



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el
Centro de Salud Morales, San Martín - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Vásquez Arévalo, Lorena de Jesús (orcid.org/0000-0001-5155-3615)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (orcid.org/0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mi hijo Mateo Gael, por la inspiración, motor y motivo que me brinda para lograr mi objetivo y metas trazadas.

A mi familia Vásquez Arévalo, por el apoyo incondicional que me dan día a día para seguir adelante frente los obstáculos que se me enfrenten.

Lorena

Agradecimiento:

A mi asesora, Dra. Marina Caján Villanueva, por su paciencia, dedicación y enseñanza; también, por compartir sus sabios conocimientos para lograr el ansiado grado de maestros.

A mis compañeros del aula A7, porque cada fin de semana, hemos compartido largas horas de estudio, cuyos resultados esta plasmada en nuestras investigaciones.

Mi agradecimiento fraterno, al Centro de Salud Morales, por el apoyo brindando para el levantamiento de información y la publicación de estas.

“La Autora”

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis...21	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .22	
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de las TIC en el Centro de Salud Morales, San Martín – 2022.....	26
Tabla 2.	Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín – 2022.....	26
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	27
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín – 2022.....	28
Tabla 5.	Relación que existe entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín – 2022.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la gestión de las TIC y desempeño laboral	29
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional, cuya población y muestra fue de 30 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión de las TIC fue medio en 47 %, bajo en 33 % y alto en 20 %; el desempeño laboral, fue medio en 73 %, bajo en 17 % y alto en 10 %. Concluyendo que existe relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,986 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 97.22 % de la gestión de las TIC influye en el desempeño laboral.

Palabras clave: comunicación, gestión, tecnología.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between ICT management and work performance of employees at the Morales Health Center, San Martín - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 30 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of ICT management was medium in 47%, low in 33% and high in 20%; job performance was medium in 73%, low in 17% and high in 10%. Concluding that there is a relationship between ICT management and work performance of employees at the Morales Health Center, San Martín - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.986 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 97.22% of ICT management influences job performance.

Keywords: Communication, management, technology

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos pasados, la tecnología no se encontraba en su mejor avance, pero estaba en proceso de mostrar nuevos avances, y probando su eficiencia y desarrollo. En el 2018, aparece la existencia de nuevas aplicaciones para determinar en el uso diario, y mejorar los sistemas como parte de una herramienta en las organizaciones públicas y privadas. Martín. (2017) señala la incorporación de la TIC en las actividades humanas, y sostiene que estas han beneficiado a los operadores como el uso de sistemas que favorezcan en el proceso de productividad en sus actividades, promoviendo la eficacia de los colaboradores, tanto en los ámbitos social y cultural. En nuestros días, no se pensaba que la tecnología podía dominar el mundo por sus grandes versiones acreedoras. Donde las organizaciones y entidades han buscado la forma de reemplazar la tecnología con el manejo del ser humano, para poder dirigir y controlar mediante su programación. Álvarez et al. (2018) señala que los estudios sociales y la tecnología en su proceso de desarrollo, han logrado que la competencia sea aún mayor, ya que la tecnología muestra las aplicaciones de mejora en el trabajo, además, poder comprar y vender bienes y servicios, mediante plataformas virtuales, incluso de controlar, registrar, de manera más eficiente las áreas administrativas para alcanzar las metas y acciones institucionales.

En el Perú, las entidades públicas han recibido reclamos por parte de la ciudadanía a causa de los servicios brindados de forma virtual, ya que no estos no estaban preparados para afrontar la vida cotidiana de esta manera, es por ello que la calidad y atención al usuario dejaba mucho por cuestionar, donde, la Presidencia del Consejo de Ministros (2017) señala, la Constitución Política del Perú, establece que todos los empleados y servidores públicos están para el servicio general, por lo tanto, elaboró la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en ella, considera el uso eficiente del Gobierno Electrónico, y las TIC, como un sistema de obligaciones que efectúa el Estado hacia la población; es decir, se establece una transparencia, en cuanto a la utilización de elementos para el uso adecuado de identificaciones electrónicas mediante procedimientos digitales que proporcionan desarrollo de carácter sostenible.

Es por ello que, el Centro de Salud Morales, requiere que los trabajadores administrativos aprendan el uso sobre la nueva TIC, algunos conocen lo básico, como, por ejemplo: programas de office, internet, entre otros. Existen quejas por parte de los usuarios, por la demora en el tiempo de atención de trámites y procesos internos. La institución no facilita capacitaciones acordes a las necesidades, el colaborador administrativo, es cuestionando por su labor, siendo el grupo más vulnerable el de los adultos mayores, quienes se encuentran preocupados por el futuro del puesto que vienen ocupando. Esta situación, produjo un ambiente de incertidumbre y caos. Los colaboradores no aplican los modelos de gestión organizacional según pautas y políticas normativas para realizar modificaciones, dentro de la estructura organizacional. Actualmente, hay preocupación general por la estructura organizativa a ser modificada acorde a normativas vigentes. Sumado a ello, el público usuario cuestiona el desempeño laboral de los colaboradores administrativos por no estar preparados ni capacitados para realidad que hoy, el cual, se encuentra acorde a los requerimientos virtuales actuales.

Ante la realidad descrita, en el presente trabajo de investigación se formula el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022? Y como **problemas específicos** ¿Cuál es nivel de gestión de las TIC de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022? ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022?

Del mismo modo, se justificó por **conveniencia**, se mejorará el nivel de gestión de las TIC dado por la institución, para que se encuentren preparados al cambio que demanda la sociedad actual; en la **relevancia social** el informe de investigación ayudó a la institución la adecuada gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores beneficiando a la entidad a concientizar respecto al problema situado. Al mismo tiempo; en el **valor teórico** de esta investigación, se verificó la relación de la gestión de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores, el cual se fundamentó mediante la aplicación de teorías, informes, artículos

científicos, libros entre otros ya existentes, y datos que se tenían como antecedente y sirvieron de base para la investigación, por ende, los datos obtenidos en dicha investigación pudieron ser usados como antecedentes y sirvieron para próximas investigaciones como base.

En las **implicancias prácticas**, el informe de investigación, se obtuvo resultados que permitieron al Centro de Salud Morales, determinar e identificar estrategias de la gestión de las TIC, con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, por lo tanto, si se repara este aspecto; en la **utilidad metodológica**, se utilizó instrumentos válidos y confiables, que permitieron evaluar las variables de estudio, los cuales podrán a prueba la eficiencia y objetividad de los instrumentos de medición.

A partir de lo expresado, se planteó el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022; del mismo modo, entre los **objetivos específicos**, puedo mencionar: Identificar el nivel de la gestión de las TIC de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022. Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022. Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

Finalmente, el estudio de investigación presenta como **hipótesis general**: H₀: Existe relación entre de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022; y, como **hipótesis específicas**: H₁: El nivel de la gestión de las TIC de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 202, es alto. H₂: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, es alto. H₃: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

II.MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Pzreybilovicz et al. (2018), tipo no experimental, diseño descriptivo y agrupación, la población fue de 5570 municipios y la muestra de 67, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que la entidad no realiza la integración de las tecnologías de la información de manera eficiente debido a factores presupuestales, los resultados de contar con una aplicación tecnológica en todas áreas ya instaladas por muchos años, pero lo que interfiere es de poder contar con un software moderno o avanzado, lo cual ha resultado ser deficiente en lo que respecta a desarrollar las actividades organizacionales.

