y autoedición**

###### **1. Configuración de página**

Un aspecto importante en el procesador de textos de ofimática es configurar la página dependiendo a ciertos parámetros como pueden ser los márgenes, la orientación de la hoja, el tamaño del papel, entre otros. (Centro Virtual Comunitario de Aprendizaje, 2021)

Para empezar con la configuración en Word 2016 se debe:

- Abrir el menú *Archivo*.
- Seleccionar en la cinta la opción *Formato*. Y en ella el comando *configurar página*. Aparecerán tres apartados: márgenes, papel y diseño de la página
- Configurar los valores de las opciones que se deseen modificar.
- Oprimir *Aceptar*. (Centro Virtual Comunitario de Aprendizaje, 2021)

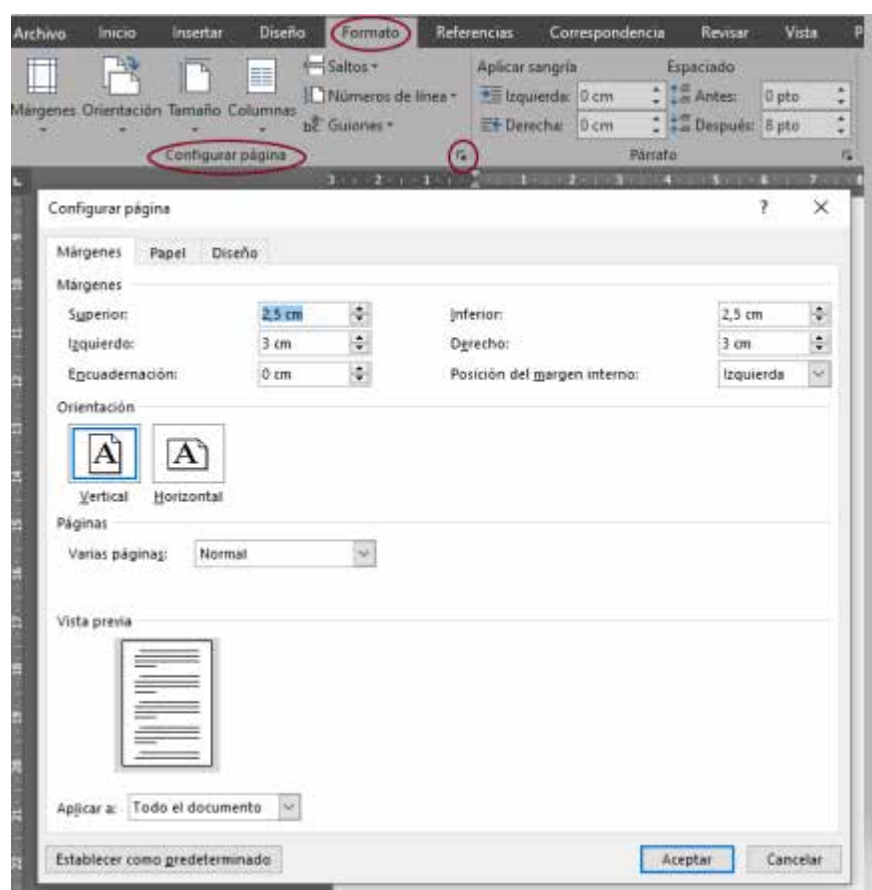


Figura 1. Configurar página en Word 2016

## 2. Encabezado y pie de página

Para colocar un encabezado o pie de página se debe:

- Dirigir a la opción *Insertar*.
- Seleccionar el apartado *Encabezado* o *Pie de página*.
- Colocar el formato *Integrado* que se necesite.
- En la opción *Diseño* se podrá optar por configurar otros parámetros, como posición, navegación, etc. (Microsoft, 2021)

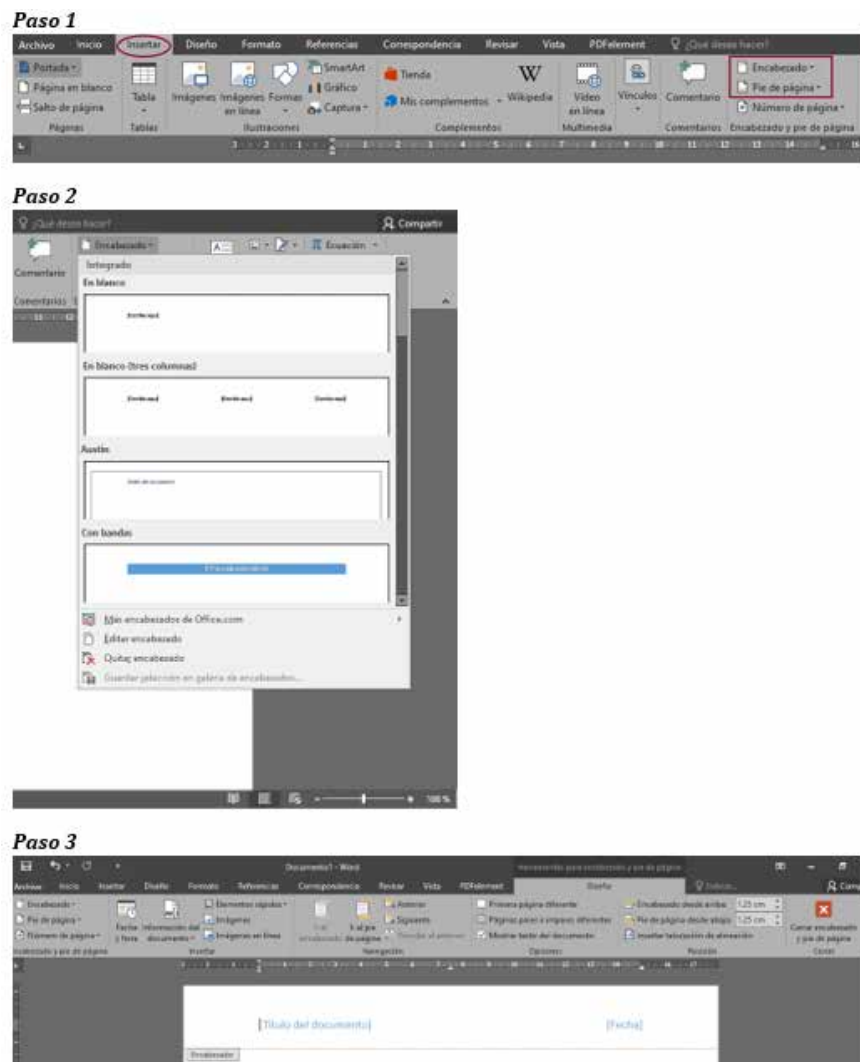


Figura 2. Configurar encabezado y pie de página

### 3. Formato de texto

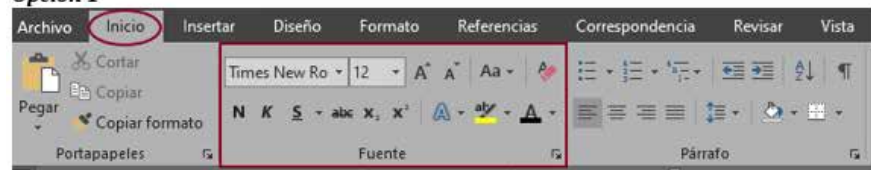
Los pasos para configurar el formato de un texto son los siguientes:

- Seleccionar el texto a dar formato.

- En la cinta de opciones *Inicio*, configurar en el apartado *Fuente*, el tipo, número, color de letra. También se puede colocar el texto en negrita, cursiva o subrayado.

Estas modificaciones se pueden modificar de igual manera en el comando que lleva el mismo nombre. (Microsoft, 2021)

#### Opción 1



#### Opción 2

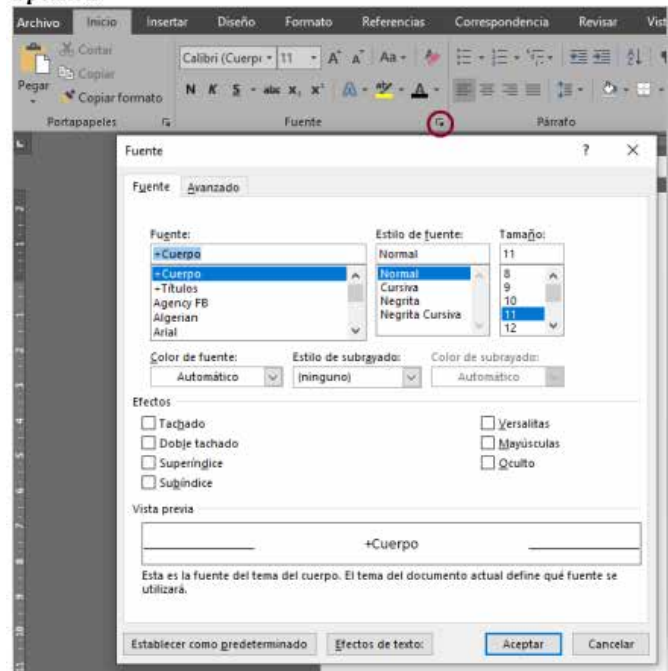


Figura 3. Configurar formato de texto

#### 4. Sangría y espacio de un párrafo

- Elegir la opción *Inicio*.
- Seleccionar el apartado *Párrafo*.
- Configurar el párrafo en el apartado del mismo nombre. (Microsoft, 2021)

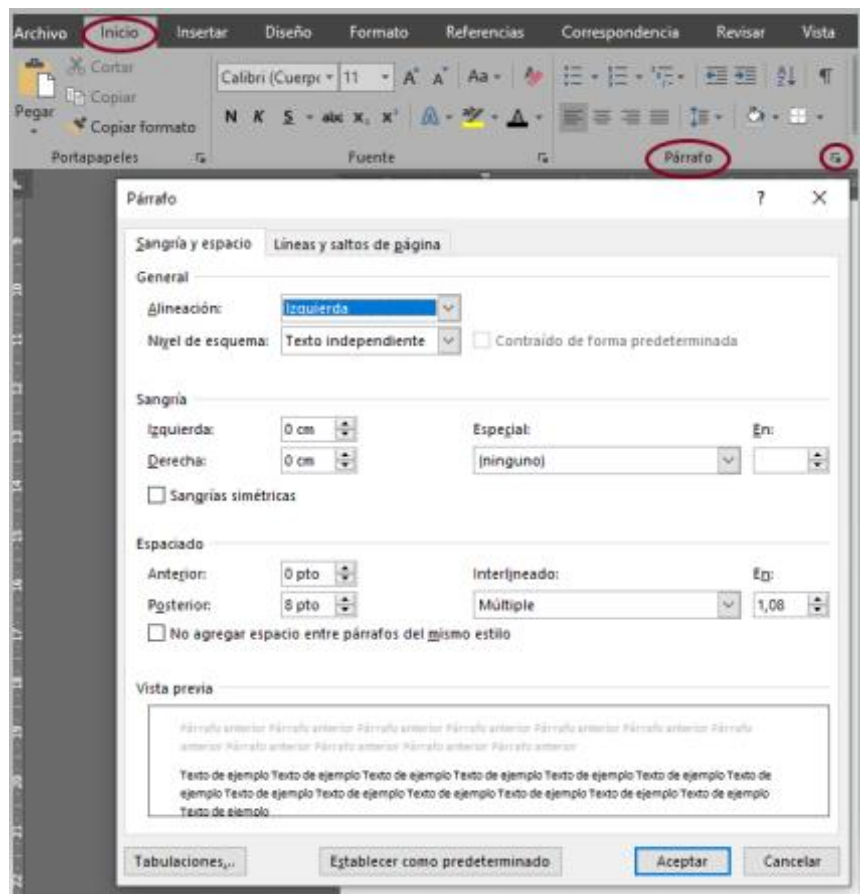


Figura 4. Configurar párrafo

## 5. Numeración y viñetas

- Seleccionar la opción *Inicio*.
- Escoger el apartado *Párrafo*.
- Elegir las viñetas o numeración que se deseen. (Microsoft, 2021)



Figura 5. Seleccionar numeración y viñetas

## 6. Insertar tablas, ilustraciones, cuadros de texto y símbolos

Para insertar tablas:

- Elegir la opción *Insertar*.
- Escoger el apartado *Tablas*.
- Seleccionar el número de columnas y filas a insertar en la tabla.

(Microsoft, 2021)

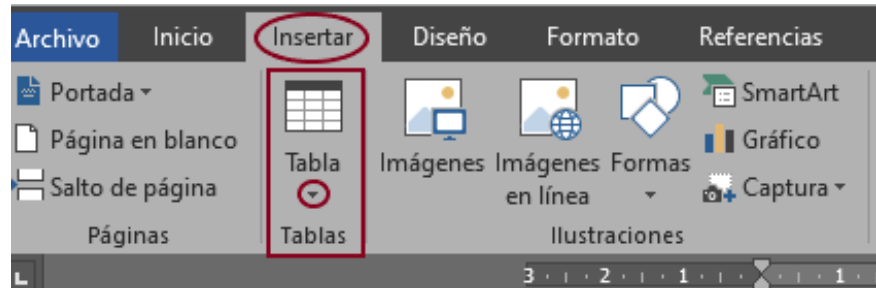


Figura 6. Insertar tablas en Word

Para insertar ilustraciones:

- Elegir la opción *Insertar*.
- Escoger el apartado *Ilustraciones*.
- Insertar imágenes, imágenes en líneas, formas o gráficos SmartArt. (Microsoft, 2021)

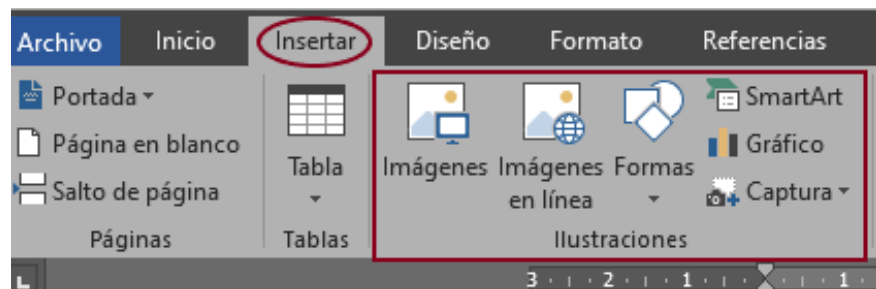


Figura 7. Insertar ilustraciones en Word

Para insertar cuadros de texto:

- Elegir la opción *Insertar*.
- Escoger el apartado *Texto*
- Seleccionar *Cuadro de texto*.

- Insertar un cuadro de texto integrado o dibujar un cuadro de texto. (Microsoft, 2021)

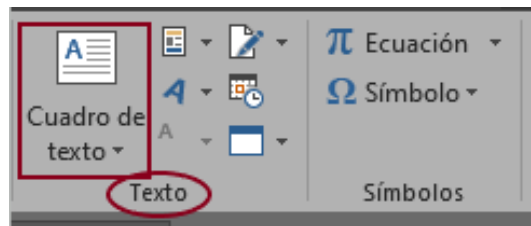


Figura 8. Insertar cuadros de texto en Word

Para insertar símbolos:

- Elegir la opción *Insertar*.
- Escoger el apartado *Símbolo*.
- Seleccionar el símbolo que se necesite. (Microsoft, 2021)

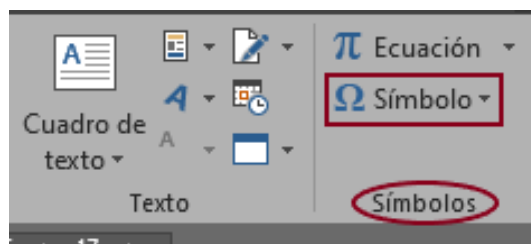


Figura 9. Insertar símbolos en Word

## 7. Revisión ortográfica

Con esta opción se encuentran los errores de ortografía que pueda tener el documento de texto, los cuales podrán corregirse.

(Microsoft, 2021)

Para utilizar la *revisión ortográfica* se debe:

- Seleccionar la pestaña *Revisar* en la cinta de opciones.
- Escoger el apartado *Ortografía y gramática*. (Microsoft, 2021)





Figura 10. Revisión ortográfica

## b. Herramientas para presentaciones gráficas

### 1. Diseño de las presentaciones

La elaboración de presentaciones a través de Power Point 2016 comienza por definir el diseño de estas.

- Ir a la pestaña *Diseño*.
- Escoger el *Tema* con el que se trabajará. (Microsoft, 2021)



Figura 11. Diseño de presentaciones

Asimismo, en la misma pestaña de *Diseño* se deberá personalizar el tamaño de las diapositivas y el apartado *Variantes*, de ser necesario. (Microsoft, 2021)



Figura 12. Personalizar diapositivas

Después, mediante la opción *Inicio*, en el apartado *Nueva diapositiva* se puede escoger la sección que se desee como diapositiva de título, solo el título, en blanco, imagen con título, etc., así como duplicar las diapositivas. (Microsoft, 2021)

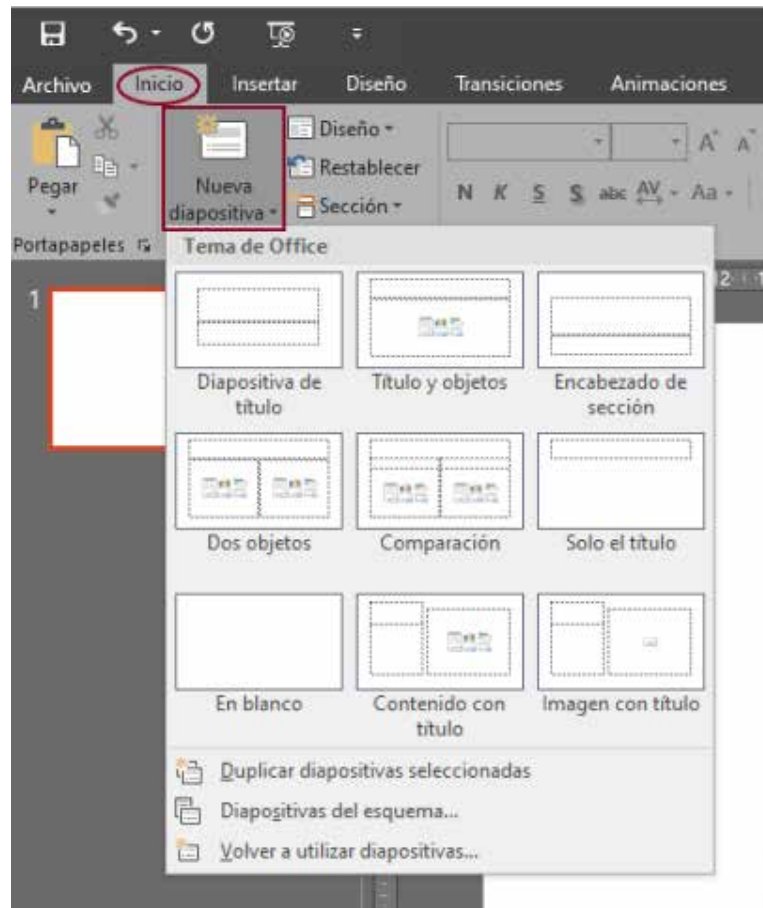


Figura 13. Nueva diapositiva

## 2. Textos e imágenes

Para insertar texto:

- Seleccionar la pestaña *Insertar*.
- Escoger *Cuadro de texto*.