Igualmente, Cepeda y Paredes (2020), fue de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 15 maestros, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyeron que el 56% de los encuestados consideran que se debe realizar la integración de las TIC's; el 23% considera que es un proceso riesgoso, mientras que el 21% considera que la entidad no está comprometida con la incorporación de estas herramientas, el desarrollo y fortalecimiento de la tecnología en estos tiempos, ha resultado eficiente de poder comunicarse de manera virtual con el dictado de clases, pero a la vez ha resultado tedioso para algunos docentes de no tener mucho conocimiento de manejar nuevas plataformas tecnológicas.

Por otra parte, Bohórquez et al. (2020), fue una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra por 31 personas, utilizaron como técnica a la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyeron que, la entidad no realiza capacitaciones constantes para mejorar las competencias de sus colaboradores, el cual es sostenido por el 76% de los encuestados, además el 25% del personal no puede atender sus necesidades fisiológicas, un 35% de descontento en lo que pueda encontrarse las necesidades de poder y un 35% insatisfechos con la equidad organizacional; de ello se deriva que no existe un clima laboral satisfactorio, por los comportamientos inconsistentes de los trabajadores.

En los antecedentes nacionales: Mamani (2020), fue de tipo no experimental, diseño transversal, la población y la muestra conformada por 285 trabajadores, la,

técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó que la integración de las TIC permite incrementar el nivel de rendimiento de los colaboradores, y mejorar la competitividad institucional para brindar servicios de calidad y oportunidad, además se evidencia coeficiente de Pearson positiva alta ya que $r = 0,712$, se establece que la relación de tipo positiva manteniendo un nivel medio, el cual permite determinar la importancia de mejorar no solamente la implementación de las tecnologías de la comunicación como parte de un proceso de innovación tecnológica para estar pendiente de los avances científicos.

Asimismo, se consideró a Quintana y Tarqui (2019), fue de tipo básica, no experimental, la población y muestra fue de 208 enfermeras, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que la entidad realiza capacitaciones planificadas de manera coordinada a los colaboradores, además, la mayoría de los profesionales del hospital HNASS, cuentan con la experiencia suficiente para su desempeño laboral y mostrar un mejor servicio como entidad, sin dejar de lado la supervisión.

De tal manera, Barboza (2021), fue de tipo básico y diseño no experimental y transversal, cuantitativo, correccional, la población y muestra estuvo conformada por 18 trabajadores del hotel Las Vegas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que, el 49% de los colaboradores consideran que la organización no cumple su responsabilidad de capacitar, el cual afecta de manera directa sobre el rendimiento laboral, además, el 44 % de colaboradores, se presentaron como aspectos negativos vinculados a la entidad. En cuanto al desempeño laboral, resultó como regular 56%, siendo importante el cumplimiento de metas por la entidad.

Por otra parte, Goicochea (2019), su investigación fue básica, diseño no experimental, con una población y muestra conformada por 62 personas, utilizó como técnica a la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyó que el 56% de los colaboradores consideran que los ambientes no son los más adecuados, asimismo, el 44% sostiene que las herramientas entregadas no son las adecuadas, además los colaboradores no están satisfechos en seguir laborando

por más tiempo en la entidad, porque perciben que la empresa no mostraba un buen ofrecimiento de consideración, por su esfuerzo profesional de laborar en su entidad.

A nivel local se tiene a Saldaña et al. (2021), desarrolló un tipo de investigación básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 44 colaboradores, utilizaron como técnica a la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyeron que, el coeficiente de corrección Pearson, indica que la relación es igual a 0.876 la cual corresponde a una relación de tipo positiva, además de demostrar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los participantes es de carácter moderado directamente y cumple con estadística por el esfuerzo cotidiano.

Según, Castro y Delgado (2020), fue de tipo básica, diseño no experimental, descriptiva, transversal, la población y muestra son 70 colaboradores de PEHCBM, utilizaron la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, concluyeron que, el 76% de los colaboradores consideran que la entidad, no los capacita de manera planificada, además existen actividades de suma importancia en la entidad que posibilitan una buena gestión de los colaboradores, lo cual es factible que más entidades se sumen a esta organización de buscar el talento humano para apoyarlos a fortalecer y estimar su habilidad, y esto se llega determinar que un buen uso de las fuerzas humanas.

Finalmente, Saavedra et al. (2021), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra 34 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyeron que la entidad no considera la evaluación de las competencias de las personas al momento de realizar la selección de personas, además, existe una relación significativa positiva entre ambas variables, de acuerdo con la propuesta por los investigadores. Reniec, no se tienen en cuenta la administración que recluta personal mediante evaluaciones, y puesta en práctica para su debido ingreso y asumir responsabilidades.

Considerando la primera variable de estudio **gestión de las TIC** se fundamenta en las teorías de la conectividad de George Siemens, quien manifiesta que las habilidades son en base a la capacidad de la práctica y desarrollo de aprendizaje, mediante las fuentes tecnológicas de la información. El conductismo, el cognitivismo y el constructivismo se determinan por conocimiento adquirido, y la transparencia de los colaboradores en su trabajo considerando que la sociedad está cambiando. Uribe Canónigo (2017). Es importante hablar de la TIC, porque es una herramienta que ayuda tanto en la comunicación como en la información y de suma importancia para administrar programas en las instituciones, para el cumplimiento de sus actividades y demás fines, también es una ayuda para buscar información de los trabajadores y áreas.

A su vez, Hernández et al. (2019) La globalización ha sido fundamental para el desarrollo de las tecnologías como beneficio para una sociedad, y que las instituciones lo han utilizado para mejorar su estructura organizacional y hacer que las nuevas fuentes realicen el proceso de generar campos para el rendimiento económico de las empresas; es por eso, con la aplicación de tecnologías y aparatos electrónicos se realizan tareas para lograr un trabajo que demuestre un alto nivel de aplicación de tareas incapaces de realizar por el factor humano, con impacto tanto del usuario y los agentes administrativos para mantener un estándar de calidad en las tecnologías actuales. Cuando hablamos de oportunidades, es hablar de una buena organización en la cual esta cuenta con información en la cual, la entidad utilizada para el cumplimiento de las actividades a diario, también aumenta la eficiencia, en la cual mejora la competitividad, no solo en el ámbito tecnológico también en crear gracias a las TIC, la creación de nuevas formas de mantener la comunicación, y el mejoramiento en el trabajo.

También, Cabero y Ruiz (2018), las TIC son una de las variables fundamentales para adquirir conocimientos dentro de la sociedad, por su desenvolvimiento demostrado a nivel mundial de conectividad frente a las actividades que el ser humano desarrolla, facilitando la adaptación a la vida tecnológica de hacer las cosas creativas, eficientes, controlables, de obtener la digitalización virtual. Por lo tanto, las TIC han asumido efectos de exclusión, al no poder detener el desarrollo del hombre, del apoyo de la tecnología y en circunstancia reemplazando sus

actividades. Las instituciones del estado deben actualizar las informaciones y el manejo de los sistemas en la cual agilizan el desenvolvimiento de las labores de cada colaborador en las diferentes áreas, ayudando al trabajo en equipo.

Asimismo, Alarcón (2017), hoy en día las TIC son consideradas, herramientas de calidad en la aplicación de sistemas de información para comunicarse entre el empleado y el cliente, dando facilidad de los empleadores de desarrollar estrategias que permitan facilitar el trabajo con las TIC. El uso de las tecnologías juega un papel muy importante de los sistemas administrativos, con programas que mejoran la calidad de trabajo de los colaboradores; el uso de las redes, beneficia por brindar todo clase de información como anuncios, propagandas, ventas, compras, etc., generando un ambiente de vanguardia en la ciudadanía.

Las características sobre la TIC, recogidas por Hernández et al. (2019) son: a) Inmaterialidad: La TIC procesan todo tipo de información de soporte para los medios físicos, convirtiendo la información en uso o desuso, según quien lo instale, con transparencia, Interactividad como proceso de conexión con el mundo, e intercambio de información, Interconexión haciendo referencia a nuevas aplicaciones, adecuado a su perfil, para compartir información, Instantaneidad La aparición de las redes sociales y entre otras aplicaciones, que dan solución inmediata sin importar en el lugar que te encuentres, Innovación que es la transformación de cambiar y renovar información, ajustar nuevas configuraciones. Es importante el buen manejo de las TIC como ayuda a las instituciones del Estado en la atención de calidad a los ciudadanos.

Para Cabero y Ruiz (2018). Mediante las TIC, se pueden desempeñar estrategias que promuevan las habilidades cognitivas de las personas, como el uso de redes sociales; de fuentes como Facebook, WhatsApp, Twitter, etc., espacios para promocionar servicios, hacer uso como canal emisor para llegar a la población, con el uso de las tecnologías se pueden lograr tareas beneficiosas; de tal manera con el uso de aparatos como los celulares se pueden desarrollar un sinnúmero de operaciones, por el cual por medio de este se pueden mantener una comunicación verbal gracias a la existencia de los avances tecnológicos. Cuando se habla del uso de las TIC en el gobierno, se brinda elementos que ayuden a acceder

infraestructuras tecnológicas y acceso a la administración; organizar toda la información disponible; establecer canales de comunicación con participación activa entre el gobierno y la ciudadanía.

Es por ello, Hernández et al. (2019). Las tecnologías, han tomado el control total en los diferentes aspectos sociológicos debido a que se desarrollan capacidades humanas para elaborar el avance en cuanto a las tecnologías modernas; es por ello, las TIC promueven el desarrollo de las actividades humanas que puedan subsistir, contribuyendo en la calidad de información a través de los medios tecnológicos. También se deben tener en cuenta que, mediante la aplicación de los sistemas de tecnologías se adquieren mayores resultados que permitan lograr que, la elaboración de actividades sea desarrolladas mediante tecnologías informáticas, desarrollando métodos que faciliten la producción del recurso en menor tiempo. Todas las Instituciones que dependen del estado, necesitan realizar una buena administración con la finalidad de simplificar las actividades en bienestar de la ciudadanía; asimismo, la identificación precisa de los ciudadanos que interactúan digitalmente con el gobierno y la autenticidad de los datos procesados que se tramitan, son de confidencialidad y confianza, adecuados para cada tipo de interacción sobre todo lograr un trabajo en equipo

La TIC, forma parte de las variables claves en toda área organizacional, es una necesidad infaltable para un desarrollo progresivo ante la necesidad de facilitar que las actividades se resuelvan de manera virtual. MINEDU (2020), dice que el dominio de la TIC en toda organización es fundamental, lo cual ha formado un enlace de poder comunicarse mediante su plataforma virtual de cada sector educativo, para no paralizar las actividades del estudiante ni del maestro, de esa manera, conseguir incrementar la capacidad moral para el incentivo hacia el aprendizaje de manera que involucre la calidad de vida.

Según el MINEDU (2020) los campos de información que se manejan hoy en día son trascendentales, por la existencia de métodos que benefician las instituciones y a los estudiantes de los diferentes niveles de educación, y con el uso de las TIC se han adquirido capacidades que fomentan el desarrollo de las tecnologías, para

desarrollar estrategias y llegar a ellos y que estas adquieran una educación de calidad, adquiriendo habilidades y conocimientos; siendo un factor clave desarrollar enseñanza de calidad del docente con aplicación virtual, que hoy en día, se ha vuelto en un método clave para el progreso de las instituciones, ya que se pueden desarrollando clases remotas con uso de las tecnologías en plataformas virtuales como medio probatorio para brindar la educación necesaria que los alumnos requieran.

El acceso a obtener una buena información de las TIC, ayuda en la administración en las entidades públicas, que obtuvieron la reducción de trabajos burocráticos, proyecta la visión a los gerentes, supervisión de los trabajadores, brinda información y comunicación eficaz e incrementa los medios de comunicación llegando a los colaboradores de manera rápida con flexibilidad de la organización. Incluso, Alarcón (2017) la TIC muestra una gran referencia hacia las innovaciones tecnológicas, por conseguir mostrar un mejor dominio sobre los contenidos informáticos que la tecnología ofrece y, compartir los diferentes aportes de información y comunicación con los integrados a su activa conexión. También, se toman en cuenta la optimización para la utilización de las tecnologías, por lo que se deben capacitar para poder desarrollar las funciones correspondientes dentro del ambiente laboral; es por ello, que la comunicación que se maneja en el contorno de adquirir nuevas fuentes para desenvolverse a través del uso de las tecnologías.

De la misma forma, Hernández et al. (2019). Las TIC mejoran la innovación en el desarrollo sostenible de las funciones, mejorando eficazmente los procesos de trabajo sea más fácil de realizar, es por ello la tecnología ha sobresalido gracias a que estableció componentes que ayuden a mejorar los recursos para cumplir las necesidades de los usuarios, como de las grandes compañías. Gracias al uso de las tecnologías muchas de las empresas establecen una mejora en el avance en cuanto al desempeño de funciones que el hombre no puede realizarlo; es decir, existen programas que mejoran la comunicación y aplicación de aparatos que proporcionan efectividad a la hora de realizar tareas más sencillas. Para medir la productividad hoy en día en las entidades públicas, es importante la adaptación del uso del tic, por lo que se mide el esfuerzo de cada servidor que labora en las

diferentes áreas, eso permite incrementar la calidad y productividad de manera positiva del trabajo que realizan así mismo se muestra la calidad de servicio hacia la comunidad en información, documentación y comunicación, y de esta manera evaluar su desempeño, la actitud y esto ayuda a la productividad.