Se puede elegir un *WordArt* para títulos o subtítulos, si se desea.

(Microsoft, 2021)

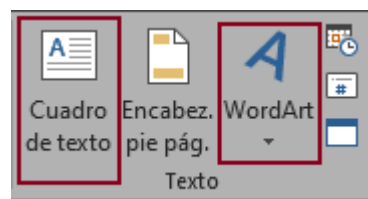


Figura 14. Insertar texto en Power Point

Para insertar imágenes:

- Seleccionar la pestaña *Insertar*.
- Escoger *Imágenes*. En ella se podrá insertar imágenes, imágenes en línea, capturas o un álbum de fotografías.

(Microsoft, 2021)

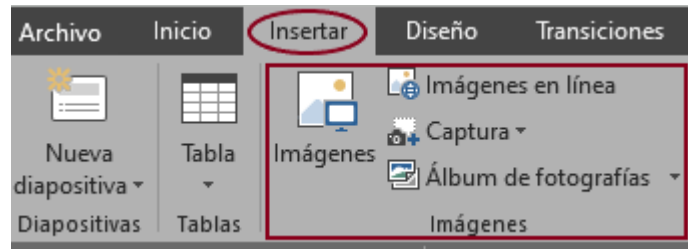


Figura 15. Insertar imágenes en Power Point

### 3. Insertar tablas

- Seleccionar la pestaña *Insertar*.
- Escoger *Tablas*.
- Indicar el número de filas y columnas que tendrá la tabla.

(Microsoft, 2021)

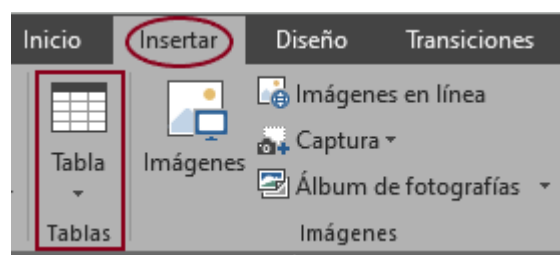


Figura 16. Insertar tablas en Power Point

### 4. Insertar ilustraciones

- Seleccionar la pestaña *Insertar*.
- Escoger *Ilustraciones*.

- Elegir formas, gráficos SmartArt o agregar un gráfico.  
(Microsoft, 2021)

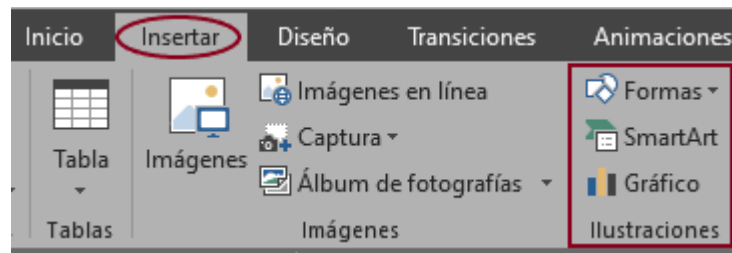


Figura 17. Insertar ilustraciones en Power Point

## 5. Animación y transición

Para agregar transiciones a las diapositivas se debe:

- Elegir la pestaña *Transiciones* de la cinta de opciones.
- Escoger la transición que se desee, así como las *Opciones de efectos*.
- Configurar el apartado *Intervalos* de ser necesario. (Microsoft, 2021)

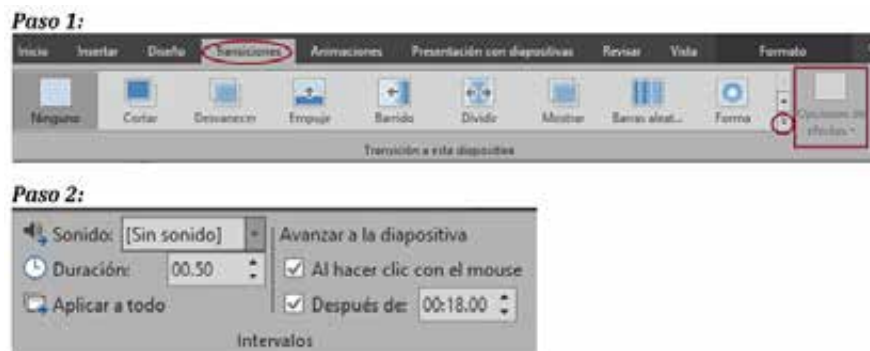


Figura 18. Insertar transiciones

Para agregar transiciones a las diapositivas se debe:

- Elegir la pestaña *Animaciones* de la cinta de opciones.

- Escoger la animación que se desee, así como las *Opciones de efectos*.
- Configurar los apartados *Animación avanzada* e *Intervalos* de ser necesarios. (Microsoft, 2021)



Figura 19. Insertar animaciones

## c. Operaciones con herramientas de cálculo

### 1. Formato de celdas

El formato de celdas brinda una mejor visualización en los datos presentados en las hojas de Excel 2016.

Para brindar un formato a las celdas, se debe:

- Seleccionar la pestaña *Inicio* de la cinta de opciones.
- En el apartado *Alineación*, escoger el comando *Formato de celdas*. En ella se podrá configurar el número, alineación, fuente, borde, relleno y proteger de las celdas.
- Luego, hacer clic en *Aceptar*. (Microsoft, 2021)

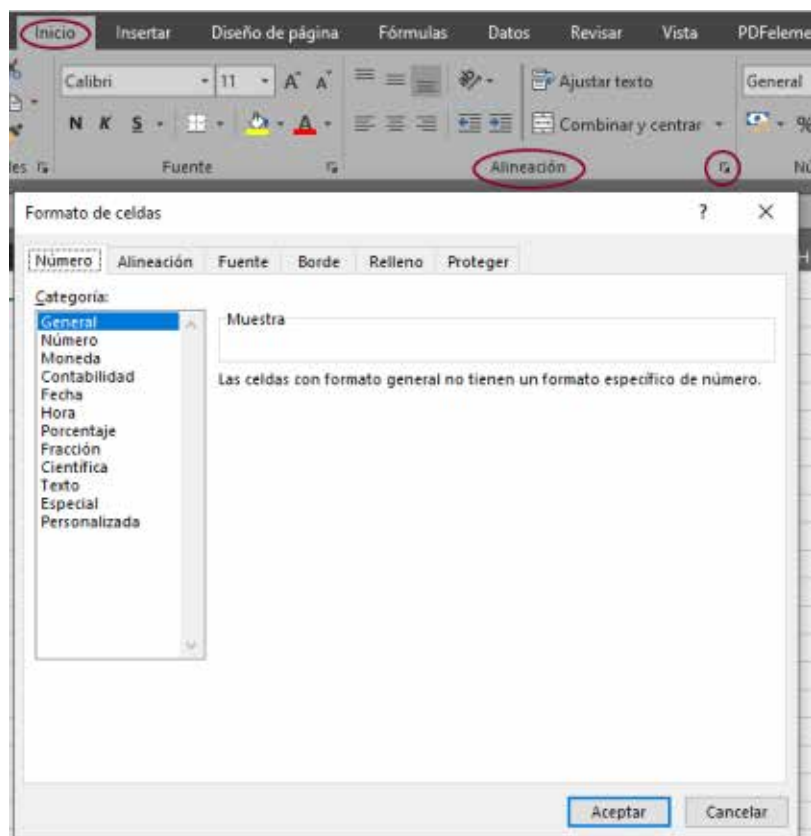


Figura 20. Formato de celdas

## 2. Crear celdas

Las tablas permitirán agrupar los datos para una mejor visualización y análisis.

- Seleccionar una o varias celdas que contengan datos.
- Escoger la pestaña *Inicio* de la cinta de opciones.
- Elegir el apartado *Estilos – Dar formato como tabla*.
- Escoger un estilo de tabla.
- Establecer el rango de celdas en el cuadro de diálogo, así como si la tabla tiene o no encabezados.
- Seleccionar *Aceptar*. (Microsoft, 2021)

**Paso 1:**



**Paso 2:**



**Paso 3:**

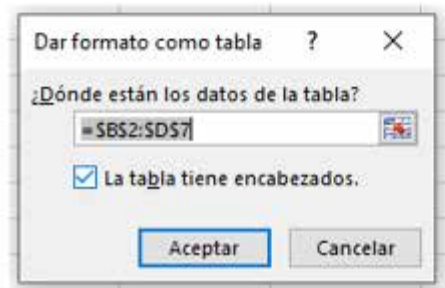


Figura 21. Crear tablas en Excel

### 3. Formato condicional

El formato condicional es un aspecto importante a destacar al momento de explorar y analizar datos, detectar problemas e identificar modelos o tendencias. Un formato condicional permite cambiar el aspecto de las celdas de acuerdo a las condiciones que se hayan aplicado. (Microsoft, 2021)

Para escoger el formato condicional se debe:

- Seleccionar la pestaña *Inicio* de la cinta de opciones.
- Escoger el apartado *Estilos – Formato condicional*.
- Elegir el formato condicional según el análisis o visualización que se desee para los datos. Aquí se encontrará opciones como resaltar reglas de celdas, reglas superiores e inferiores, barras de datos, escalas de color y conjunto de íconos. (Microsoft, 2021)

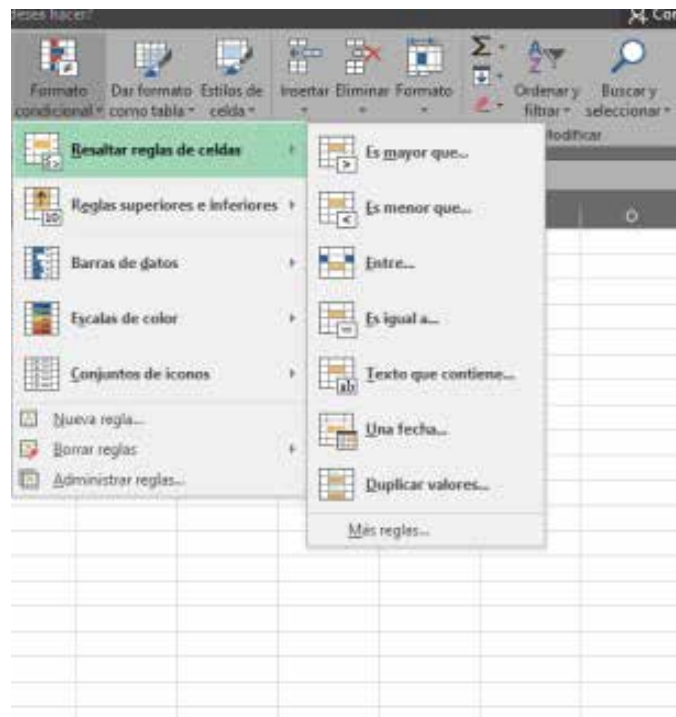


Figura 22. Aplicar formato condicional

#### 4. Realización de cálculos

A través de fórmulas se puede realizar cálculos. Para crear fórmulas sencillas como sumar, restar, multiplicar o dividir se utilizan sus signos respectivos como operadores de cálculo. De esta manera, si se quiere realizar una suma se utilizará el signo más (+), una resta el

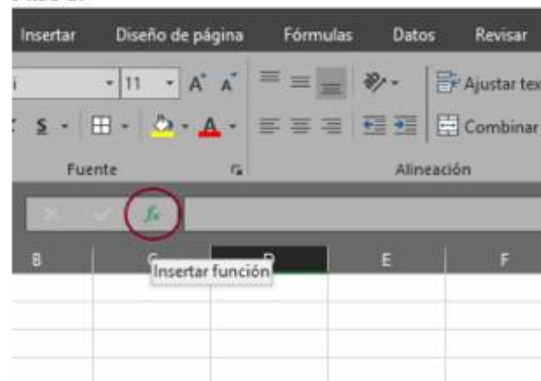


signo menos (-), una multiplicación el asterisco (\*) y una división la barra diagonal (/). Es importante no olvidar que se debe iniciar una fórmula con el signo igual (=). (Microsoft, 2021)

Por otro lado, para realizar otros cálculos, se puede insertar funciones. En este caso se debe realizar los siguientes pasos:

- Seleccionar la opción *Insertar función*, la cual se encuentra al costado de la *Barra de fórmula*.
- Escoger la función a insertar. (Microsoft, 2021)

**Paso 1:**



**Paso 2:**

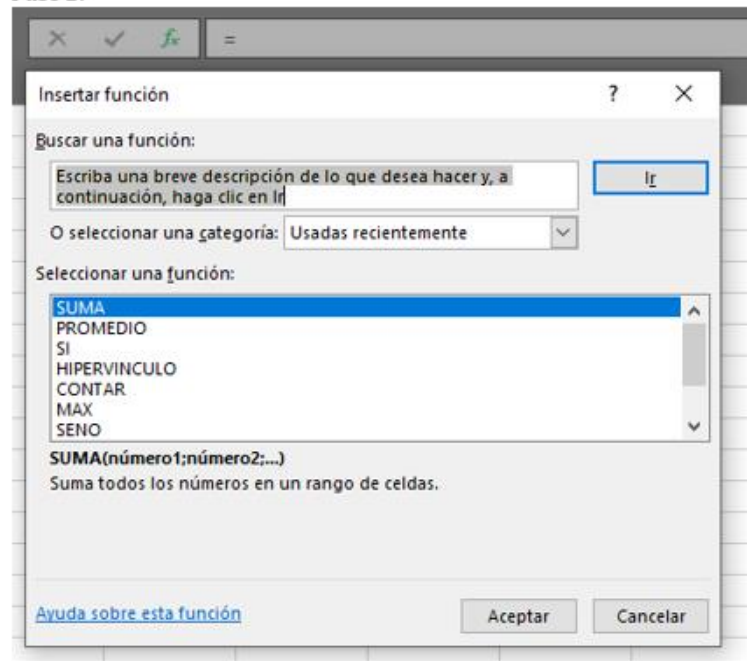


Figura 23. Insertar función para cálculos

## 5. Insertar gráficos

- Seleccionar la pestaña *Insertar* de la cinta de opciones.
- Ir al apartado *Gráficos*.
- Escoger el gráfico que se necesite, como de barras, de líneas, circular, dispersión, entre otros.

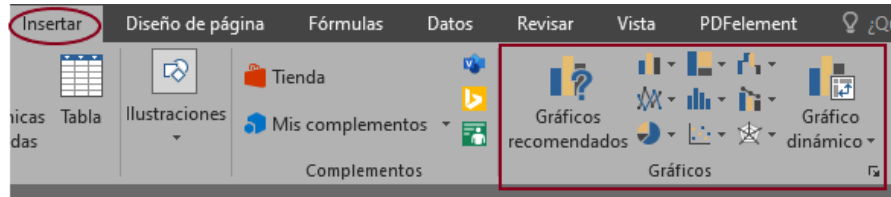


Figura 24. Insertar gráficos en Excel

## d. Herramientas para gestionar bases de datos

### 1. Crear una base de datos

Antes de crear una base de datos, es vital definir qué es una base de datos. De acuerdo con Orbeago & Cuartero (2016):

Un Sistema Gestor de Bases de Datos (SGBD) es el software que se encarga de administrar una base de datos, que permite el almacenamiento, la actualización y la recuperación de datos de una base de datos, además de incluir funciones para la seguridad y el control de acceso. (p.30)

Para crear una base de datos en Access 2016 se debe:

- Seleccionar *Base de datos del escritorio en blanco*.
- Indicar el *Nombre de archivo* de la base de datos y la carpeta en donde se ubicará.
- Hacer clic en *Crear* para crear una base de dato en el sistema. (Orbeago & Cuartero, 2016, p.30)

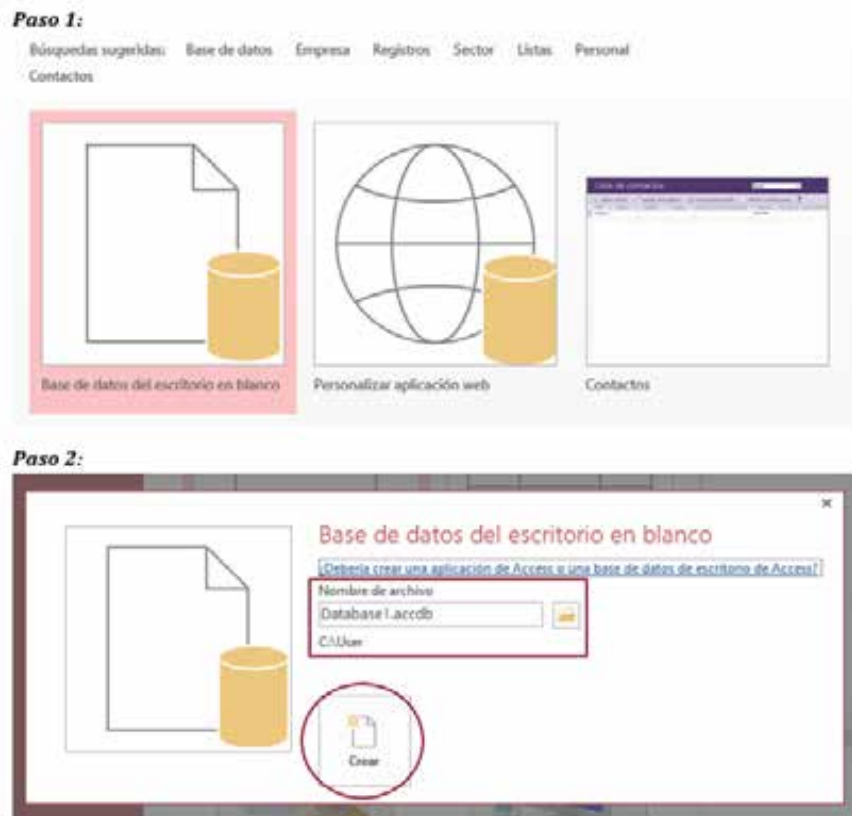


Figura 25. Crear una base de datos

## 2. Crear tablas

“El elemento básico de una base de datos es la tabla, que es una estructura organizada de filas y columnas donde se almacenan los datos” (Orbegozo & Cuartero, 2016, p.42).