También, del Castillo y Chaman (2021), sostienen que la responsabilidad que, una eficiente gestión administrativa fortalece que se tomen bien las decisiones de una institución, y esto sobrelleva a realizar nuevos planes de incorporación para su mayor implementación que la TIC, puede ofrecer. Por eso, la variable se divide en 5 dimensiones: Dimensión 1: Procesamiento de datos, es una técnica que se puede modificar o restaurar para una mejor información, sobre un nuevo análisis de decisiones ante nuevas técnicas de una construcción eficiente. Dimensión 2: Compatibilidad, la competitividad y la tecnología son recursos se han vuelto más considerable, de poder utilizar mejores opciones ante la compra de software con sistemas más completos, y en su mayor versión de mercado, para poder compartir nueva información actualizada y con la autorización de proseguir individualmente. Dimensión 3: Conectividad, es una de las formas en la que relacionan enlaces para mejorar las alternativas de uso directo, incluso privados, lo cual cada uno es dueño de manejar su programa, mediante la compra de obtener una nueva visión, con su creación de su propio código.

Dimensión 4: Seguridad informática, es un medio donde se supervisa la protección de manera computarizada toda clase información almacenada, lo cual provoca de evitar la posibilidad de acceder inadvertidamente. Dimensión 5: Transparencia, comprende que todas las actividades que se realizan están basadas en la evaluación de entidades públicas que se crean, siempre y cuando compre su propio sistema de control de gestión administrativa, para adecuar a sus operaciones y dirigir a su público o usuarios en su nueva versión de su plataforma.

De acuerdo con la segunda variable se tiene el **desempeño laboral** con las siguientes teorías, Chiavenato (2017). Como la suma e importancia a las habilidades y capacidades que el ser humano es capaz de desenvolverse, ante el seguimiento de un buen líder para direccionarlo y coordinarles de la mejor manera

disponible, como la aplicación de su preparación. Asimismo, el desempeño laboral hace referencia a la calidad de servicio o de la labor que desarrolla el colaborador dentro de la entidad. Donde entra a tallar las competencias profesionales, sus destrezas interpersonales las cuales tienen incidencia de manera directa en los resultados de la entidad. En resumen, se trata de la conducta, cómo trabaja el colaborador y cómo afecta en el crecimiento positivo y negativo de la empresa. Esta es exactamente la base para medir el desempeño laboral.

Para Subillaga (2017). El desempeño laboral se ha convertido en una fuente de información para generar progreso en las entidades, capacitando de manera eficiente a sus trabajadores como a la parte logística de las diferentes áreas administrativas, con el fin desarrollar el buen rendimiento en sus labores cotidianas; de tal manera, las empresas buscan que sus empleados mantengan un perfil orientado a las tareas que se les puede proporcionar, es decir que no afecten en sus capacidades para desarrollar de manera concreta diferentes habilidades que proporcionen calidad dentro de la institución que labora; es por ello, que se incentiva a los trabajadores a desarrollar capacitaciones constantes para brindar un mayor énfasis en las tareas que realizan para el bien de la entidad.

De acuerdo con la teoría de Bautista et al. (2020). Se establecen parámetros para desempeñar las funciones de los colaboradores para realizar de manera eficiente capacitaciones, para brindar facilidades de poder mejorar sus sistemas de trabajo cumpliendo con los objetivos establecidos. La importancia de medir el desempeño laboral, la cual realiza una evaluación del rendimiento de los colaboradores en la organización la cual es la beneficiada, se puede obtener mejores oportunidades de trabajo acorde al perfil de cada profesional, también es importante probar la capacidad de liderar un equipo de trabajo y el nivel de comunicación horizontal e integración de los colaboradores dentro de la entidad, son algunos aspectos que la organización tiene que tener en cuenta para poder seleccionar al personal idóneo que pueda laborar en el área de esta manera general crecimiento organizacional en la entidad.

A su vez, Corvo (2018). Existen métodos para promover el buen desempeño laboral orientando a sus empleados a fomentar el desarrollo de sus capacidades de

innovación frente a las actividades que realizan, se toman en cuenta que las estrategias que utilizan para promover el cumplimiento de las metas y objetivos propuestas por la entidad, está basada en la intriga del buen rendimiento del trabajador, de esta manera se podrá contribuir con el desarrollo de las actividades y tener en cuenta que las demás competencias, muestren capacidades diferentes para tener un alto reconocimiento dentro del mercado. Es importante poder mejorar continuamente y adaptarse a los procedimientos que pueden tener, la evaluación son las tareas más importantes que el área del talento humano, por lo que debe realizarse correctamente. Esta evaluación requiere de los siguientes factores para fijar el objetivo: considerar las trayectorias, los criterios de referencia, y por último, el responsable de dar sugerencia para subsanar el error y así buscar alternativas de solución.

Igualmente, Subillaga (2017). Pretender describir que existen personas capaces de afrontar y desarrollar desafíos que la empresa ordena, así también, existe personas que no saben darle un buen uso a la información que internet muestra mediante sus navegadores, también, existen personas que solo pretenden invadir tu privacidad, por la existencia de códigos para restaurar. Actualmente, en las organizaciones, han diseñado y se han aplicado sistemas de evaluación del desempeño laboral, que ayudan a identificar de manera oportuna y efectiva los errores y falencias registrados, buscando así alternativas y subsanándolos. y para los objetivos y metas.

Es así como, Reynaga (2015). Califica al desempeño laboral, como el reclutamiento del talento humano, que se rescata su aprobación de la gran capacidad y habilidad para desenvolverse con sus funciones; además, se evalúa las actitudes y aptitudes, que tiene para actuar frente a un problema, y mediante esa calificación, contar con la integración a la lista de una nueva organización, por haber pasado las pruebas correspondientes. Por ello, Bautista et al. (2020). El desempeño laboral, es el resultado final del cumplimiento responsabilidades asignadas por parte de la organización de acuerdo con los contrato establecido, ya que los colaboradores puedan integrar diferentes recursos, habilidades y competencias específicas, Lograrán incrementar su nivel de resultados que ayudará al logro de los objetivos

individuales y colectivos, mediante el cual se podrá determinar diversas funcionalidades dentro del organismo, es por ello que los colaboradores buscan cómo desarrollarse a nivel funcional dentro de sus actividades que realizan.

Por otra parte, Corvo (2018). Que el desempeño laboral viene a ser la aprobación individual sobre las actitudes y aptitudes que una persona detalla en su hoja de vida, y para aprobar su aceptación, realmente pasa ciertas pruebas, hasta acumular puntos y ganar un puesto de trabajo; esa es una manera en que las empresas reclutan o integran personal calificado y disponible para poder asumir sus respectivas funciones y alcanzar las metas y objetivos que la empresa tiene como misión.