Para crear una tabla de datos se debe:

- Seleccionar la pestaña *Crear* de la cinta de opciones.
- Elegir el grupo *Tablas*.

Escoger la opción *Tabla* o *Diseño de tabla*. (Orbegozo & Cuartero, 2016, p.42)



Figura 26. Crear tablas en Access

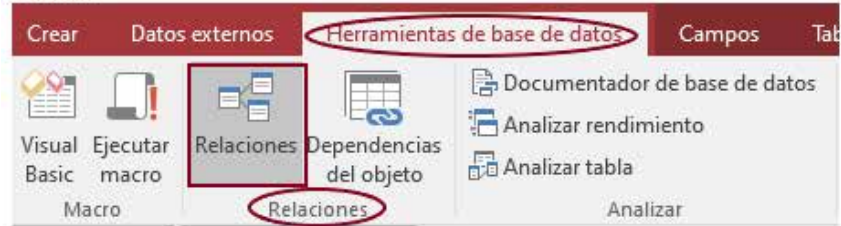
### 3. Relaciones

“La relación es una asociación que se establece entre campos comunes de dos tablas, de forma que se pueda acceder a la información de las tablas relacionadas” (Orbegozo & Cuartero, 2016, p.62).

Para crear una relación entre tablas se debe:

- Seleccionar desde la cinta de opciones *Herramientas de base datos*.
- Elegir el grupo *Relaciones – Relaciones*.
- En el cuadro de diálogo escoger *Mostrar tabla* e indicar las tablas que se van a relacionar.
- Hacer clic en *Agregar* y cerrar el cuadro de diálogo. (Orbegozo & Cuartero, 2016, p.63)

**Paso 1:**



**Paso 2:**

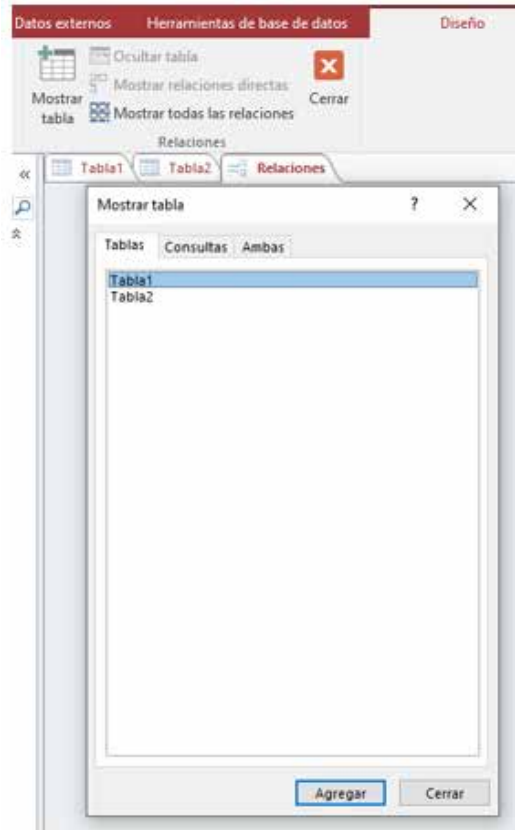


Figura 27. Crear relaciones entre tablas

#### 4. Consultas

- Seleccionar la pestaña *Crear* de la cinta de opciones.
- Elegir el grupo *Consultas – Diseño de consulta*.
- Indicar en el cuadro de diálogo *Mostrar tabla*, las tablas que se ven a utilizar en las consultas.
- Hacer clic en *Agregar*. (Orbegozo & Cuartero, 2016, p.65)

**Paso 1:**



**Paso 2:**

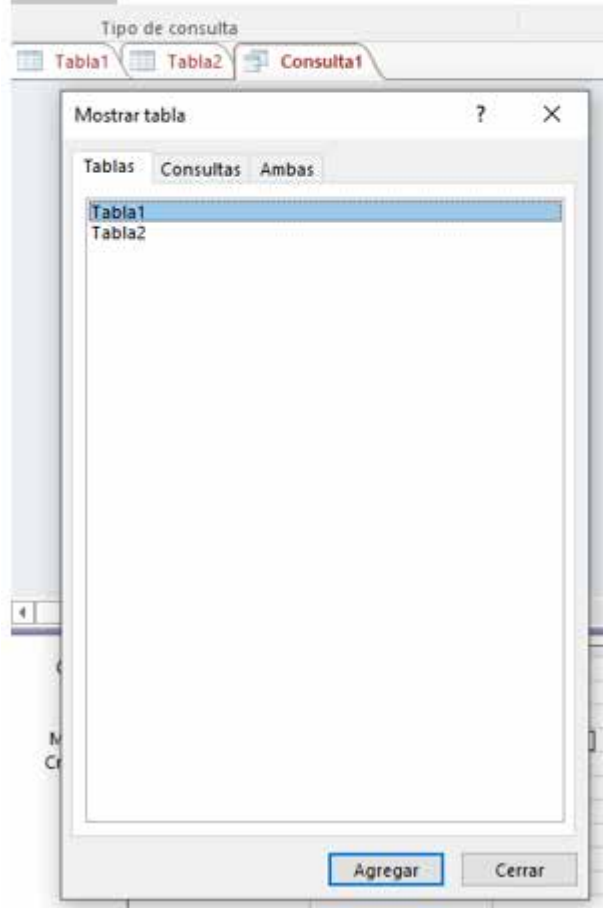


Figura 28. Crear consultas entre tablas

## 5. Informes

Según Orbegozo & Cuartero (2016):

Los informes presentan información que proviene de una tabla o consulta, normalmente para imprimirse. Esta información se organiza y formatea de acuerdo con las necesidades del usuario, pudiendo ofrecer los datos de manera personalizada

con respecto a la información y a la forma de presentarla.

(p.75)

Si se quiere crear un informe por varios sistemas es primordial

crear un asistente de informes. Para ello, se debe:

- Seleccionar de la cinta de opciones la pestaña *Crear*.
- Escoger el grupo *Informes – Asistente para informes*.

(Orbegozo & Cuartero, 2016, p.75)

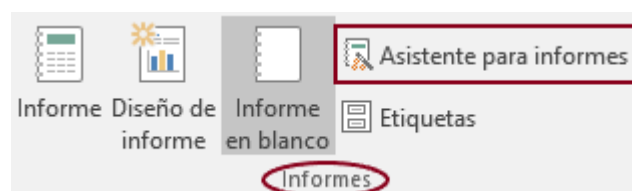


Figura 29. Crear informes

## 6. Formularios

Orbegozo & Cuartero (2016) afirman:

Un formulario es un objeto de la base de datos que se utiliza para insertar, eliminar, modificar o mostrar datos de una tabla o consulta. La utilización de formularios con diseños funcionales y visualmente agradables hace más eficaz el trabajo con una base de datos. (p.89)

Para crear un formulario mediante varios sistemas se debe utilizar un asistente que guíe el proceso de creación del formulario.

- Seleccionar la pestaña *Crear* de la cinta de opciones.
- Escoger el grupo *Formularios – Asistente para formularios*.

(Orbegozo & Cuartero, 2016, p.89)

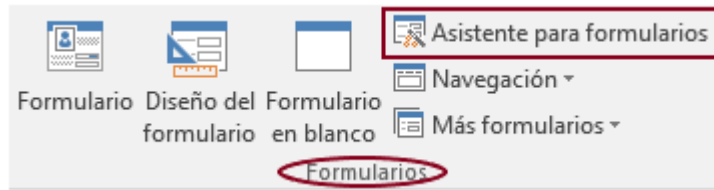


Figura 30. Crear formularios

## e. Uso de correo y agenda electrónica

### 1. Correos

Dentro de la ofimática, otra categoría a resaltar es el uso de correos electrónicos. Los más comunes son el de Microsoft Outlook y Gmail.

- *Microsoft Outlook*. Es una aplicación que se utiliza para enviar y organizar correos electrónicos (mensajes), así como para compartir archivos desde la nube para los destinatarios. (Microsoft, 2021)
- *Gmail*. Es una aplicación de mensajería por *email*, propiedad de Google. Gracias a este correo electrónico, los mensajes se podrán mantener organizados, se podrá realizar seguimiento de determinados mensajes y se podrá ejecutar acciones directamente desde el apartado *Recibidos*. Así mismo, cuenta con Google Meet para unirse a videoconferencias de manera inmediata. (Google, 2021)

### 2. Calendarios

Los calendarios —también llamadas agendas electrónicas— forman parte de los correos anteriormente mencionados. Tanto Microsoft Outlook como Gmail cuentan con calendarios que les permitirán a



sus usuarios ser más organizados, observar fechas de entrega de trabajo, reuniones, eventos, etc.

## **C. Paquetes de programas informáticos para ofimática**

### **1. Microsoft Office**

Es una de las suites de aplicaciones de oficina más completas, intuitivas y versátiles del mundo digital. Office tuvo la gran idea de juntar sus programas del rubro de negocios y oficina en un mismo paquete, el cual es un gran éxito. Los programas que contiene este paquete son Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, Microsoft Outlook, Microsoft Access, Microsoft Publisher, Microsoft OneNote, entre otros. (Marker, 2020)

### **2. Apache OpenOffice**

Es una suite libre y gratuita que cuenta con aplicaciones para procesar palabras, hojas de cálculo, presentaciones, gráficos, bases de datos, etc. Además de leer y escribir archivos que han sido elaborados en otros paquetes de oficina. (Apache, 2021)

### **3. OnlyOffice**

Es un paquete de oficina de código abierto, que al igual que Microsoft Office y OpenOffice cuenta con las aplicaciones adecuadas para realizar tareas de ofimática. “Nuestra misión es llevar unas aplicaciones de oficina web más innovadas a todos” (OnlyOffice, 2021).

### **4. Suite de Google (ahora Google Workspace)**

Google Workspace es una plataforma que sustituye y unifica a la G Suite. Con la idea que los usuarios accedan desde un mismo lugar,

WorkSpace integra todos los servicios de Google como Gmail, Calendar, Drive, Meet y Docs. Este último permite la creación de documentos en línea como documentos de Google, hojas de cálculo de Google o presentaciones de Google. (García, 2020)

### **2.2.2 Desempeño laboral**

#### **A. Definiciones**

El desempeño laboral es la calidad del servicio o trabajo que realiza un colaborador dentro de una empresa u organización, el cual se mide a través de las competencias profesionales, habilidades interpersonales, conocimientos, etc. que este posee. En otras palabras, el desempeño laboral se refiere a la manera en la que se comporta y realiza su trabajo el personal. (Bizneo, 2020)

En palabras de Robbins & Judge (2013):

El desempeño laboral está constituido por tres tipos principales de conductas: el desempeño de la tarea (cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas), civismo (acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización) y la falta de productividad (acciones que dañan de manera activa a la organización). La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos conductas y evitar la tercera. (p.555)

Por otro lado, “la evaluación del desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar al personal. Entre sus principales objetivos está el desarrollo

personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los RR.HH.” (Alles, 2008, p.31).

Chiavenato (2011) afirma: “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (p.202).

En síntesis, el desempeño laboral refleja el comportamiento de una persona en un puesto. Este varía de una persona a otra y depende de muchos factores que terminarán condicionándola. En cuanto a la evaluación del desempeño, este es un análisis que se realiza a través de diferentes métodos o tipos de evaluaciones con la finalidad de percibir el comportamiento y competencias del personal y brindar una retroalimentación que ayude a mejorar los resultados de cada trabajador y de la empresa en general.

## **B. Métodos de evaluación de desempeño**

### **1. Métodos basados en características**

Mide hasta qué punto un trabajador posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa, liderazgo, entre otros.

Los métodos que se utilizan en esta categoría son escalas gráficas de calificación, método de escalas mixtas, método de distribución forzada y método de formas narrativas.

### **2. Métodos basados en comportamientos**

Estos métodos permiten que el evaluador identifique de manera inmediata y oportuna el punto en donde cierto trabajador empieza a

alejarse. Además de describir qué acciones se deben o no exhibirse en el puesto. Su objetivo principal es proporcionar al personal una retroalimentación de su desarrollo. Entre los métodos más comunes se encuentran el método de incidente crítico, la escala fundamentada para la medición del comportamiento y la escala de observación de comportamiento.

### **3. Métodos basados en resultados**

Evalúan los logros de cada trabajador, es decir, los resultados que han alcanzado en sus labores. Diferentes autores afirman que estos métodos son más objetivos que otros, pues mediante la observación de los resultados se otorga más autoridad al personal y supone menos subjetividad a las opiniones por parte de los evaluadores.

## **C. Dimensiones**

Existen diferentes tipos de evaluaciones para analizar y retroalimentar el desempeño de los colaboradores. Los más frecuentes son la evaluación por objetivos, el desempeño por competencias, la evaluación de 360° y la evaluación de 180°.

### **a. Desempeño por objetivos**

Gómez-Mejía, Balkin y Cardy —citados por Alles (2008)— mencionan:

Para determinar el desempeño por objetivos se requiere de un sistema de medición basado en el análisis del puesto de trabajo. Por lo tanto, el sistema de evaluación deberá centrarse en actividades que afecten al éxito de la empresa y no en

características que no tengan que ver con el rendimiento, como, por ejemplo, la edad o el sexo. (p.48)

Asimismo, señalan que esta evaluación debe orientarse al futuro, hacia aquello que impulsará a desarrollar el máximo potencial de los trabajadores. Por esta razón, es necesario que los directores les proporcionen siempre una retroalimentación. (Alles, 2008, p.48)

Antes de empezar el periodo de evaluación es vital fijar los objetivos. El análisis del rendimiento se realizará teniendo como base a estos. Por lo tanto, los objetivos deben ser mensurados o ponderados para su adecuada evaluación. (Alles, 2008, p.48)

### **1. Fijar objetivos**

Al momento de fijar los objetivos, estos deben ser:

- *Estratégicos*. Los objetivos individuales deben formar parte de los objetivos estratégicos de la organización.
- *Específicos*. Definir con claridad lo que se desea alcanzar con el objetivo.
- *Medibles*
- *Alcanzables*. El objetivo tiene que ser un elemento que el trabajador sienta que podrá alcanzar. De este modo, no será desmotivador para él.
- *Delimitados en el tiempo* (Alles, 2008, p.49)

### **2. Evaluar el cumplimiento de los objetivos**

Los objetivos se evalúan al final del periodo. Sin embargo, a través de las reuniones de progreso se puede analizar su grado de avance. (Alles, 2008, p.52)

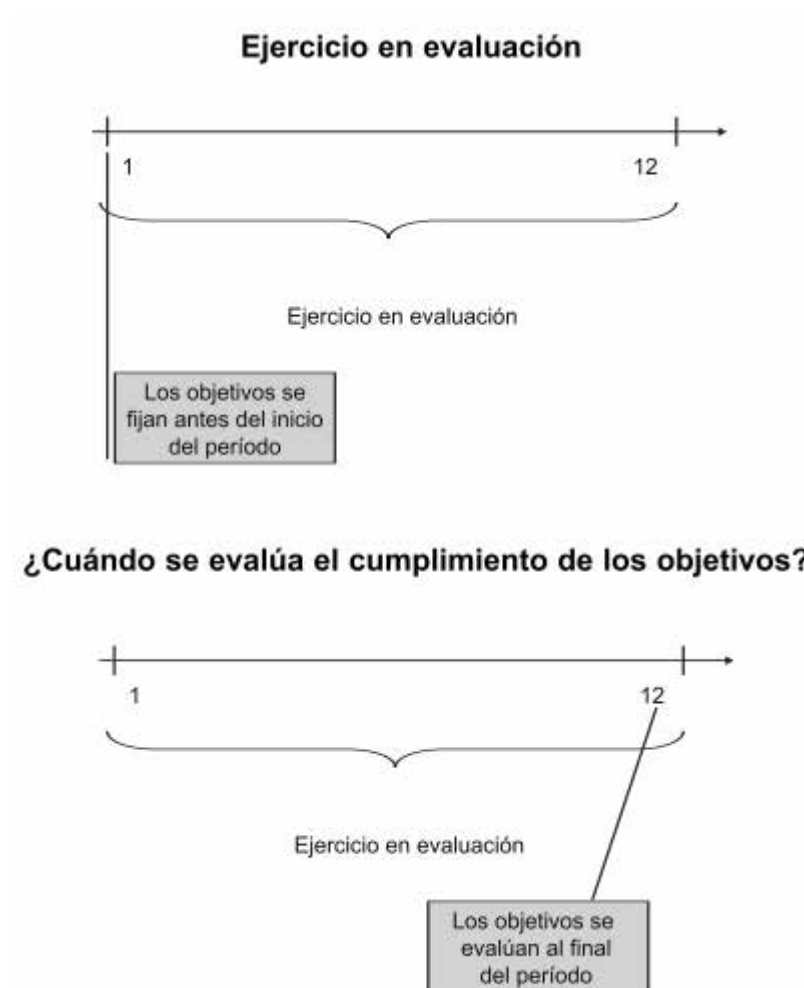


Figura 31. Evaluación por objetivos. Extraído de Alles (2008, p.50)

Como ejemplo, el instituto presenta los siguientes objetivos que involucra a todas sus áreas:

- Desarrollar programas de innovación que ayuden en la exploración y atención de las competencias del alumnado, respetando su ritmo de aprendizaje.

- Ofrecer una cultura humanística, científica, tecnológica y educativa que aporte transformaciones positivas a la sociedad, a través de sus alumnos.
- Actualizar y mejorar constantemente la pedagogía de los docentes. Asimismo, garantizar métodos de enseñanzas que fomenten la formación integral en cada alumno.
- Evaluar de manera continua la pedagogía de cada docente, esto con la finalidad de brindar una retroalimentación adecuada que permita encontrar oportunidades de mejora.

## **b. Desempeño por competencias**

El desempeño por competencias nació como una alternativa a la evaluación por objetivos. Su finalidad es a largo plazo y teniendo en cuenta el futuro del trabajador. En otras palabras, este modelo considera que las competencias y habilidades de un colaborador son más valiosos que la experiencia. (Bizneo, 2020)

Evaluar el desempeño por competencias implica que la empresa u organización debe haber definido su modelo de competencias antes de comenzar a ejecutarlo. Para la implementación de este modelo se empieza por definir las competencias que necesitará el puesto. (Alles, 2008, 83)

### **1. Definir competencias para un puesto**

Las evaluaciones por desempeño inician cuando se tiene en claro la definición del puesto que la persona evaluada ocupa. Es decir, se tendrá en cuenta el grado en que son requeridas las competencias por

cada puesto a evaluar. Implantar este modelo proporcionará objetividad en la medición de las capacidades del trabajador. (Alles, 2008, 99)

## 2. Comparar y evaluar las competencias

Al momento de realizar una evaluación se deben comparar los comportamientos de la persona que está siendo evaluada con lo requerido para el puesto. (Alles, 2008, 100)



Figura 32. Desempeño por competencias. Extraído de Alles (2008, p.50)

Las siguientes son competencias que tiene el personal administrativo del instituto:

- Trabajo en equipo
- Resolución de problemas
- Capacidad de organización
- Habilidades interpersonales



### **c. Desempeño por evaluación de 360°**

La evaluación de 360° —también llamada evaluación integral— es una herramienta que mide las competencias blandas de los líderes de una empresa u organización. Considera todas las relaciones de la persona que está siendo evaluada como sus pares, subalternos y jefes, con el propósito de pedirle a estos una retroalimentación acerca del desempeño del evaluado. La persona que está siendo evaluada también realiza una autoevaluación. (Esan, 2016)

De acuerdo con ESAN (2016), este modelo cuenta con siete etapas:

#### **1. Preparación**

Se define los tiempos que tomará realizar el proceso, además de los evaluadores, evaluados, calendario, entre otros. En esta etapa se debe analizar las competencias que son clave en el tipo de puesto, así como las conductas que se observarán.

#### **2. Sensibilización**

Con esta etapa se quiere lograr que tanto los evaluados como los evaluadores reconozcan y entiendan los beneficios que tiene realizar este tipo de evaluación y el gran impacto que puede generar para la empresa u organización en general. Asimismo, es importante que se reduzca la tensión emocional que pueda tener la persona evaluada al ser observado por otra.

#### **3. Proceso de evaluación**

Los evaluadores reciben los formatos de evaluación con la intención que realicen una retroalimentación objetiva dependiendo al rol que desempeñan en relación a la persona evaluada.

#### 4. Recolección de datos

Los datos de los evaluadores van sido recolectadas para su posterior procesamiento.

#### 5. Reportes

La información recolectada se sintetiza y acomoda para realizar un estudio y análisis estadístico que brindará los resultados del evaluado.

#### 6. Retroalimentación

Es un enfoque que debe dirigirse al evaluado de manera positiva. De esta manera, aquello podrá ayudarle a crecer y desarrollarse en su vida profesional y personal.

#### 7. Planes de desarrollo

Después de la evaluación y retroalimentación se deben elaborar planes de crecimiento o desarrollo que le permitan al evaluado conseguir las oportunidades detectadas en la retroalimentación.



Figura 33. Evaluación de 360°. Extraído de Alles (2008, p.151)

Las habilidades blandas del personal administrativo del instituto son las siguientes:

- Habilidades comunicativas
- Inteligencia emocional
- Productividad personal
- Gestión del cambio
- Manejo del estrés

#### **d. Desempeño por evaluación de 180°**

“La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y –eventualmente– los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados (colaboradores)” (Alles, 2008, p.205). Al igual que en la evaluación anterior, en esta, la persona que está siendo evaluada hará una autoevaluación sobre su desempeño.

De acuerdo con Kenjo (2020), los pasos para organizar una evaluación de desempeño de 180° son los siguientes:

##### **1. Revisar el organigrama de la empresa**

A través del organigrama se observarán las relaciones laborales que existen entre la persona que será evaluada. Aquello permitirá conocer a los evaluadores.

##### **2. Determinar los cargos y las funciones**

En este paso se debe categorizar los roles o cargos existentes, junto a sus deberes, responsabilidades y objetivos, con el propósito de establecer las habilidades o competencias que serán evaluadas.

Asimismo, esto permitirá que se instauren con más facilidad nuevas metas cuando sea necesario.

### **3. Preparar el proceso de retroalimentación**

Según el tamaño de cada empresa se podrá percibir la dificultad al momento de llevar a cabo una evaluación de 180°, pues esta es una inversión tanto de tiempo, dinero, como de otros recursos. Conociendo sobre ello, es que muchas empresas han visto la necesidad de utilizar softwares de evaluación de desempeño, los cuales ayudan a automatizar el proceso, haciéndolo más rápido y eficiente. La única tarea del departamento de RR.HH. es observar los resultados y enviárselos al evaluado. Además de analizar los principales indicadores de evaluación del desempeño, los cuales deben ir en consecuencia con los objetivos organizacionales establecidos.

### **4. Establecer un plan de desarrollo**

Después de recibir los resultados, es vital definir un plan individual de desarrollo. De esta manera, se podrá mejorar las debilidades e impulsar las fortalezas. El objetivo es que después de la evaluación se optimice el desempeño, brindando resultados positivos en el corto plazo.

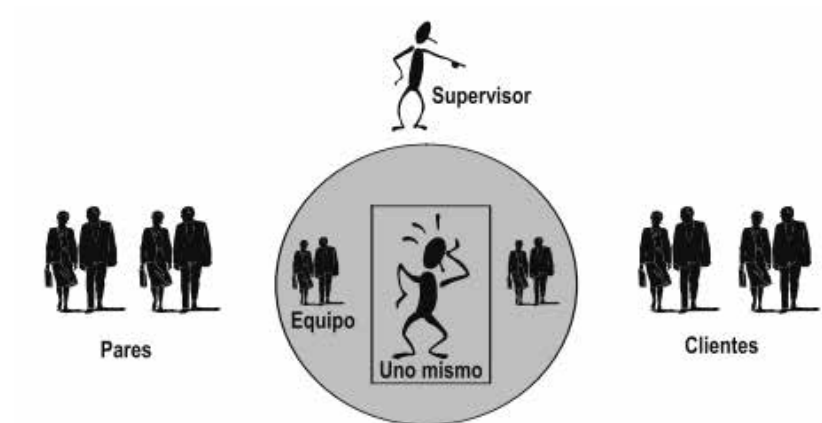


Figura 34. Evaluación de 180°. Extraído de Alles (2008, p.207)

Los conocimientos que presenta el personal administrativo son los siguientes:

- Informática
- Redacción
- Planificación
- Tareas administrativas

## **2.3 Bases filosóficas**

### **2.3.1 Ofimática**

El génesis de la ofimática se remonta a los años setenta, cuando las herramientas de procesamiento de textos reemplazaron a las máquinas de escribir dentro de las empresas. Esto conllevó a que la escritura se volviera más eficiente y que las tareas empresariales dejaran de realizarse manualmente y comenzaran a automatizarse.

La informática se volvió parte de las empresas e impulsó a la ofimática, a través de las computadoras. Gracias a esto, empezaron a desarrollarse distintos programas o aplicaciones que ayudaran no solo a la autoedición de textos, sino también a los cálculos y a las bases de datos. Con el paso de los años, para el mundo empresarial se volvió indispensable el uso de la ofimática y de paquetes de este rubro como Microsoft, la suite más utilizada y aclamada por todos. (AIP, 2018)

### **2.3.2 Desempeño laboral**

Los sistemas de evaluación del desempeño en las organizaciones nacieron después de la segunda Guerra Mundial; sin embargo, estos se dirigían a evaluar la eficiencia de la máquina, con la intención de aumentar la productividad en las mismas. Así, con el transcurso de los años, las organizaciones lograron resolver todos los problemas en torno a la máquina, olvidándose y dejando de lado los del ser humano.

Con la llegada de la escuela de las relaciones humanas a la administración, esta realizó un nuevo planteamiento, en donde colocaba a las personas en primer lugar, desligándolas de las máquinas. Las nuevas teorías de la

administración impulsaron a que las interrogantes que se plantearon respecto a las máquinas se transfirieran a la gente. Aquello suscitó el nacimiento de nuevas técnicas administrativas que ayudaban a mejorar el desempeño laboral en las organizaciones, así como una respectiva evaluación y orientación hacia determinados objetivos comunes. (Chiavenato, 2011, p.202)

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Competencia**

“El término competencia hace referencia a características de personalidad que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Siendo las más conocidas las competencias técnicas (conocimientos) y las competencias conductuales (competencias de gestión)” (Alles, 2008, p.84).

### **Comportamiento**

Alles (2008) afirma:

El comportamiento es definido como la forma en cómo se enfrenta una persona a un hecho determinado. Más allá del conocimiento que posea, una persona puede actuar o no en relación con ese conocimiento. Por lo tanto, para evaluar el desempeño por competencias, se observan los comportamientos de las personas frente a hechos reales. (p.108)

### **Evaluación**

“La evaluación como parte del desempeño laboral permite detectar las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos” (Robbins & Judge, 2013, p.555).

### **Hardware**

El hardware está definido como los componentes que forman parte los equipos electrónicos, es decir, es el elemento que se puede observar y tocar en los dispositivos, como pantallas, teclados, etc. (GCFGlobal, 2020)

### **Informática**

La informática también llamada ciencia de la computación analiza los conocimientos científicos y técnicos de la información por medio de computadoras u ordenadores. (Zita, 2020)



## **Objetivo**

“Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente a un tiempo específico” (Münch, 2010, p.44).

## **Puesto**

“El puesto se basa en las nociones de tarea, obligación, función y se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que puedan agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama” (Chiavenato, 2011, p.172).

## **Rendimiento**

De acuerdo con Motowidlo (2003):

El rendimiento laboral es el valor total que una empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo durante un periodo determinado. Dicho valor puede ser tanto negativo o positivo, esto estará en función al buen o mal rendimiento del empleado, el cual supone que debe contribuir hacia la consecución de la eficiencia de la organización. (p.39)

## **Retroalimentación**

Dentro del desempeño, “una retroalimentación está definida como el momento más importante, el cual no solo permite analizar la evaluación, sino también encontrar, en conjunto, áreas o zonas de posibles mejoras” (Alles, 2008, p.44).

## **Software**

El software está conformado por los programas informáticos, aquellos que hacen posible la automatización de tareas. En otras palabras, el software aporta la operación de los dispositivos electrónicos, brindando un buen funcionamiento a los mismos. (GCFGlobal, 2020)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El uso de la ofimática impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- Los procesadores de texto y autoedición impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- Las herramientas para presentaciones gráficas impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- Las herramientas de cálculo impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- Las herramientas para gestionar bases de datos impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.
- El uso de correo y agenda electrónica impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1:</b>  USO DE LA OFIMÁTICA	Hernández (2020). La ofimática nace de la unión de dos palabras: “oficina” e “infomática”. Mediante ella se automatizan y optimizan tareas diarias relacionadas a procesar textos y autoedición, trabajar con presentaciones, realizar cálculos, gestionar base de datos y utilizar un correo o agenda electrónica.	Procesadores de texto y autoedición	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de página</li> <li>- Encabezado y pie de página</li> <li>- Formato de texto</li> <li>- Configurar párrafo</li> <li>- Numeración y viñetas</li> <li>- Insertar tablas, ilustraciones, cuadros de texto y símbolos</li> <li>- Revisión ortográfica</li> </ul>	1 – 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno</li> <li>- Regular</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	Ordinal
		Herramientas para presentaciones gráficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de presentaciones</li> <li>- Textos e imágenes</li> <li>- Insertar tablas</li> <li>- Insertar ilustraciones</li> <li>- Animación y transición</li> </ul>	8 – 12		
		Operaciones con herramientas de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de celdas</li> <li>- Crear tablas</li> <li>- Formato condicional</li> <li>- Realización de cálculos</li> <li>- Insertar gráficos</li> </ul>	13 – 17		
		Herramientas para gestionar bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una base de datos</li> <li>- Crear tablas</li> <li>- Relaciones</li> <li>- Consultas</li> <li>- Formularios</li> <li>- Informes</li> </ul>	18 – 23		
		Uso de correo y agenda electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos</li> <li>- Calendarios</li> </ul>	24 – 25		

<b>VARIABLE 2:</b>  DESEMPEÑO LABORAL	Robbins & Judge (2013). El desempeño laboral se refiere a la manera en la que se comporta y realiza su trabajo el personal de una organización. Está constituido por tres tipos principales de conductas: el desempeño de la tarea, el civismo y la falta de productividad. Asimismo, existen varias maneras para evaluarlo, siendo las más comunes: la evaluación por objetivos, el desempeño por competencias, la evaluación de 360° y la evaluación de 180°.	Desempeño por objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de programas de innovación</li> <li>- Cultura humanística, científica, tecnológica y educativa</li> <li>- Actualización pedagógica</li> <li>- Evaluación constante</li> </ul>	1 – 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno</li> <li>- Regular</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	Ordinal
		Desempeño por competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Capacidad de organización</li> <li>- Habilidades interpersonales</li> </ul>	5 – 8		
		Desempeño por evaluación de 360°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades comunicativas</li> <li>- Inteligencia emocional</li> <li>- Productividad personal</li> <li>- Gestión del cambio</li> <li>- Manejo del estrés</li> </ul>	9 – 13		
		Desempeño por evaluación de 180°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informática</li> <li>- Redacción</li> <li>- Planificación</li> <li>- Tareas administrativas</li> </ul>	14 – 17		

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación será cuantitativo. Según Hernández, et al. (2014), “un enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

##### **3.1.2 Diseño de la investigación**

Este estudio presentará un diseño no experimental de corte transversal. Para Ríos (2017), “en una investigación no experimental no se manipula las variables, por el contrario, se observa los hechos en un contexto natural” (p.84). Asimismo, señala que “en un estudio transversal se realiza la recolección de datos en un corto periodo o un determinado punto del tiempo” (p.85).

##### **3.1.3 Nivel de la investigación**

El estudio será de alcance correlativo. En palabras de Hernández, et al. (2014): “Los estudios correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93).

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Fracica —citado por Bernal (2016)— menciona que “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.210).

Esta investigación tiene una población de 28 trabajadores, pertenecientes al personal administrativo del instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, ubicado en la ciudad de Barranca.

### **3.2.2 Muestra**

Bernal (2016) afirma: “La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.211).

Para esta investigación se tomó una muestra censal, es decir, se tomó a toda la población del estudio, el cual estuvo constituido por los 28 trabajadores del instituto en estudio.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas a emplear**

La técnica empleada fue la encuesta.

“La encuesta recoge información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra. La intención de esta técnica no es describir los individuos particulares, sino obtener un perfil compuesto de la población” (Behar, 2008, p.62)

#### **3.3.2 Descripción de los instrumentos**

Se contó con dos instrumentos para la recolección de datos: uno fue una evaluación para saber el conocimiento de ofimática del personal administrativo del instituto y el otro fue un cuestionario para medir el desempeño laboral.

Muñoz C. (2018) afirma:

El cuestionario es sin duda el instrumento más utilizado para recolectar información, tanto en una investigación cuantitativa como en la cualitativa. Los cuestionarios pueden ser de preguntas cerradas, que son más fáciles de cuantificar, organizar y analizar, aunque tienen la desventaja de que limitan las respuestas y difícilmente comprenden con exactitud lo que las personas pudieran responder. Asimismo, también pueden ser de preguntas abiertas, los cuales permiten al sujeto entrevistado responder con toda amplitud y sin cortapisas, aunque presenta dificultades para cuantificar, organizar y analizar las respuestas. (p.202).

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

El procesamiento de la información se realizó a través del software IBM SPSS Statistics en su versión 26. Las tablas y gráficos fueron gestionados mediante este programa y Microsoft Excel.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

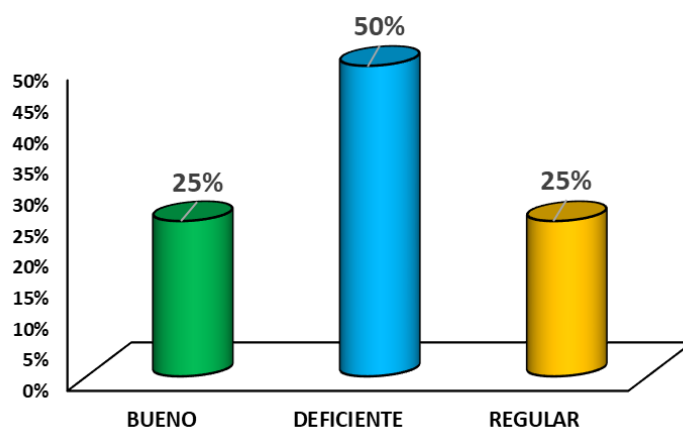
##### 4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

**Tabla 1**

*Uso de la ofimática*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	7	25%
DEFICIENTE	14	50%
REGULAR	7	25%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



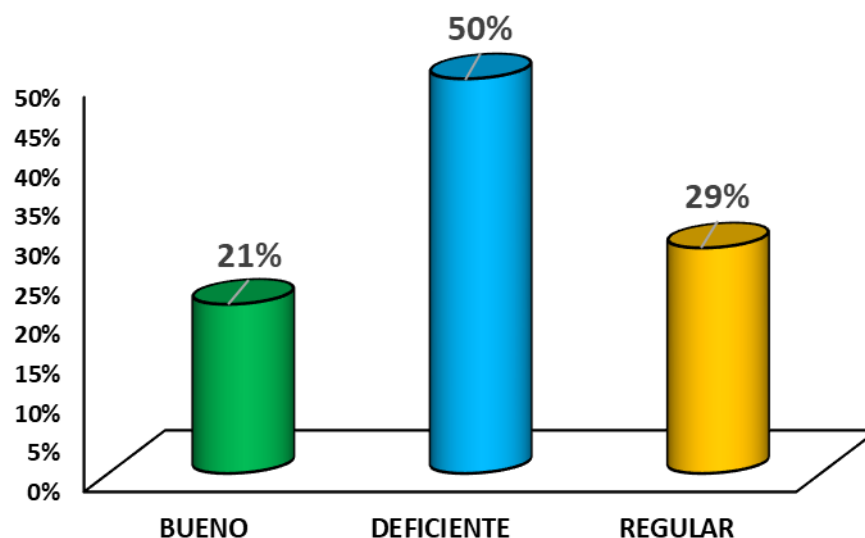
*Figura 35. Ofimática*

Se aplicó un test a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre sobre Ofimática. El 50% de encuestados señala que el uso de la ofimática en el instituto mencionado es deficiente, es decir, los trabajadores no tienen conocimiento sobre los procesadores de texto y autoedición, las herramientas para presentaciones gráficas, las operaciones con herramientas de cálculo, herramientas para gestionar bases de datos, y sobre el uso del correo y la agenda electrónica. Sin embargo, un 25% de los trabajadores señala que el nivel de ofimática en dicho instituto es bueno. Finalmente, otro 25% señala que el nivel de ofimática en este instituto es regular.