Asimismo, Ramírez (2016). El desempeño laboral, es la distribución de funciones y actividades por cumplir, cuidar y proteger a su cargo, como parte de la empresa que integra, es considerable que se cuente con un líder, que ayude a motivar, dirigir, y saber llevar las actividades coordinadas, lo cual forma una guía hasta conseguir el propósito que tiene cada actividad terminada, y eso ayudaría mucho a que la organización cumpla los estándares establecidos. (p.89). Asimismo, el desempeño laboral, es el nivel que un colaborador cumple con los requisitos de la labor que realiza, es decir, el de la eficacia del colaborador dentro de la entidad, se miden las capacidades destrezas y las necesidades individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo que realizan, de esta manera evaluar la productividad y el comportamiento del colaborador hacia la entidad.

Mientras el autor Mancha (2018). Afirma que, en el desempeño laboral, una organización debe contar con mejores coordinaciones de cómo distribuir las actividades y funciones, de acuerdo con su capacidad y experiencia, para poder determinar su misión encargada. (p.76). Es un sistema de revisión y evaluación del colaborador que labora en la organización, la cual evalúa los atributos y los comportamientos que realiza en el área que está encargado, y tiene la finalidad de descubrir en qué medida es más productivo, de esta manera, mejorar su rendimiento. Aunque la evaluación del desempeño es fundamental ya que existen

sistemas y procedimientos que hay en la organización, la cual se enfoca en las perspectivas y conductas que el colaborador tiene.

De acuerdo con Corvo (2018). El desempeño laboral, cumple una función muy importante dentro de las organizaciones, fundamental para ejecutar programas que permitan a los colaboradores crear facilidades que permitan desempeñar funciones determinantes, dentro de la realización de sus actividades concurrentes. Asimismo, para el buen funcionamiento de las actividades influencia mucho en la evaluación del personal, para determinar el nivel de capacidad a la hora de realizar las tareas, de esta manera se brindará capacitaciones de acuerdo con el rendimiento adecuado de su personal.

En tanto, Llagas (2017). Afirma que, existen estrategias para alcanzar que el desempeño laboral sea eficiente, donde el trabajo debe ser organizado por todos, donde exista la comunicación, para coordinar las eficiencias y deficiencias de las actividades durante su desarrollo, además que exista la confianza con su equipo, para poder ayudar en lo que no puedan resolver, y mucho más considerable para el trabajador es ser recompensado por su gran labor, que muestra durante su permanencia en la organización, que la empresa reconoce el esfuerzo, y eso es satisfactorio para un trabajador ser calificado frente a todos su compañeros. (p.69)

Según Chiang (2016). El desempeño laboral, se encuentra relacionado a los conocimientos y habilidades que cada ser humano posee para competir ante el mundo que está lleno de oportunidades y decadencias, lo que importa es que se compromete a poder desarrollar bien tus funciones, con el aprendizaje que genera hasta acoger experiencia a base de tus necesidades, no todos nacemos con el talento, pero si lo podemos generar con el tiempo, hasta convertirse en algo habitual, incluso, mediante las capacitaciones puedes conseguir demostrar un mejor interés, frente a una organización laboral. (p.359).

Actualmente, las organizaciones, dejan un tanto de lado, de no comprender o tomar el interés de que sus colaboradores mejoren sus capacidades intelectuales, o mejor dicho aprendan nuevas experiencias, de poder desarrollar un trabajo eficiente, y

eso es preocupante para un trabajador de no sentir el interés, de la labor que van ejerciendo, donde con el tiempo comentan que no van a lograr desarrollar nada su profesionalismo, porque la organización no se empeña en guiarlos, al tanto que ellos dejan de empeñarse para conseguir las metas propuestas. (Boisot & Canals, 2014). La mayoría de los investigadores que se centran en mostrar una evaluación concisa del desempeño laboral se han restringido a mantener un entorno que se adecua de acuerdo con las nuevas experiencias generadas, donde el desempeño laboral se ha convertido en eficiente y/o deficiente por las organizaciones, con la consideración es muy poco acogedora de que las empresas logren manejar o conseguir, para levantar una nueva expectativa, que influya competencia y dinamismo laboral. (Bravo & Muñoz, 2021)

Es por ello, que todas las organizaciones crecen de manera lenta, y con pocas oportunidades, porque no ponen el empeño de hacer un mejor encaje de actividades y participaciones de equipo, para aplicar las actividades de manera ordenada y coordinada, mas no se exige o se preocupa por sacar adelante la entidad, donde empresa y colaborador no se llevan mejor administrativamente, al no lograr alcanzar las metas y objetivos. (Viswesvaran & Ones, 2017).

Al respecto, Pedraza et al. (2017) sostiene que, el área de capital intelectual, cumple un rol para evaluar sus conocimientos y experiencias aplicadas, según las condiciones que cuestiona la empresa contratante, además de pedir ciertos requisitos para asegurar que la persona cumpla su función normativamente identificada, y saber qué tipo de personal está reclutando para el desarrollo de sus actividades. (p.78)

En tanto, para Quintero et al. (2017), es necesario contar con un factor de motivación para generar un nuevo impulso, o cambio de emociones y comportamientos, para asumir nuevos retos de plan de trabajo, así mismo que el personal logre alcanzar las metas y objetivos propuestos de manera eficiente y transparente con sus funciones. (p.98) Para Toala & Álvarez (2017), el buen nivel de desempeño laboral genera competitividad, a nivel de empresa y a nivel individual, donde ambos se favorecen para conseguir mejores principios y valores, inculcado por la entidad. Además, siempre es considerable que las empresas

consigan un líder para poder orientarlos y guiarles en el transcurso de las actividades, hasta que la empresa logre los objetivos que le encomiendan como parte de su misión. (p. 48)

Asimismo, Campos (2017). Sostiene que, cuando una organización invierte en el desarrollo de capacitaciones, donde el reclutamiento es importante para evaluar y desarrollar un equipo competente y responsable con sus funciones, además que sean capaces de asumir mayor responsabilidad que la empresa desea amplificar u organizar. En este sentido, para Roja (2018), es necesario que las organizaciones desarrollen periódicamente las previas evaluaciones del desempeño laboral de manera formal y equitativa, para medir nivel de rendimiento y avance de actividades que se está logrando, para fortalecer el trabajo en equipo, que se encuentren en un mismo nivel de asumir responsabilidades que la organización genera, y poder lograr un desarrollo de actividades de manera eficiente y transparente. (p. 42)

El objetivo principal sobre el desempeño laboral según Robbins y Judg (2013), es identificar, que el reclutamiento profesional que se elabora en conseguir el mejor personal calificado, para lograr de manera conjunta las metas y objetivos que la empresa tiene como misión, la cual posibilita el incremento de su productividad mediante la inversión de capacitación, para emprender nuevas técnicas como resultado de su práctica, es por ello que se reúne las habilidades competentes para lograr objetivo común de planificar, controlar y dirigir las diversas tareas para lograr los resultados esperados. Entonces los colaboradores tienen la oportunidad de adaptarse a la cultura corporativa que establece cada organización.

Para Chiavenato (2012). el desempeño puede ser evaluado mediante previas técnicas que se desarrollan, para lograr un mejor resultado sobre su calificación, donde se califica las actitudes y aptitudes, para su rendimiento, dentro de ello se introduce los elementos y servicios que cada persona realiza como parte de su ética profesional, para demostrar un mejor desempeño en cuanto a las tareas que están programadas para realizar en un determinado tiempo. Entonces, el desempeño es parte de cómo la organización lo desarrolla, para ordenar, dirigir y distribuir

funciones, al mismo tiempo de saber manejar y conocer las actitudes y aptitudes de su personal administrativo. (Jannah et al., 2020).

El desempeño laboral, siempre va a ser parte del trabajo de una buena gestión administrativa, de poder detallar en repartir funciones que consagren el desarrollo de manera objetiva según su experiencia y profesionalismo, donde todos se conozcan y se ayuden mutuamente en alguna actividad que no puedan desarrollar, para poder llegar de manera conjunta al mismo resultado. (Thompson & Bolino, 2018). La responsabilidad y la puntualidad son dos valores valiosos, que una persona debe mostrar y practicar, donde te consagren por tus principios y valores resumidos en tu ética personal o profesional, para llevar a cabo un mayor desempeño al conseguir un nuevo puesto de trabajo, ante el cumplimiento de las funciones encomendadas. (Simorangkir et al., 2019).

Al poder analizar el desempeño laboral, sobre la falta de compromiso y responsabilidad que generan, por no reclutar un personal calificado, de solo pasar el ingreso sin evaluación, de no saber dirigir y ordenar al equipo que tiene para desarrollar las actividades programadas, pero en la medida del tiempo, ante las deficiencias económicas se reflexiona, sobre la ocurrencia dada, para poder verificar en qué manera se puede solucionar o mejorar. (Hunter, 2017). Este autor menciona que, es que importante desarrollar el trabajo en equipo, donde pueda existir un líder que les dirija, motive, y sea sus guías durante el proceso de sus actividades; además, entre ellos puedan interferir opiniones, ideas, experiencias, sobre lo que cada uno tiene como especialidad, de esa manera, fortalecer un mayor desempeño laboral, donde todos demuestren la responsabilidad y la buena actitud de desarrollar sus funciones (Sanya & Hisam 2018).

El liderazgo, es lo principal que se debe de contar en toda empresa, de poder dirigir, motivar, ordenar, coordinar las actividades programadas, para un mejor desempeño laboral, constituye como parte de sus labores para brindar un mejor servicio, además es congruente de poder capacitar constantemente acerca de las nuevas actividades que se desarrolle y mejorar ante una oportunidad de cambio de gestión. Las organizaciones han adoptado una variedad de prácticas y decisiones

para asegurar la supervivencia y alcanzar la excelencia que resulta una mejor producción y mayores utilidades, en donde el objetivo principal de las organizaciones es mejorar el desempeño de los colaboradores para que puedan mantenerse en la competencia (Manzoor et al., 2019).

En tal sentido Chiavenato (2017), indica las siguientes dimensiones factibles para la evaluación del desempeño laboral: Dimensión 1: La productividad laboral, consiste en los principios y valores para poder conseguir un mayor progreso y desarrollo de actividades, para así obtener un resultado de eficiencia y transparencia, por su gran capacidad funcional, sobre las actividades laborales dirigidas. Vick & Cunningham (2018), sostiene que la aptitud es parte del razonamiento y la capacidad profesional que te determina como persona, sobre desenvolverte como parte de tu experiencia, en conocimientos técnicos o profesionales.

Dimensión 1: Productividad, que la preparación y práctica profesional de los colaboradores, permite generar experiencia al desarrollar nuevas actividades, por lo que se debe de generar programas de capacitaciones y preparación profesional para conseguir un mejor desempeño. (Chiavenato, 2017). Dimensión 2: La eficacia, consiste en la capacidad de los colaboradores, mediante el uso de contar con las mejores herramientas que la empresa pueda ofrecer, para poder entregar un proyecto terminado. (Chiavenato, 2017). Dimensión 3: La eficiencia, consiste en la capacidad de los colaboradores para desarrollar sus actividades con las herramientas que posee la empresa, sin pedir más, se adecuan con lo que tienen a su alcance. Y esta dimensión es que más realza frente a la gestión administrativa de nuevos profesionales, para lograr las metas asignadas. (Chiavenato, 2017).

III. METODOLOGÍA

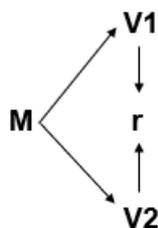
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Fue básica, y se hizo para mejorar el conocimiento o entendimiento mediante la consecución de los resultados, las mismas que beneficiaron a la sociedad en un futuro contiguo, este tipo de investigación resulta primordial para un beneficio socioeconómico a largo plazo. (Valderrama, 2013).

Diseño de investigación: Fue el conjunto de actividades mediante las cuales se realizó un estudio (Niño, 2011).

Se utilizó un **diseño no experimental**, de **corte transversal** por su temporalidad determinada, **de enfoque cuantitativo**, porque se midió con valores numéricos las variables, asimismo es **descriptiva correlacional**, puesto que se detallaron los hechos y su la relación entre variables de investigación o indagación (Hernández, et al., 2014, p. 187).

Se esquematizó como sigue:



Dónde:

M = muestra

V1 = gestión de las TIC

V2 = desempeño laboral

r = relación de las variables de estudio

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de las TIC

Variable 2: Desempeño laboral

La matriz de operacionalización se ubica en anexos.

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

Fueron elementos que han convivido en un entorno específico, los cuales presentan indicadores comunes posibilitando ser investigados. (Cabezas et al., 2018).

La población estuvo integrada por 30 colaboradores administrativos (Fuente área de personal del Centro de Salud Morales, San Martín – 2022)

Criterios de selección:

Criterio de inclusión: El personal nombrado y CAS de la institución.

Criterios de exclusión: Personal en la modalidad de locación de servicios, jefe de áreas y de la institución, practicantes.

Muestra

Fue censal, ya que es parte representativa de la población, con cualidades para obtener resultados que puede generalizar (Mejía, 2015). La muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores (Fuente área administrativa de personal del Centro de Salud Morales, San Martín – 2022)

Muestreo

Determina la cantidad en unidades de la población que formaron parte de la muestra (Luis, 2014). No probabilístico por intención, porque se trabajó con la totalidad de la población en estudio, por la cual no existe margen de equivocación.

Unidad de análisis

Fue un colaborador administrativo en el Centro de Salud Morales

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

Técnica

Según, Quintana et al (2018) permitió aplicar a la muestra toda la información proporcionada por la investigación, el cual permitió recopilar todos los resultados obtenidos con las características de la misma variable. En ese sentido se usó la encuesta por cada variable de estudio.