**Tabla 2**  
*Procesadores de texto y autoedición*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	6	21%
DEFICIENTE	14	50%
REGULAR	8	29%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



*Figura 36.* Procesadores de texto y autoedición

Se aplicó un test a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre sobre los procesadores de texto y autoedición. El 50% de encuestados señalan que el uso de los procesadores de texto y autoedición en el instituto mencionado es deficiente, es decir, los trabajadores no tienen conocimiento sobre la configuración de página, encabezado y pie de página, formato de texto, configuración de párrafo, numeración y viñetas, tablas, ilustraciones, cuadros de texto y símbolos, y la revisión ortográfica, de los procesadores de texto y autoedición de la ofimática. Sin embargo, el 29% de los trabajadores señala que el nivel de procesadores de texto y autoedición en dicho instituto es regular. Finalmente, el 21% señala que el nivel de procesadores de texto y autoedición en este instituto es bueno.

**Tabla 3***Herramientas para presentaciones gráficas*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	9	32%
DEFICIENTE	15	54%
REGULAR	4	14%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.

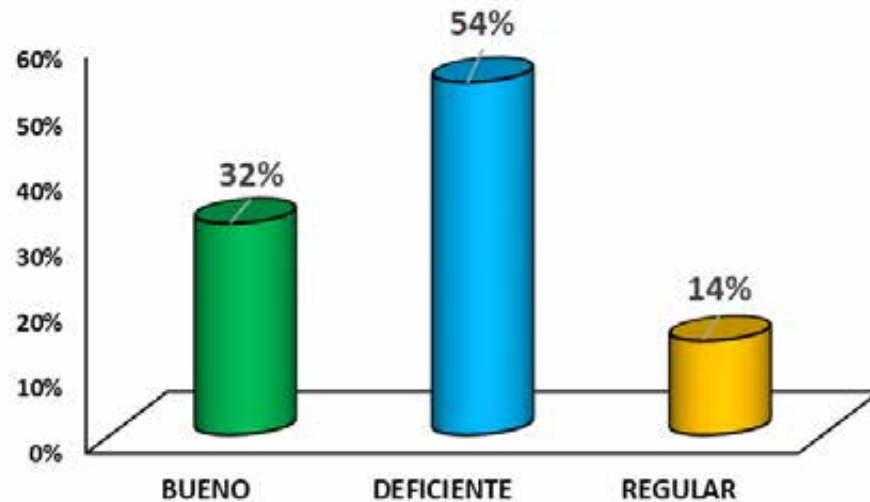


Figura 37. Herramientas para presentaciones gráficas

Se aplicó un test a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. sobre herramientas para presentaciones gráficas. El 54% de encuestados señalan que el uso de las herramientas para presentaciones gráficas en el instituto mencionado es deficiente, es decir, los trabajadores no tienen conocimiento sobre los diseños de presentaciones, textos e imágenes, tablas, ilustraciones, animaciones y transiciones, de las herramientas para presentaciones gráficas de la ofimática. Sin embargo, el 32% de los trabajadores señala que el nivel de herramientas para presentaciones gráficas en dicho instituto es bueno. Finalmente, el 14% señala que el nivel de herramientas para presentaciones gráficas en este instituto es regular.

**Tabla 4***Operaciones con herramientas de cálculo*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	8	29%
DEFICIENTE	15	54%
REGULAR	5	18%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.

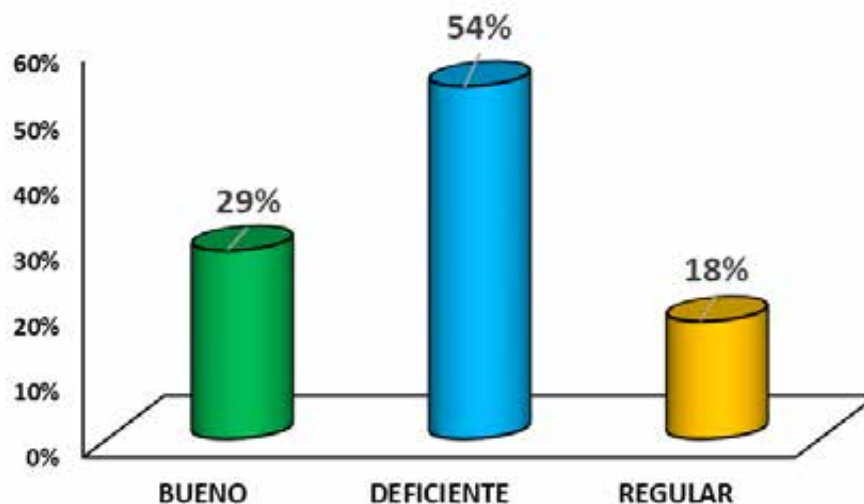


Figura 38. Operaciones con herramientas de cálculo

Se aplicó un test a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. sobre operaciones con herramientas de cálculo. El 54% de encuestados señalan que el uso de las operaciones con herramientas de cálculo en el instituto mencionado es deficiente, es decir, los trabajadores no tienen conocimiento sobre el formato de celdas, creación de tablas, el formato condicional, realización de cálculos, y gráficos, de las operaciones con herramientas de cálculo de la ofimática. Sin embargo, el 29% de los trabajadores señala que el nivel de operaciones con herramientas de cálculo en dicho instituto es bueno. Finalmente, el 18% señala que el nivel de operaciones con herramientas de cálculo en este instituto es regular.

**Tabla 5***Herramientas para gestionar bases de datos*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	7	25%
DEFICIENTE	12	43%
REGULAR	9	32%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.

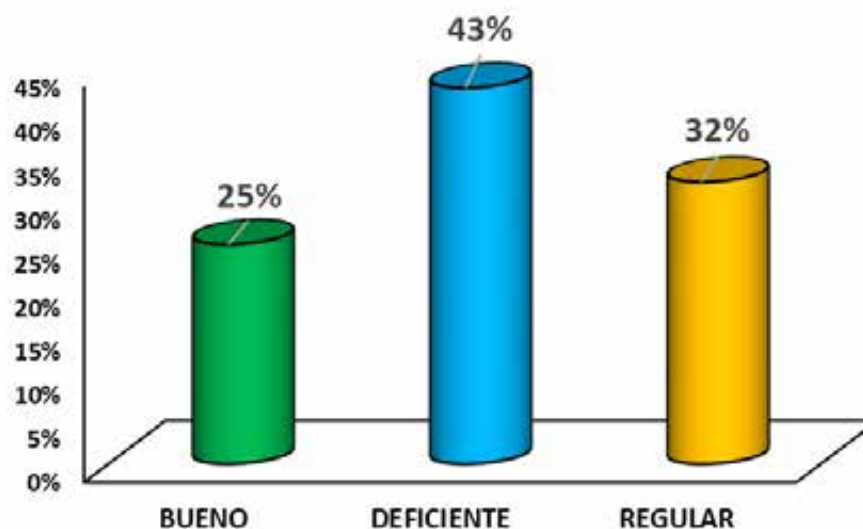


Figura 39. Herramientas para gestionar bases de datos

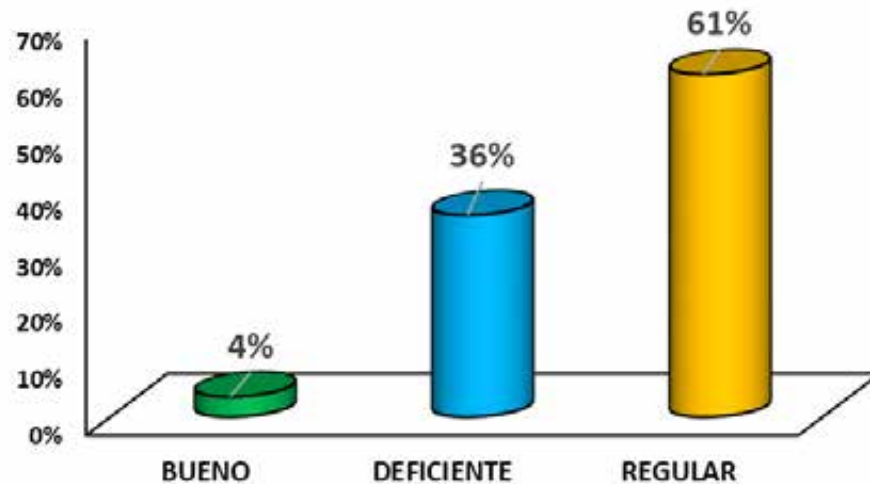
Se aplicó un test a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. sobre herramientas para gestionar bases de datos. El 43% de encuestados señalan que el uso de las herramientas para gestionar bases de datos en el instituto mencionado es deficiente, es decir, los trabajadores no tienen conocimiento sobre la creación de base de datos y tablas, relaciones, consultas, formularios, e informes, de las herramientas para gestionar bases de datos de la ofimática. Sin embargo, el 32% de los trabajadores señala que el nivel de herramientas para gestionar bases de datos en dicho instituto es regular. Finalmente, el 25% señala que el nivel de herramientas para gestionar bases de datos en este instituto es bueno.

**Tabla 6**

*Uso de correo y agenda electrónica*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1	4%
DEFICIENTE	10	36%
REGULAR	17	61%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



*Figura 40.* Uso de correo y agenda electrónica

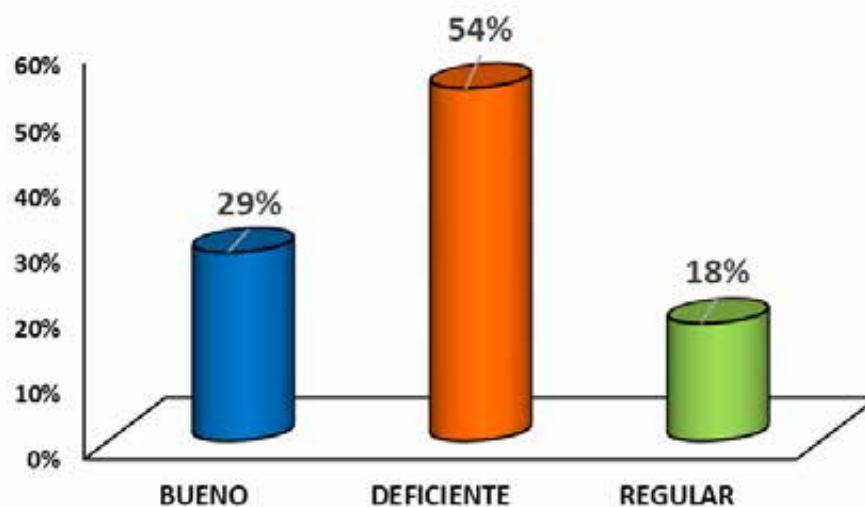
Se aplicó un test a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. sobre el uso de correo y agenda electrónica. El 61% de encuestados señalan que el uso de correo y agenda electrónica en el instituto mencionado es regular, es decir, los trabajadores no tienen en cuenta el uso de los correos y calendarios que brinda la ofimática entre sus herramientas de apoyo. Sin embargo, el 36% de los trabajadores señala que el nivel de uso de correo y agenda electrónica en dicho instituto es deficiente. Finalmente, el 4% señala que el nivel de uso de correo y agenda electrónica en este instituto es bueno.

#### 4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

**Tabla 7**  
*Desempeño laboral*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	8	29%
DEFICIENTE	15	54%
REGULAR	5	18%
<b>TOTAL</b>	28	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



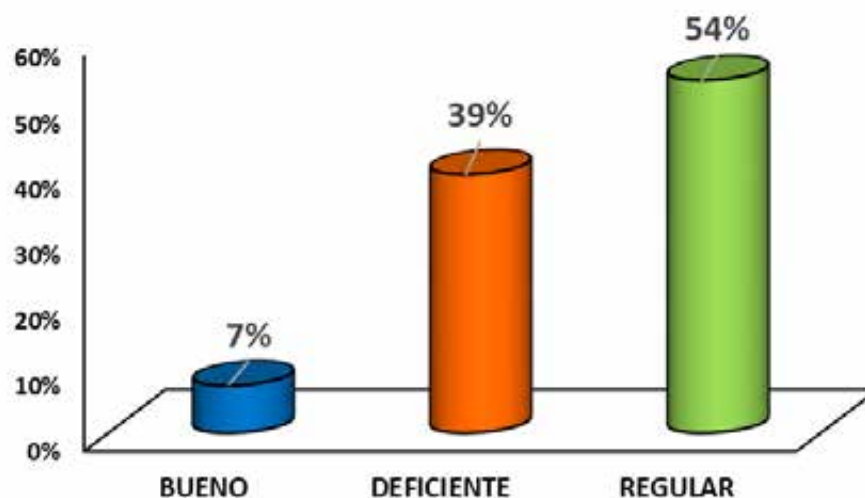
*Figura 41.* Desempeño laboral

En la figura 41 y tabla 7, se muestra que el 54% de trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, señalan que el desempeño laboral es deficiente, es decir, este instituto cuenta con trabajadores que no logran desempeñarse por objetivos, por competencias, por evaluación de 360° y por evaluación de 180°. Sin embargo, el 29% de encuestados señala que el nivel de desempeño laboral en el instituto mencionado es bueno. Finalmente, el 18% de trabajadores de dicho instituto señala que el nivel de desempeño laboral es regular.

**Tabla 8**  
*Desempeño por objetivos*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2	7%
DEFICIENTE	11	39%
REGULAR	15	54%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



*Figura 42.* Desempeño por objetivos

En la figura 42 y tabla 8, se muestra que el 54% de trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, señalan que el desempeño por objetivos es regular, es decir, este instituto cuenta con trabajadores que, desarrollan pocos programas de innovación, no llegan a compartir toda una cultura humanística, científica, tecnológica y educativa, no llevan una actualización pedagógica, y no cuentan constantes evaluaciones. Sin embargo, el 39% de encuestados señala que el nivel de desempeño por objetivos en el instituto mencionado es deficiente. Finalmente, el 7% de trabajadores de dicho instituto señala que el nivel de desempeño por objetivos es bueno.

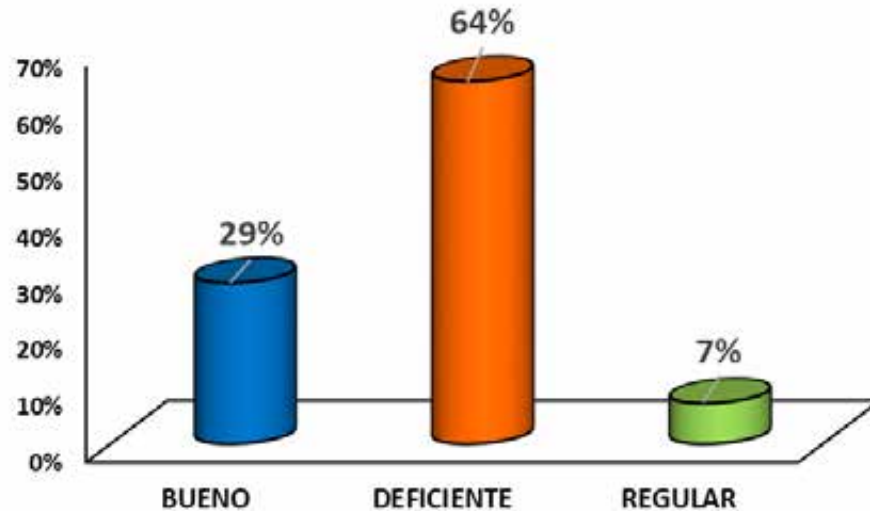


**Tabla 9**

*Desempeño por competencias*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	8	29%
DEFICIENTE	18	64%
REGULAR	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



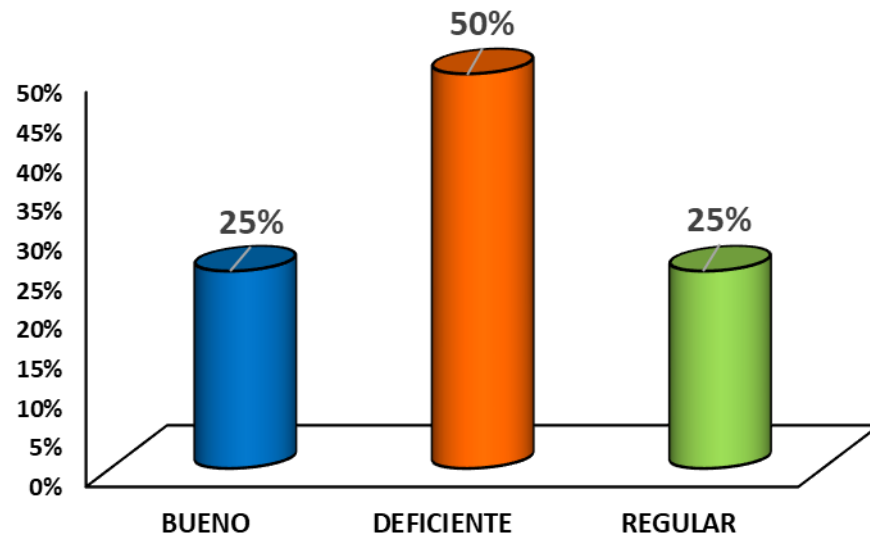
*Figura 43.* Desempeño por competencias

En la figura 43 y tabla 9, se muestra que el 64% de trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, señalan que el desempeño por competencias es deficiente, es decir, este instituto cuenta con trabajadores que, no llegan a trabajar en equipo, no resuelven problemas, no tienen capacidad de organización, y sus habilidades interpersonales son mínimas. Sin embargo, el 29% de encuestados señala que el nivel de desempeño por competencias en el instituto mencionado es bueno. Finalmente, el 7% de trabajadores de dicho instituto señala que el nivel de desempeño por competencias es regular.