Instrumento

Cuestionario sobre la gestión de las TIC, fue de elaboración propia, contó con 17 ítems entre 5 dimensiones. Escala de medición ordinal, con una valoración de: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre, con Baremos: Bajo (17-39), medio (40-62) y alto (63-85)

Para la segunda variable: Cuestionario para medir el desempeño laboral fue de elaboración propia, estructurado con 18 ítems, dividido en 3 dimensiones, Medición ordinal, cuya escala fue: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre, con los baremos de: Bajo (18-42), medio (43-66), alto (67-90)

Validez

A través de tres profesionistas expertos con amplia experiencia en validación de instrumentos, quienes emitieron su valoración personal, que finalmente fue reunida para obtener el valor de la validez final tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de las TIC	1	Metodólogo	4.7	Coherente y aplicable
	2	Temático	4.7	Coherente y aplicable
	3	Temático	4.7	Coherente y aplicable
	1	Metodólogo	4.8	Coherente y aplicable

Desempeño laboral	2	Temático	4.8	Coherente y aplicable
	3	Temático	4.5	Coherente y aplicable

En la primera variable, el promedio dio como resultado total de 4.70, el mismo que hace referencia a un 94% de similitud; y la segunda variable al promediarla dieron como resultado 4.70, el mismo que hizo referencia a un 94% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado; se determinó que los instrumentos poseen alta validez.

Confiabilidad

Se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, los resultados confiables, son aquellas igual a 0.70 a más

Análisis de confiabilidad de gestión de las TIC

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	17

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	18

En cuanto a la confiabilidad de la variable 1 fue de 0.907 y para la segunda variable fue de 0.938, dichos resultados demuestran que los instrumentos sí son confiables, ya que son mayores a 0.7.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se formuló la problemática observada de la institución, posteriormente se estructuró el marco teórico, que sirvió para extraer las fuentes primarias y secundarias confiables. Después se llevó a cabo la elaboración de los instrumentos para la recolección de datos para cada variable; los cuales, previamente pasaron por un juicio de expertos para su respectiva validación; En tercer lugar, se pidió el permiso respectivo a la entidad para aplicar la encuesta y recopilar los datos necesarios para la publicación de dicha investigación. Finalmente, la información obtenida, fue tabulada mediante la estadística descriptiva e inferencial de acuerdo a los objetivos; la cual dio lugar a las respectivas conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los objetivos propuestos

3.6. Métodos de análisis de datos

Se obtuvo aplicando los instrumentos respectivos para cada una de las variables, la información se presentó mediante tablas o figuras para los objetivos descriptivos, y para la contratación de las hipótesis, se hizo

mediante el programa Excel y SPSS V.25, trabajándose así con el coeficiente Rho de Spearman, el cual indica la existencia del tipo de dependencia existente entre las variables analizadas que agrupa valores de entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

Se justificó en los principios éticos internacionales, como el principio de **beneficencia**, donde se buscó beneficios para todos los participantes, ya que se brindó alternativas de solución, beneficiando así a los representantes de la institución, la **no maleficencia**, ya que no se causó daño alguno a ningún participante, no se obligó al participante ser parte de la investigación y no tuvieron presión alguna en su centro de labores para poder responder los instrumentos, de **autonomía**, debido a que la investigadora tuvo la libertad para desarrollar su investigación, se facilitó la información en el momento que se requería sin tener inconvenientes algunos, y el **de justicia**, dando un trato igualitario a todos los participantes, ya que la investigación ayudo a solucionar los inconvenientes encontrados.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión de las TIC en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

Tabla 1

Nivel de gestión de las TIC

Nivel	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	17 - 39	10	33 %
Medio	40 - 62	14	47 %
Alto	63 - 85	6	20 %
Total		30	100 %

Fuente: Cuestionario aplicada

Interpretación:

En la tabla 1, la gestión de las TIC es de nivel medio en 47 % esto se debe a que el colaborador necesita adaptarse a los cambios tecnológicos de la actualidad, seguido de un nivel bajo en 33 % y alto en 20 %.

4.2. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral

Nivel	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	18 - 42	5	17 %
Medio	43 - 66	22	73 %
Alto	67 - 90	3	10 %
Total		30	100 %

Fuente: Cuestionario aplicada

Interpretación:

En tabla 2, el desempeño laboral es nivel medio en 73 % de los colaboradores de la institución, bajo en 17 % y alto en 10 %,

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de las TIC	,189	30	,000
Desempeño laboral	,165	30	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 3, dado que la muestra es inferior que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro- Wilk, el resultado es inferior a 0.05. Por lo tanto, la muestra investigada tendrá una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

4.4. Relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud, San Martín - 2022

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral

Gestión de las TIC	Desempeño laboral	
	correlación	Sig.
Procesamiento de datos	0.906**	0.000
Compatibilidad	0.958**	0.000
Conectividad	0.986**	0.000
Seguridad informática	0.975**	0.000

Transparencia	0.943**	0.000
---------------	---------	-------

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 4, se considera la relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.906, 0.958, 0.986, 0.975 y 0.943 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

4.5. Relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

Tabla 5

Relación entre la gestión de las TIC y desempeño

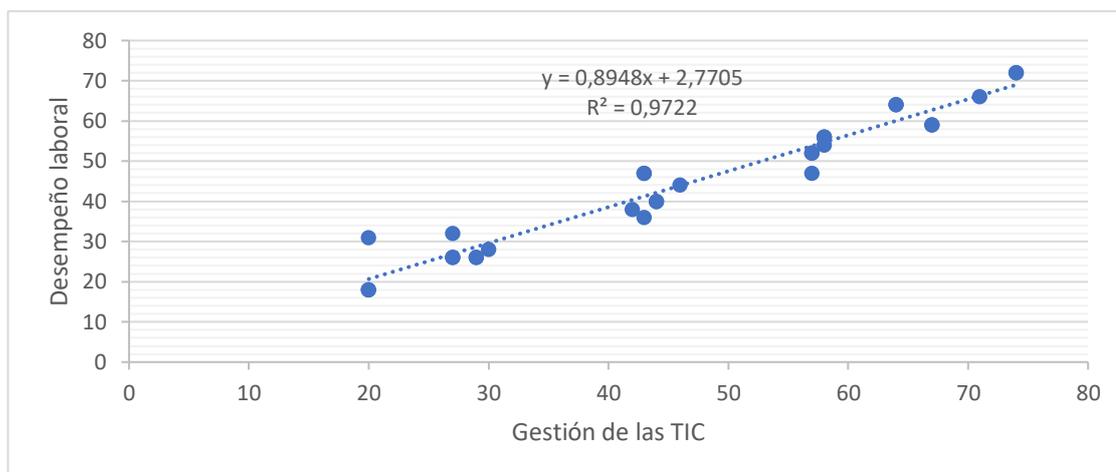
			Gestión de las TIC	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de las TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1

Gráfico de dispersión entre la gestión de las TIC y el desempeño laboral.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 5, la relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 986 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión 1, solo el 97.22 % de la gestión de las TIC influye en el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Se evidencia los resultados, teniendo que el nivel de gestión de las TIC, mediante el análisis descriptivo es medio en 47 %, bajo en 33 % y alto en 20 %, lo que implica que la variable gestión de las TIC está relacionada en un nivel medio debido el procesamiento de datos que aplica el Centro Salud Morales no es de utilidad para lograr un buen desempeño de sus labores, no se cuenta con equipamiento moderno en todas las áreas que haga de esta gestión de las TIC la más eficiente, ya que se tiene una gestión documental deficiente, dicho resultado coinciden con Pzreybilovicz et al. (2018), que los resultados de contar con una aplicación tecnológica en todas las áreas instaladas, pero lo que interfiere es de poder contar con un software moderno o avanzado, lo cual ha resultado ser deficiente desarrollar las actividades organizacionales.