**Tabla 10**  
*Desempeño por evaluación de 360°*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	7	25%
DEFICIENTE	14	50%
REGULAR	7	25%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



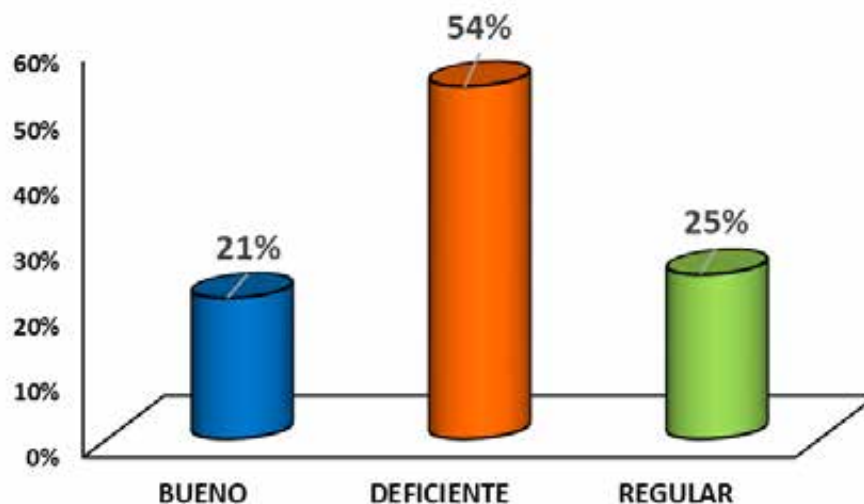
*Figura 44.* Desempeño por evaluación de 360°

En la figura 44 y tabla 10, se muestra que el 50% de trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, señalan que el desempeño por evaluación 360° es deficiente, es decir, este instituto cuenta con trabajadores que, no llegan a presentar habilidades comunicativas, inteligencia emocional, productividad personal, gestión del cambio, y manejo de estrés. Sin embargo, un 25% de encuestados señala que el nivel de desempeño por evaluación 360° en el instituto mencionado es bueno. Finalmente, otro 25% de trabajadores de dicho instituto señala que el nivel de desempeño por evaluación 360° es regular.

**Tabla 11**  
*Desempeño por evaluación de 180°*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	6	21%
DEFICIENTE	15	54%
REGULAR	7	25%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



*Figura 45.* Desempeño por evaluación de 180°

En la figura 45 y tabla 11, se muestra que el 54% de trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, señala que el desempeño por evaluación de 180° es deficiente, es decir, este instituto cuenta con trabajadores que, no dominan la informática, redacción, planificación y tareas administrativas. Sin embargo, el 25% de encuestados señala que el nivel de desempeño por evaluación de 180° en el instituto mencionado es regular. Finalmente, el 21% de trabajadores de dicho instituto señala que el nivel de desempeño por evaluación de 180° es bueno.

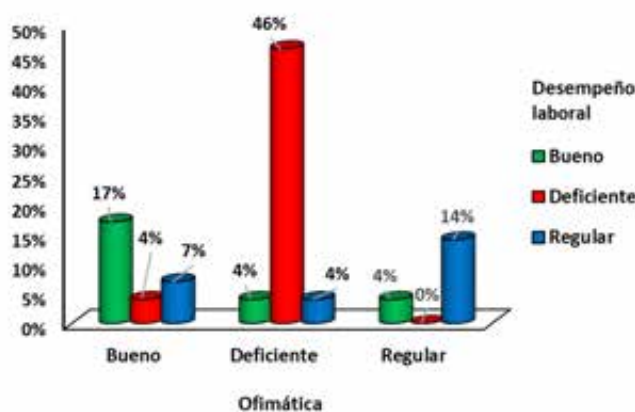
### 4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

**Tabla 12**

*Tabla cruzada de Ofimática y Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Ofimática	Bueno	17%	4%	7%	28%
	Deficiente	4%	46%	4%	54%
	Regular	4%	0%	14%	18%
Total		25%	50%	25%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



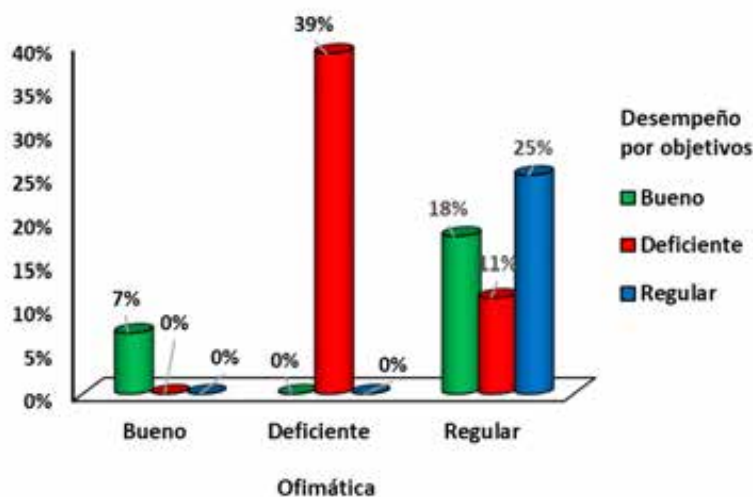
*Figura 46.* Ofimática y Desempeño laboral

En la figura 46 y tabla 12 se aprecia que el 46% indica que el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño laboral deficiente. El 17% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño laboral bueno. El 14% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño laboral regular. El 7% indica que el instituto mencionado cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño laboral regular. Un 4% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño laboral deficiente. Otro 4% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño laboral bueno. Otro 4% indica que el instituto mencionado cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño laboral regular.

**Tabla 13***Tabla cruzada de Ofimática y Desempeño por objetivos*

		Desempeño por objetivos			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Ofimática	Bueno	7%	0%	0%	7%
	Deficiente	0%	39%	0%	39%
	Regular	18%	11%	25%	54%
Total		25%	50%	25%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



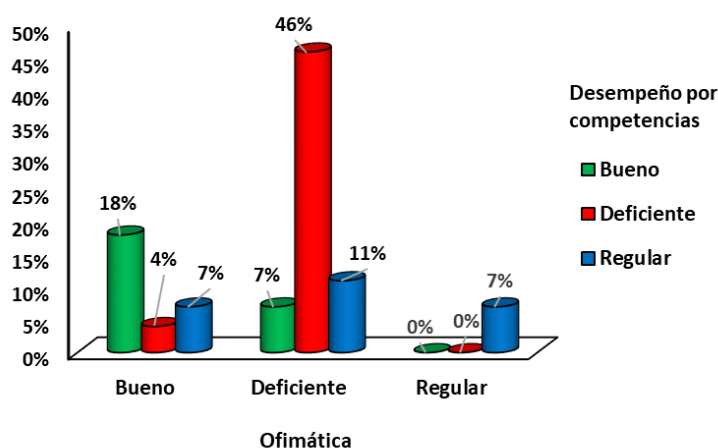
*Figura 47.* Ofimática y Desempeño por objetivos

En la figura 47 y tabla 13 se aprecia que el 39% indica que el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por objetivos deficiente. El 25% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por objetivos regular. El 18% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por objetivos bueno. El 11% indica que el instituto mencionado cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por objetivos deficiente. El 7% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño por objetivos bueno.

**Tabla 14***Tabla cruzada de Ofimática y Desempeño por competencias*

		Desempeño por competencias			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Ofimática	Bueno	18%	4%	7%	29%
	Deficiente	7%	46%	11%	64%
	Regular	0%	0%	7%	7%
Total		25%	50%	25%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



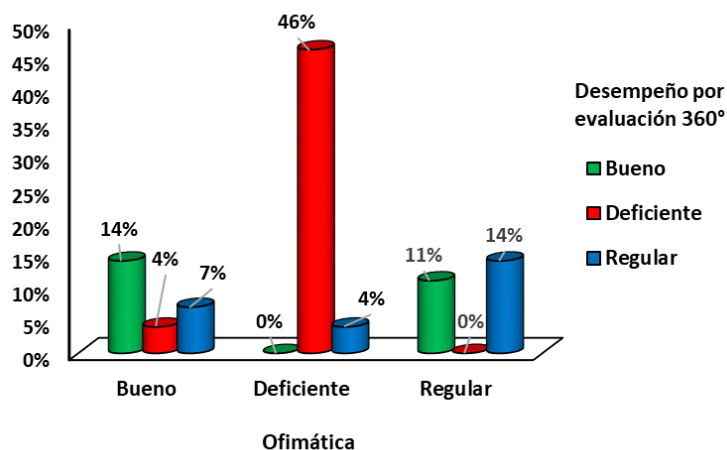
*Figura 48.* Ofimática y Desempeño por competencias

En la figura 48 y tabla 14 se aprecia que el 46% indica que el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por competencias deficiente. El 18% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño por competencias bueno. El 11% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por competencias regular. Un 7% indica que el instituto mencionado cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño por competencias regular. Otro 7% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por competencias bueno. Otro 7% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por competencias regular.

**Tabla 15***Tabla cruzada de Ofimática. y Desempeño por evaluación de 360°*

		Desempeño por evaluación de 360°			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Ofimática	Bueno	14%	4%	7%	25%
	Deficiente	0%	46%	4%	50%
	Regular	11%	0%	14%	25%
Total		25%	50%	25%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



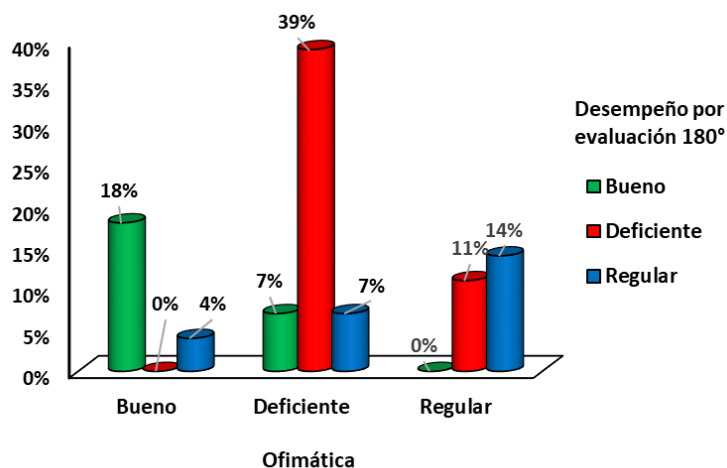
*Figura 49.* Ofimática y Desempeño por evaluación de 360°

En la figura 49 y tabla 15 se aprecia que el 46% indica que el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por evaluación 360° deficiente. Un 14% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño por evaluación 360° bueno. Otro 14% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por evaluación 360° regular. El 11% indica que el instituto mencionado cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por evaluación 360° bueno. El 7% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño por evaluación 360° bueno. Un 4% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño por evaluación 360° deficiente.

**Tabla 16***Tabla cruzada de Ofimática. y Desempeño por evaluación de 180°*

		Desempeño por evaluación de 180°			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Ofimática	Bueno	18%	0%	4%	22%
	Deficiente	7%	39%	7%	53%
	Regular	0%	11%	14%	25%
Total		25%	50%	25%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre.



*Figura 50.* Ofimática y Desempeño por evaluación de 180°

En la figura 50 y tabla 16 se aprecia que el 39% indica que el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre. cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por evaluación 180° deficiente. El 18% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática bueno, y con un nivel de desempeño por evaluación 180° bueno. El 14% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por evaluación 180° regular. El 11% indica que el instituto mencionado cuenta con un nivel de ofimática regular, y con un nivel de desempeño por evaluación 180° deficiente. Un 7% indica que dicho instituto cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por evaluación 180° bueno. Otro 7% indica que aquel instituto cuenta con un nivel de ofimática deficiente, y con un nivel de desempeño por evaluación 180° regular.



#### 4.1.4 Supuesto de Normalidad de variables y dimensiones

##### 1. Formulación de hipótesis para demostrar la normalidad de datos

**Ho:** Los datos cumplen el supuesto de normalidad

**Ha:** Los datos no cumplen el supuesto de normalidad

2. Nivel de significancia:  $p=0.05=5\%$

##### 3. Criterios de decisión

Si el nivel de significancia ( $p > 5\% (0.05)$ ), no se rechaza la hipótesis nula.

Si el nivel de significancia ( $p < 5\% (0.05)$ ), se rechaza la hipótesis nula.

##### 4. Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra de esta investigación es 28 trabajadores, siendo una cifra menor que 50, por ello, se utilizó la prueba estadística Shapiro-Wilk (S-W).

**Tabla 17**

*Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones*

Variable y Dimensiones	Shapiro-Wilk (S-W)		
	Estadístico	gl	Sig.
Ofimática	0.900	28	0.011
Desempeño laboral	0.895	28	0.009
Procesadores de texto y autoedición	0.919	28	0.032
Herramientas para presentaciones gráficas	0.892	28	0.008
Operaciones con herramientas de cálculo	0.905	28	0.015
Herramientas para gestionar bases de datos	0.921	28	0.037
Uso de correo y agenda electrónica	0.907	28	0.017
Desempeño por objetivos	0.917	28	0.029
Desempeño por competencias	0.801	28	0.000
Desempeño por evaluación de 360°	0.921	28	0.036
Desempeño por evaluación de 180°	0.895	28	0.009

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

##### 5. Decisión

La tabla 17 muestra que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). Por ello, la prueba estadística es no paramétrica, es decir, la prueba de correlación: Rho de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis general

#### 1. Formulación de la hipótesis general:

**H<sub>0</sub>:** El uso de la ofimática no impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

**H<sub>a</sub>:** El uso de la ofimática impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

#### 2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

#### 3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es determinar el impacto de la ofimática en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

#### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 18**  
*Correlación entre Ofimática y Desempeño laboral*

			<b>Ofimática</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Ofimática</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.849
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.849	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

## 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y conclusión

En la tabla 18 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general), es decir, la ofimática impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.849 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

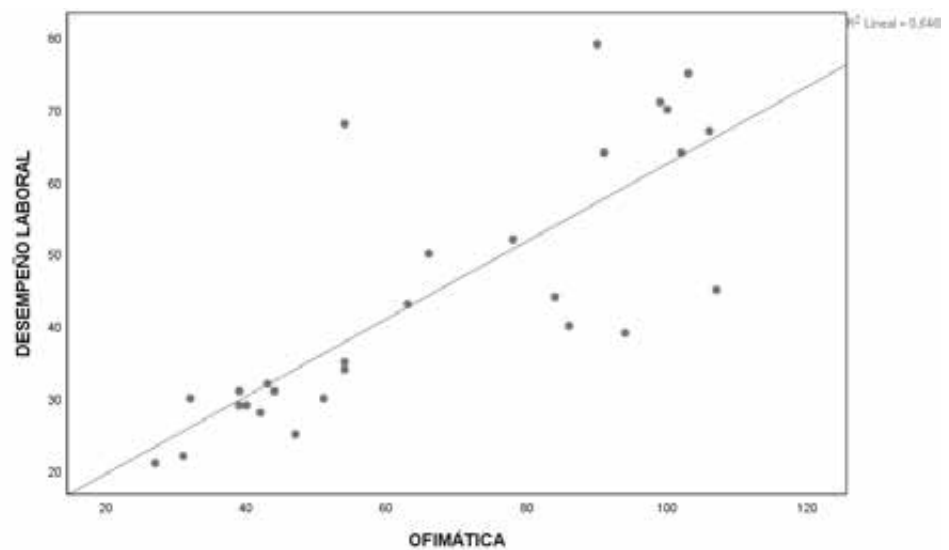


Figura 51. Correlación entre Ofimática y Desempeño laboral

En la figura 51, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre las variables: Ofimática y Desempeño laboral es positiva y alta.

#### 4.2.2 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 1

##### 1. Formulación de la hipótesis general:

**Ho:** Los procesadores de texto y autoedición no impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

**Ha:** Los procesadores de texto y autoedición impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

##### 2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es establecer el impacto de los procesadores de texto y autoedición en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 19**

*Correlación entre Procesadores de texto y autoedición, y Desempeño laboral*

			<b>Procesadores de texto</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Procesadores de texto y autoedición</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.758
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0.758	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

## 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y conclusión

En la tabla 19 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 1), es decir, los procesadores de texto y autoedición impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.758 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

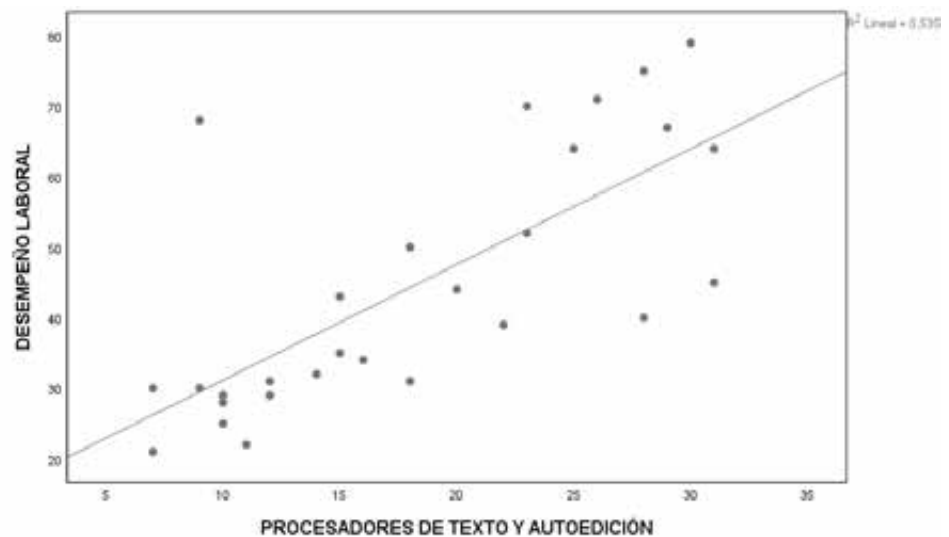


Figura 52. Procesadores de texto y autoedición, y Desempeño laboral

En la figura 52, se observa que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre los procesadores de texto y autoedición y desempeño laboral es positiva y moderada.

### 4.2.3 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 2

#### 1. Formulación de la hipótesis general:

**Ho:** Las herramientas para presentaciones gráficas no impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

**Ha:** Las herramientas para presentaciones gráficas impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

#### 2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

#### 3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es establecer el impacto de las herramientas para presentaciones gráficas en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

#### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 20**

*Correlación Herramientas para presentaciones gráficas y Desempeño laboral*

			Herramientas para P. G.	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Herra- mientas para P. G.</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.796
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0.796	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

## 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y conclusión

En la tabla 20 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 2), es decir, las herramientas para presentaciones gráficas impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.796 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

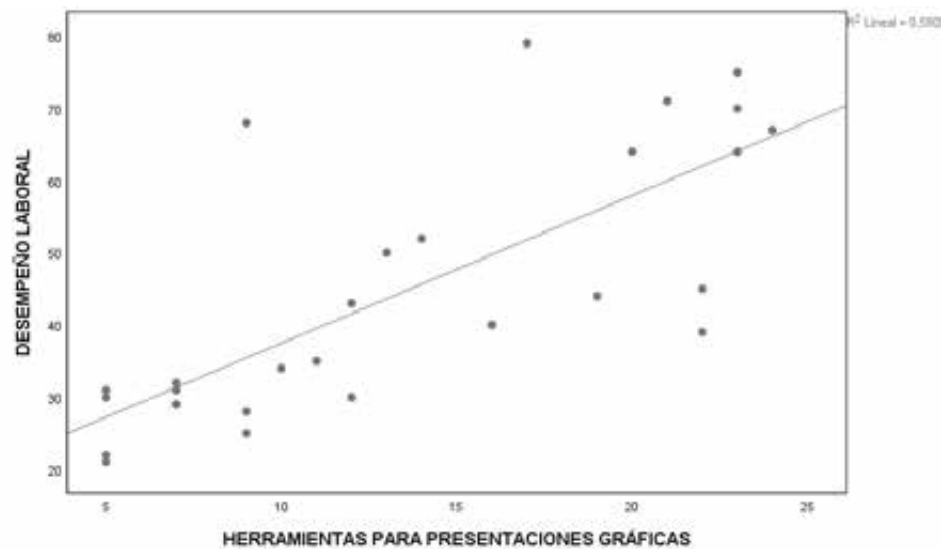


Figura 53. Herramientas para presentaciones gráficas y Desempeño laboral

En la figura 53, se observa que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre Herramientas para presentaciones gráficas y Desempeño laboral es positiva y moderada.

#### 4.2.4 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 3

##### 1. Formulación de la hipótesis general:

**H<sub>0</sub>:** Las herramientas de cálculo no impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

**H<sub>a</sub>:** Las herramientas de cálculo impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

##### 2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es establecer el impacto de las herramientas de cálculo en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 21**

*Correlación entre Herramientas de cálculo y Desempeño laboral*

			Herramientas de cálculo	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Herramientas de cálculo</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.788
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.788	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia



## 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y conclusión

En la tabla 21 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 3), es decir, las herramientas de cálculo impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.788 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:



Figura 54. Correlación entre Herramientas de cálculo y Desempeño laboral

En la figura 54, se observa que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre Herramientas de cálculo y Desempeño laboral es positiva y moderada.

#### 4.2.5 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 4

##### 1. Formulación de la hipótesis general:

**Ho:** Las herramientas para gestionar bases de datos impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

**Ha:** Las herramientas para gestionar bases de datos impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

##### 2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es establecer el impacto de las herramientas para gestionar bases de datos en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 22**

*Correlación Herramientas para gestionar bases de datos y Desempeño laboral*

			H. para gestionar B.D.	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Herra- mientas para gestionar base de datos</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.844
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0.844	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

## 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y conclusión

En la tabla 22 se aprecia que el  $p=0.032$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 4), es decir, las herramientas para gestionar bases de datos impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.844 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

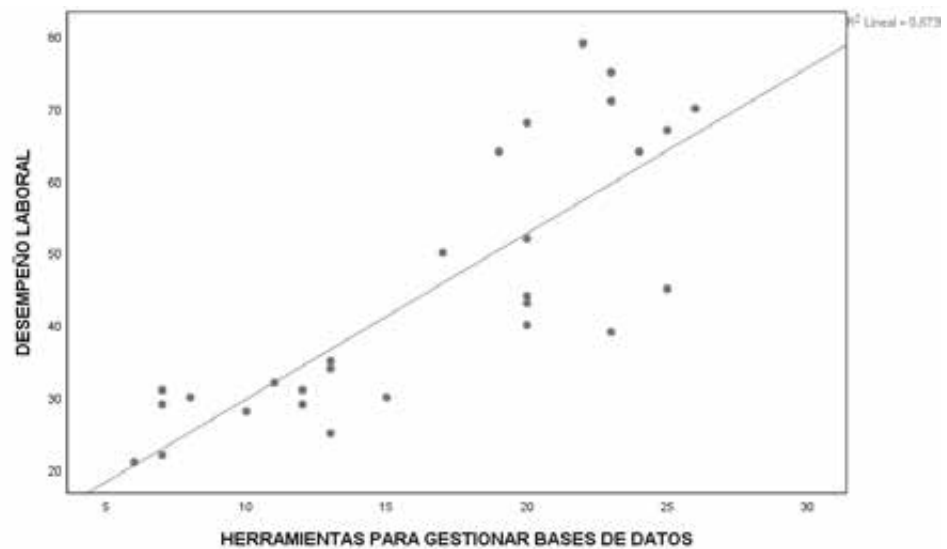


Figura 55. Herramientas para gestionar bases de datos y Desempeño laboral

En la figura 55, se observa que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre Herramientas para gestionar bases de datos y Desempeño laboral es positiva y alta.

#### 4.2.5 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 5

##### 1. Formulación de la hipótesis general:

**Ho:** El uso de correo y agenda electrónica no impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

**Ha:** El uso de correo y agenda electrónica impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.

##### 2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos no cumplen el supuesto de normalidad, las variables son cualitativas ordinales y el objetivo es establecer el impacto de las herramientas para gestionar bases de datos en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Por ello se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 23**

*Correlación entre Uso de correo y agenda electrónica, y Desempeño laboral*

			Uso de correo y A.E.	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Uso de correo y agenda electrónica</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.519
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	28	28
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0.519	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	28	28

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

## 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y conclusión

En la tabla 23 se aprecia que el  $p=0.005$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 4), es decir, el uso de correo y agenda electrónica impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.519 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

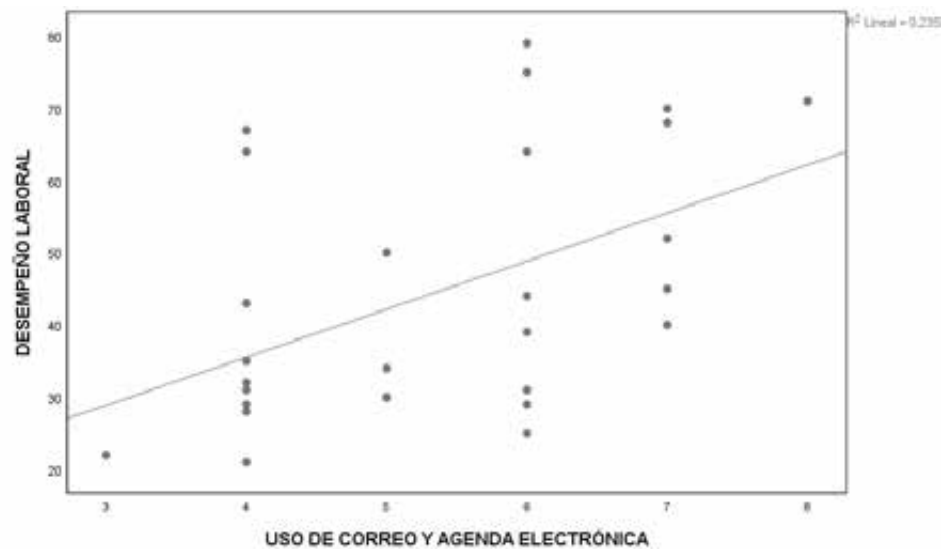


Figura 56. Uso de correo y agenda electrónica y Desempeño laboral

En la figura 56, se observa que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación entre Uso de correo y agenda electrónica y Desempeño laboral es positiva y moderada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En esta investigación, se logró identificar que, la ofimática impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.849 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y alta. Este resultado tiene similitud con lo expresado por Medina (2017) en su tesis titulada “*Las TIC y el aprendizaje de digitación en ofimática de los estudiantes del CETPRO Carabayllo*”, donde concluyó que, según el coeficiente Rho de Spearman, existe una correlación positiva y significativa entre ambas variables de 0,719.

Ayala (2016) en su tesis de investigación “*El uso del Moodle y su influencia en el rendimiento académico de ofimática del I ciclo de computación e informática de los estudiantes del I.E.S.T.P “TELESUP”, Ate, 2016*”, concluyó que, el uso del Moodle como herramienta didáctica de enseñanza influye de manera significativa en el rendimiento académico de ofimática, en los estudiantes del I ciclo de computación e informática de la I.E.S.T.P “TELESUP”. Este resultado guarda similitud con lo hallado en esta investigación, puesto que, los procesadores de texto y autoedición impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.758 siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra.

Flores (2020) realizó la investigación sobre “*Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019*”. Concluyendo que, según Alfa de Cronbach de 0,852 y de 0,861, sus resultados señalaron una fuerte correlación positiva entre ambas variables de 0,722, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman. Siendo este resultado compatible por lo hallado en la presente investigación, ya que, las herramientas para presentaciones gráficas impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.796, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra.

Burga y Wiese (2018) realizaron la investigación sobre “*Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*”. Concluyendo que, existe una relación significativa de grado moderado entre ambas variables de 0,604. Siendo este resultado compatible por lo hallado en la presente investigación, ya que, las herramientas de cálculo impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.788, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra.

Esta investigación, también logró determinar que, las herramientas para gestionar bases de datos impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.844, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Dicho resultado, guarda similitud con lo expresado

por Meza (2018) en su tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista*". Donde concluyó que, según el coeficiente de Pearson, se evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables de 0,569.

Finalmente, esta investigación logró determinar que, el uso de correo y agenda electrónica impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.519, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Dicho resultado, guarda similitud con lo expresado por Quispe (2013) en su tesis "*Aplicación del taller de Office básico y su influencia en el nivel de aprendizaje de ofimática en los pobladores de edad adulta del AA.HH. Julio C. Tello, Lurín – 2020*". Donde concluyó que, después del taller de office básico, los pobladores de edad adulta del AA.HH. Julio C. Tello habían logrado un aprendizaje en un nivel de proceso de 53,33 %.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: la ofimática impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.849, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores de este instituto tienen conocimiento sobre los procesadores de texto y autoedición, las herramientas para presentaciones gráficas, las operaciones con herramientas de cálculo, herramientas para gestionar bases de datos, y sobre el uso del correo y la agenda electrónica; por ello, logran desempeñarse por objetivos, competencias, evaluación de 360° y evaluación de 180°.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: los procesadores de texto y autoedición impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.758, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores de este instituto tienen conocimiento sobre la configuración de página, encabezado y pie de página, formato de texto, configuración de párrafo, numeración y viñetas, tablas, ilustraciones, cuadros de texto y símbolos, y la revisión ortográfica, de los procesadores de texto y autoedición de la ofimática.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: las herramientas para presentaciones gráficas impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.796, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores de este instituto tienen conocimiento sobre los diseños de presentaciones, textos e imágenes, tablas, ilustraciones, animaciones y transiciones, de las herramientas para presentaciones gráficas de la ofimática.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: las herramientas de cálculo impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.788, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores tienen conocimiento sobre el formato de celdas, creación de tablas, el formato condicional, realización de cálculos, y gráficos, de las operaciones con herramientas de cálculo de la ofimática.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: las herramientas para gestionar bases de datos impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.844, siendo una correlación positiva y alta de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los

trabajadores tienen conocimiento sobre la creación de base de datos y tablas, relaciones, consultas, formularios, e informes, de las herramientas para gestionar bases de datos de la ofimática.

La significancia asintótica es menor que el nivel de significancia. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador: el uso de correo y agenda electrónica impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.519, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores tienen en cuenta moderadamente el uso de los correos y calendarios que brinda la ofimática entre sus herramientas de apoyo.

## **6.2 Recomendaciones**

Recomiendo al director del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre que, realice programas de capacitación a sus trabajadores sobre los procesadores de texto y autoedición, las herramientas para presentaciones gráficas, las operaciones con herramientas de cálculo, herramientas para gestionar bases de datos, y sobre el uso del correo y la agenda electrónica.

Recomiendo al director del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre que, brindar información a sus trabajadores sobre la configuración de página, encabezado y pie de página, formato de texto, configuración de párrafo, numeración y viñetas, tablas, ilustraciones, cuadros de texto y símbolos, y la revisión ortográfica, de los procesadores de texto y autoedición de la ofimática.

Recomiendo al director del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre que, brindar información a sus trabajadores sobre los diseños de presentaciones, textos e imágenes, tablas, ilustraciones, animaciones y transiciones, de las herramientas para presentaciones gráficas de la ofimática.

Recomiendo al director del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre que, brindar información a sus trabajadores sobre el formato de celdas, creación de tablas, el formato condicional, realización de cálculos, y gráficos, de las operaciones con herramientas de cálculo de la ofimática.

Recomiendo al director del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre que, brindar información a sus trabajadores sobre la creación de base de datos y tablas, relaciones, consultas, formularios, e informes, de las herramientas para gestionar bases de datos de la ofimática.

Recomiendo al director del Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre que, asesorar e incentivar a sus trabajadores el uso de los correos y calendarios que brinda la ofimática, como herramientas de apoyo en sus actividades diarias de trabajo.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Ayala, N. (2016). El uso del Moodle y su influencia en el rendimiento académico de ofimática del I ciclo de computación e informática de los estudiantes del I.E.S.T.P “TELESUP”, Ate, 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque (tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Flores, M. (2020). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019 (tesis doctoral). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Medina, A. (2017). Las TIC y el aprendizaje de digitación en ofimática de los estudiantes del CETPRO Carabayllo (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas (tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Quispe, N. (2013). Aplicación del taller de Office básico y su influencia en el nivel de aprendizaje de ofimática en los pobladores de edad adulta del AA.HH. Julio C. Tello, Lurín - 2020 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Ediciones Shalom.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Education.
- Motowidlo, S. (2003). Job Performance. En W. Borman, D. Ilgen, & R. Klimoski, *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, págs. 39-53). Canada: John Wiley & Sons Inc.
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Oxford.
- Orbegozo, B., & Cuartero, J. (2016). *Access 2016. Manual práctico paso a paso*. México: Alfaomega.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Cambio organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Jaramillo, K., Campi, J., & Sánchez, T. (2019). Informática y ofimática: Una herramienta pedagógica. *RECIMUNDO: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(3), 1085-1100. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/560>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359)
- Muñoz, P., & González, M. (2011). Utilización de las herramientas ofimáticas en la enseñanza universitaria y necesidades formativas del profesorado. *Profesorado: Revista de currículum y formación del profesorado*, 15(1), 41-66. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56717469004>



#### 7.4 Fuentes electrónicas

AIP. (11 de julio de 2018). Historia de la informática. Obtenido de Aula Informática Profesional - AIP Barcelona: <https://www.aipbarcelona.com/historia-de-la-ofimatica/>

Apache. (2021). Por qué Apache OpenOffice. Obtenido de Apache OpenOffice: <https://www.openoffice.org/es/por-que/>

Bizneo. (2020). Evaluación por competencias: qué es y cómo aplicarla. Obtenido de Bizneo blog: <https://www.bizneo.com/blog/evaluacion-por-competencias/>

Bizneo. (2020). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo. Obtenido de Bizneo blog: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>

Centro Virtual Comunitario de Aprendizaje. (2021). Procesador de palabras: Word. Obtenido de CCA: Centro Virtual Comunitario de Aprendizaje: <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/hbi-webtec/modulos/modulo5/aula/menu.htm#c>

ESAN. (19 de setiembre de 2016). Las etapas del sistema de evaluación de 360 grados. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/las-etapas-del-sistema-de-evaluacion-de-360-grados/>

García, J. (6 de octubre de 2020). G Suite ahora es Google Workspace: así es el nuevo espacio de trabajo integrado con Gmail, Docs y Meet para empresas. Obtenido de Xataka Pro: <https://www.xataka.com/pro/google-workspace-asi-nuevo-espacio-trabajo-integrado-google-gmail-docs-meet-para-empresas>

GCFGlobal. (2020). ¿Qué es hardware y software? Obtenido de GCFGlobal: <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/que-es-hardware-y-software/1/>

Google. (2021). Sé más productivo con Gmail. Obtenido de Gmail: <https://www.google.com/intl/es-419/gmail/about/>

Hernández, M. (6 de setiembre de 2020). ¿Sabes qué es la ofimática y cuáles son los principales programas? Obtenido de Emagister:

<https://www.emagister.com/blog/sabes-que-es-la-ofimatica-y-cuales-son-los-principales-programas/>

Kenjo. (2020). Evaluación del desempeño 180 grados. Obtenido de Kenjo Blog:  
<https://blog.kenjo.io/es/evaluacion-del-desempeno-180-grados>

Marker, G. (2020). Qué es Microsoft Office. Obtenido de Tecnología fácil:  
<https://tecnologia-facil.com/que-es/que-es-microsoft-office/>

Microsoft. (2021). Soporte de Office. Obtenido de Microsoft:  
<https://support.microsoft.com/es-hn>

OnlyOffice. (2021). Crea tu oficina propia con ONLYOFFICE. Obtenido de OnlyOffice: <https://www.onlyoffice.com/es/about.aspx>

Peiró, R. (28 de setiembre de 2020). Ofimática. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/ofimatica.html>

Zita, A. (2 de diciembre de 2020). ¿Qué es informática? Obtenido de TodaMateria:  
<https://www.todamateria.com/que-es-informatica/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>PRINCIPAL</b>	¿De qué manera impacta el uso de la ofimática en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?	Determinar el impacto del uso de la ofimática en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.	El uso de la ofimática impacta de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.	Uso de la Ofimática <i>(Variable 1)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesadores de texto y autoedición</li> <li>- Herramientas para presentaciones gráficas</li> <li>- Herramientas de cálculo</li> <li>- Herramientas para gestionar bases de datos</li> <li>- Uso de correo y agenda electrónica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo</li> <li><b>2. Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal</li> <li><b>3. Nivel de investigación:</b> Correlacional</li> <li><b>4. Población: 28</b> <b>Muestra: 28</b></li> <li><b>5. Técnica e instrumento de recolección de datos:</b> Encuesta, evaluación y cuestionario</li> <li><b>6. Unidad de medida:</b> Cualitativa</li> <li><b>7. Nivel de medición:</b> Ordinal</li> </ol>
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿De qué manera impactan los procesadores de texto y autoedición en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?	Establecer el impacto de los procesadores de texto y autoedición en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.	Los procesadores de texto y autoedición impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.	Desempeño laboral <i>(Variable 2)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño por objetivos</li> <li>- Desempeño por competencias</li> <li>- Desempeño por evaluación de 360°</li> <li>- Desempeño por evaluación de 180°</li> </ul>	
	¿De qué manera impactan las herramientas para presentaciones gráficas en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?	Establecer el impacto de las herramientas para presentaciones gráficas en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.	Las herramientas para presentaciones gráficas impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.			

	<p>¿De qué manera impactan las herramientas de cálculo en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?</p>	<p>Establecer el impacto de las herramientas de cálculo en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.</p>	<p>Las herramientas de cálculo impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.</p>			<p><b>8. Análisis de interpretación de la información:</b> Software SPSS v.26</p>
	<p>¿De qué manera impactan las herramientas para gestionar bases de datos en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?</p>	<p>Establecer el impacto de las herramientas para gestionar bases de datos en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.</p>	<p>Las herramientas para gestionar bases de datos impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.</p>			
	<p>¿De qué manera impacta el uso de correo y agenda electrónica en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca?</p>	<p>Establecer el impacto del uso de correo y agenda electrónica en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.</p>	<p>El uso de correo y agenda electrónica impactan de manera positiva en el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre – Barranca.</p>			

## Anexo 2: Instrumentos



### Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

#### *Escuela de Postgrado*

#### **EVALUACIÓN SOBRE OFIMÁTICA**

Buenos días. La siguiente evaluación es el primer instrumento dentro de esta investigación y presenta como objetivo saber cuál es su nivel de conocimiento en ofimática. Al término de esta, se encontrará una encuesta sobre desempeño laboral, la cual permitirá conocer su opinión sobre este tema en el Instituto Víctor Raúl Haya de la Torre, ubicado en el distrito de Barranca.

En ambos instrumentos, sus respuestas serán anónimas y, por lo tanto, confidenciales para este estudio.

*¡Muchas gracias por su participación!*

#### **I. DATOS DEL ENCUESTADO**

##### **1. Sexo:**

- a) Femenino
- b) Masculino

##### **2. Indique el intervalo en el que se encuentra su edad:**

- a) 18 a 35
- b) 36 a 50
- c) 51 a más

##### **3. Indique el intervalo en el que se encuentra sus ingresos mensuales:**

- a) Menos de S/ 930.00
- b) S/ 931 a S/ 1,700.00
- c) S/ 1,701.00 a S/ 2,550.00
- d) S/ 2,551.00 a S/ 3,400.00
- e) S/ 3,401.00 a más

#### **II. INSTRUCCIONES**

Las preguntas de esta evaluación presentan cinco alternativas, de las cuales, según sus conocimientos, usted deberá marcar con un aspa (“X”).

De no comprender alguna o tener duda, por favor, consulte con el encargado de esta evaluación.

## OFIMÁTICA

### I. PROCESADORES DE TEXTO Y AUTOEDICIÓN

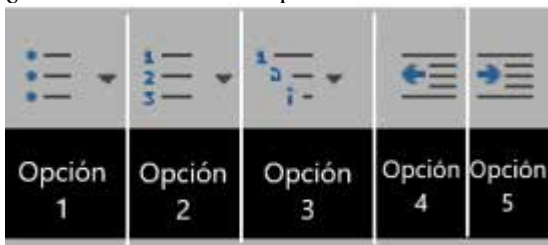
1. ¿En qué pestaña de la cinta de opciones de Microsoft Word se puede configurar la página?
- a) Pestaña Inicio                      c) Pestaña Diseño                      e) Pestaña Revisar  
b) Pestaña Insertar                      d) Pestaña Formato

2. ¿En qué pestaña se puede colocar un encabezado o pie de página?
- a) Pestaña Inicio                      c) Pestaña Diseño                      e) Pestaña Revisar  
b) Pestaña Insertar                      d) Pestaña Correspondencia

3. ¿En qué grupo se encuentra el comando Ctrl+M para insertar el formato del texto?
- a) Párrafo                      c) Ilustraciones                      e) Fuente  
b) Estilos                      d) Títulos

4. ¿En qué grupo se realiza la configuración de párrafo?
- a) Estilos                      c) Párrafo                      e) Edición  
b) Texto                      d) Fuente

5. ¿Cuáles son los íconos para seleccionar las viñetas y numeración?

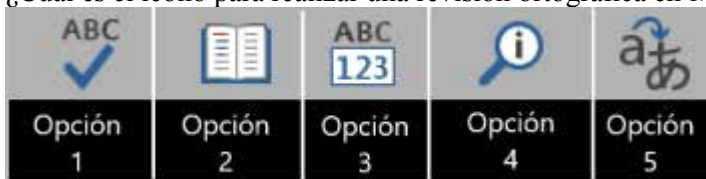


- a) Opción 1 y 3                      c) Opción 1 y 5                      e) Opción 1 y 2  
b) Opción 2 y 4                      d) Opción 4 y 5

2. ¿En qué pestaña de la cinta de opciones se encuentran los botones o íconos para insertar tablas, ilustraciones, cuadros de texto y símbolos?

- a) Pestaña Insertar                      c) Pestaña Revisar                      e) Pestaña Vista  
b) Pestaña Formato                      d) Pestaña Inicio

3. ¿Cuál es el ícono para realizar una revisión ortográfica en Microsoft Word?



- a) Opción 4                      c) Opción 3                      e) Opción 2  
b) Opción 1                      d) Opción 5

### II. HERRAMIENTAS PARA PRESENTACIONES GRÁFICAS

4. Domina las funcionalidades de Google Meet para realizar videoconferencias en el trabajo remoto.

- a) Mancha                      c) Relleno                      e) Cuadro  
b) Color                      d) Fondo

5. ¿Qué herramienta permite insertar diferentes tipos de texto en una diapositiva?	a) Ecuación	c) SmartArt	e) Comentario
	b) Cuadro de texto	d) Tablas	
6. ¿Qué herramienta permite insertar imágenes de la computadora a Power Point?	a) Imágenes prediseñadas	c) Diseño	e) Formas
	b) Video	d) Imágenes	
7. ¿Qué herramienta permite crear gráficos que comunican información visualmente en una diapositiva?	a) Formas	c) Tablas	e) SmartArt
	b) Imágenes en línea	d) WordArt	
8. Las transiciones y animaciones se encuentran en...	a) Los grupos de la pestaña Inicio	d) En el grupo Ilustraciones	
	b) La cinta de opciones de Power Point	e) En el grupo Símbolos	
	c) Los comandos de la pestaña Insertar		
<b>III. HERRAMIENTAS DE CÁLCULO</b>			
9. ¿Qué significa cuando en una celda se observa lo siguiente: #####?	a) La celda no sirve		
	b) La celda contiene error número 134		
	c) La celda no tiene espacio suficiente para mostrar el valor		
	d) La celda presenta un error en la función		
	e) La celda tiene un formato errado		
10. ¿En qué pestaña de opciones se puede crear tablas dinámicas?	a) Fórmulas	c) Datos	e) Insertar
	b) Inicio	d) Revisar	
11. ¿Para qué sirve el formato condicional?	a) Para realizar fórmulas de manera rápida		
	b) Para que la celda luzca visualmente más desordenada		
	c) Para que en las celdas se marque fácilmente tendencias, modelos, colores, valores e íconos.		
	d) Para que la celda pueda ocultar información		
	e) Para que la hoja realice cálculos más adecuados		
12. ¿En qué categorías están clasificadas las funciones MAX, MIN, CONTAR, CONTARA y PROMEDIO?	a) Estadísticas	d) Fecha y hora	
	b) Financieras	e) Lógica	
	c) Matemáticas y trigonométricas		
13. ¿En qué grupo se puede seleccionar Gráfico dinámico?	a) Gráficos recomendados	c) Gráficos	e) Tablas
	b) Minigráficos	d) Filtros	
<b>IV. HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR BASES DE DATOS</b>			
14. ¿Qué es una base de datos?	a) Es un conjunto de datos que se encuentra estructurado y organizado para posteriores ediciones o consultas		
	b) Es un sistema conformado por una infinidad de letras y números		

<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Es un objeto que contiene tablas con campos</li> <li>d) Es una tabla con categorías</li> <li>e) Es un cuadro que almacena información de una persona o entidad</li> </ul>
<p>15. ¿Cuáles son las dos partes que conforman una tabla en Access?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Campos y categorías</li> <li>b) Datos y registros</li> <li>c) Campos y registros</li> <li>d) Datos y columnas</li> <li>e) Registros y filas</li> </ul>
<p>16. ¿Qué se necesita para relacionar dos tablas en Access?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bases de datos iguales</li> <li>b) Un campo en común</li> <li>c) Categorías diferentes</li> <li>d) Tablas con informaciones deficientes</li> <li>e) Nexos errados</li> </ul>
<p>17. ¿Qué sucede cuando se tiene una consulta grabada y se introduce nuevos datos en una tabla de Access?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La consulta marcaría error</li> <li>b) La consulta se cerraría</li> <li>c) La consulta se actualiza sin ningún problema</li> <li>d) La consulta afecta de manera negativa a la base datos</li> <li>e) Los nuevos valores eliminan a los antiguos</li> </ul>
<p>18. ¿En qué grupo se encuentra la herramienta Asistente para formularios?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes</li> <li>b) Tablas</li> <li>c) Plantilla</li> <li>d) Macros</li> <li>e) Formularios</li> </ul>
<p>19. ¿Para qué sirven los informes en Access?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mejorar la base datos</li> <li>b) Imprimir los datos correspondientes a las tablas</li> <li>c) Introducir nuevos datos en las tablas</li> <li>d) Insertar imágenes que brinden una mejor visualización</li> <li>e) Eliminar datos que se encuentran incorrectos en las tablas</li> </ul>
<p><b>V. USO DE CORREO Y AGENDA ELECTRÓNICA</b></p>
<p>20. ¿Para qué sirve un correo electrónico?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Para destacar datos en una hoja de cálculo</li> <li>b) Para dar seguimiento a compras online</li> <li>c) Para enviar y organizar mensajes por email</li> <li>d) Para realizar llamadas</li> <li>e) Para realizar apuntes en aplicaciones de notas</li> </ul>
<p>21. ¿Qué funciones tiene un calendario o agenda electrónica?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organizar eventos, reuniones, tareas; observar fechas de entrega de trabajos, entre otros.</li> <li>b) Limpiar datos automáticamente</li> <li>c) Planificar viajes y recreaciones</li> <li>d) Gestionar estrategias, pagar gastos, planificar fiestas y observar trabajos</li> <li>e) Llamar y escribir a compañeros y amigos de trabajo</li> </ul>



## ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

### I. INSTRUCCIONES

Las siguientes preguntas presentan cinco opciones: *siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca*; de estas, usted deberá elegir una, según su criterio y luego, marcarla con un aspa (“X”).

De existir alguna duda, por favor, pregúntele a la persona que se encuentra a cargo de esta encuesta y quien le mencionó que es importante su participación.

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>I. DESEMPEÑO POR OBJETIVOS</b>					
1. Participa en el desarrollo de programas educativos de innovación que ayuden en la exploración y atención de las competencias del alumnado, respetando su ritmo de aprendizaje.					
2. Forma parte del desarrollo de una cultura humanística, científica, tecnológica y educativa que aporta transformaciones positivas a la sociedad, a través de sus alumnos.					
3. Organiza capacitaciones para mejorar y actualizar la pedagogía en los docentes del instituto.					
4. Participa en la evaluación constante a los docentes y luego, realiza una retroalimentación sobre oportunidades de mejoras.					
<b>II. DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS</b>					
5. La gran parte de las labores se realizan en equipo.					
6. Los problemas que se llegan a presentar en el personal administrativo son abordados con comprensión e investigación, para luego realizar una buena toma de decisiones sobre ellos.					
7. Organiza las tareas y actividades de una manera adecuada y eficiente.					
8. El respeto, tolerancia, empatía y autenticidad son pilares en el instituto.					
<b>III. DESEMPEÑO POR EVALUACIÓN DE 360°</b>					
9. Sus habilidades comunicativas le permiten sobresalir en su puesto de trabajo.					
10. Realiza sus tareas y actividades teniendo en cuenta su motivación, autocontrol, empatía, entusiasmo y manejo de emociones.					
11. Utiliza una agenda electrónica para organizar sus tareas y actividades, de esta manera mantiene su productividad personal y profesional.					
12. Forma parte de la gestión del cambio, cada momento que el instituto necesita adaptarse al mercado.					

13. En los momentos de mayor tensión maneja el estrés de forma racional.					
<b>IV. DESEMPEÑO POR EVALUACIÓN DE 180°</b>					
14. La gran parte de sus deberes requiere conocimientos en informática.					
15. Necesita tener conocimientos en redacción al momento de escribir oficios u otro tipo de documento.					
16. De forma constante planifica las tareas y actividades del instituto.					
17. Se capacita constantemente para realizar de la forma más adecuada sus funciones y tareas administrativas en el instituto.					

## **Anexo 3: Proceso de Baremación**

### **Proceso de Baremación de Variables y sus dimensiones**

#### **1. V1: Ofimática**

- Máximo:  $25(5) = 125$
- Mínimo:  $25(1) = 25$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=125-25= 100$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 100/3= 33.333= 33$

#### **A. D1: Procesadores de texto y autoedición**

- Máximo:  $7(5) = 35$
- Mínimo:  $7(1) = 7$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=35-7= 28$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 28/3= 9.333= 9$

#### **B. D2: Herramientas para presentaciones gráficas**

- Máximo:  $5(5) = 25$
- Mínimo:  $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=25-5= 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 25/3= 6.667= 7$

#### **C. D3: Operaciones con herramientas de cálculo**

- Máximo:  $5(5) = 25$
- Mínimo:  $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=25-5= 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 25/3= 6.667= 7$

#### **D. D4: Herramientas para gestionar bases de datos**

- Máximo:  $6(5) = 30$
- Mínimo:  $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=30-6= 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 24/3= 8$

#### **E. D5: Uso de correo y agenda electrónica**

- Máximo:  $2(5) = 10$
- Mínimo:  $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.667 = 3$

## 2. V2: Desempeño laboral

- Máximo:  $17(5) = 85$
- Mínimo:  $17(1) = 17$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=85-17= 68$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 68/3= 22.667= 23$

### A. D6: Desempeño por objetivos

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.33 = 5$

### B. D7: Desempeño por competencias

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.33 = 5$

### C. D8: Desempeño por evaluación de 360°

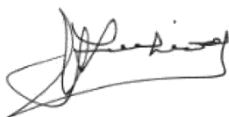
- Máximo:  $5(5) = 25$
- Mínimo:  $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=25-5= 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 25/3= 6.667= 7$

### D. D9: Desempeño por evaluación de 180°

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.33 = 5$

**Anexo 4: Base de datos**

V1	V2	V1					V2			
		D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4
39	29	12	7	7	7	6	8	6	5	10
91	64	25	20	18	24	4	11	18	20	15
32	30	9	5	5	8	5	9	6	7	8
54	68	9	9	9	20	7	14	18	21	15
40	29	10	7	7	12	4	8	6	9	6
78	52	23	14	14	20	7	14	9	15	14
31	22	11	5	5	7	3	5	6	7	4
54	35	15	11	11	13	4	9	8	10	8
42	28	10	9	9	10	4	8	7	8	5
54	34	16	10	10	13	5	9	8	10	7
66	50	18	13	13	17	5	10	13	15	12
106	67	29	24	24	25	4	11	18	20	18
43	32	14	7	7	11	4	8	7	9	8
86	40	28	16	15	20	7	14	6	14	6
94	39	22	22	21	23	6	14	7	14	4
99	71	26	21	21	23	8	16	17	21	17
100	70	23	23	21	26	7	15	17	21	17
90	79	30	17	15	22	6	15	20	24	20
84	44	20	19	19	20	6	15	7	14	8
27	21	7	5	5	6	4	8	4	5	4
47	25	10	9	9	13	6	10	4	7	4
44	31	18	5	5	12	4	8	6	9	8
39	31	12	7	7	7	6	10	6	5	10
63	43	15	12	12	20	4	11	10	12	10
51	30	7	12	12	15	5	9	6	7	8
102	64	31	23	23	19	6	10	19	16	19
103	75	28	23	23	23	6	13	20	22	20
107	45	31	22	22	25	7	16	8	15	6



---

**Dra. FLOR DE MARIA LIOO JORDAN**  
**ASESOR**



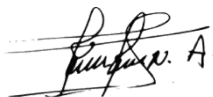
---

**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**  
**PRESIDENTE**



---

**Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES**  
**SECRETARIO**



---

**Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**  
**VOCAL**