Asimismo, a Cepeda y Paredes (2020), refieren que, el desarrollo y fortalecimiento de la tecnología en estos tiempos, ha resultado eficiente de poder comunicarse de manera virtual, pero a la vez ha resultado tedioso para algunos de no tener mucho conocimiento de manejar nuevas plataformas tecnológicas, en cuanto a Hernández et al. (2019). Las TIC mejoran la innovación en el desarrollo sostenible de las actividades, mejorando eficazmente los procesos sea más fácil de realizar, es por ello la tecnología ha sobresalido con componentes que ayudan a mejorar las herramientas para satisfacer las necesidades de los usuarios. Gracias al uso de las tecnologías las instituciones establecen una mejora en el avance en cuanto al desempeño de funciones que el hombre no puede realizarlo; es decir, existen programas que mejoran la comunicación y aplicación de aparatos que proporcionan efectividad a la hora de realizar tareas más sencillas,

El nivel de desempeño laboral, es medio en 73 %, bajo en 17 % y alto en 10 %, debido a que la institución no brinda capacitación continua para obtener el buen desempeño en cada función, asimismo, la institución no propicia la creatividad en la realización de sus funciones, no brinda retroalimentaciones al personal para un adecuado desempeño que haga el colaborador el más

eficiente, además los monitoreos no son constantes debido a que se trabajan con metas, dicho resultado son similares con Quintana, D. y Tarqui, C. (2019), indican que, los profesionales del hospital HNASS cuentan con la experiencia suficiente de mostrar un desempeño laboral, al mismo tiempo de mostrar un mejor servicio como entidad, pero es importante recalcar que no se debe de dejar a un lado de supervisar y tomar en cuenta su desarrollo de seguir mostrando la mejor atención a sus pacientes.

Asimismo, se corrobora con Barboza. (2021), quien menciona que es considerable, como lo refieren el 44 % de colaboradores, se presentaron como aspectos negativos vinculados a la entidad. En cuanto al desempeño laboral, resulto como regular 56%, de mostrar resultados completos sobre sus actividades funcionales, pero lo importante es que, si han cumplido lograr la meta propuesta y cumplir con las metas trazadas por misma entidad, en ese mismo contexto Goicochea (2019), refiere que los colaboradores no están satisfechos de seguir laborando por más tiempo en la entidad, porque perciben que la empresa no mostraba un buen ofrecimiento de consideración por su esfuerzo profesional de laborar en su entidad, en cuanto a Saldaña et al (2021), manifiesta que, la relación entre la selección del colaborador y el desempeño laboral de los participantes es de carácter moderado directamente y cumple con estadística por el gran esfuerzo que han demostrado desarrollar a diario.

A su vez expuesto por Subillaga (2017). El desempeño laboral en la actualidad se ha convertido para generar progreso de las entidades, capacitando de manera eficiente a sus trabajadores como a la parte logística en las áreas administrativas, con el fin desarrollar un mejor rendimiento en sus labores cotidianas; de tal manera las instituciones buscan que sus colaboradores que poseen un perfil orientado a las tareas, es decir que no afecten en sus capacidades para desarrollar de manera concreta diferentes habilidades que proporcionen calidad dentro de la institución; es por ello que, se incentiva a los trabajadores a desarrollar constantes tareas que realizan para el bien de la entidad. Asimismo, es congruente con la teoría de Bautista

et al. (2020) en la cual indica que, existen actividades de suma importancia en la entidad que posibilitan una buena gestión de los colaboradores, las cuales son factibles que más entidades se sumen a esta organización de buscar el talento humano para apoyarlos a fortalecer y estimar su habilidad, y esto se llega determinar que un buen uso de las fuerzas humanas.

Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.906, 0.958, 0.986, 0.975 y 0.943 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, asimismo Mamani, J. T. (2020), indica que se evidencia coeficiente de correlación de Pearson positiva alta ya que $r = 0,712$ y con nivel de significancia de 0,00 por tanto, la prueba es significativa, según el objetivo se obtuvo coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,434$.

Existe relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, el análisis de Rho de Spearman fue de 0,986 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 97.22 % de la gestión de las TIC influye en el desempeño laboral. Este resultado es reforzado por el estudio de Hernández et al. (2019), quienes indican que, contribuyendo con brindar medios que proporcionen calidad de información a través de los medios tecnológicos. Se debe considerar que con la aplicación de los sistemas de tecnologías se adquieren mayores resultados que permitan lograr que la elaboración de actividades sea desarrollada mediante tecnologías informáticas, desarrollando métodos que faciliten la producción del recurso en menor tiempo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,986 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 97.22 % de la gestión de las TIC se relaciona en el desempeño laboral; esto se debe a que la gestión de las herramientas relacionadas con las TIC de son sumamente necesarias para llevar a cabo la gran mayoría de las actividades organizacionales dentro de la institución para una mejora continua.
- 6.2.** El nivel de gestión de las TIC es medio en 47%, debido a que el procesamiento de datos que aplica el Centro Salud Morales no es de utilidad para lograr un buen desempeño de sus labores, no se cuenta con tecnología moderna que ayude agilizar las actividades de los colaboradores, además no utilizan las herramientas tecnológicas de una manera óptima ya que la institución no propicia dichos elementos.
- 6.3.** Que el nivel de desempeño laboral es medio en 73 %, ya que la institución no brinda las capacitaciones respectivas y continuas para los colaboradores para las funciones que ejecuta en su área, asimismo, la institución no propicia la creatividad en la realización de sus actividades generando deficiencia en sus labores.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de correlación positiva muy alta; y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A la directora del Centro de Salud, incentivar al colaborador a utilizar las herramientas informáticas y las TIC para realizar sus labores de manera más rápida y eficiente. Asimismo, actualizar constantemente los sistemas institucionales con el propósito de gestionar adecuadamente los trámites y evitar la congestión de las plataformas.

- 7.2.** Al encargado del área, fortalecer las competencias del colaborador respecto al uso y manejo de las TIC a partir de capacitaciones y/o talleres de tal manera que puedan usar éstas herramientas digitales para incrementar su nivel de desempeño.

- 7.3.** A la directora del Centro de Salud, generar espacios de diálogo donde el colaborador tenga la libertad de expresar sus ideas y perspectivas respecto a cómo mejorar las actividades que realizan diariamente. Asimismo, implementar estrategias que permitan ser autónomo en su puesto y tomar decisiones con cierto grado de responsabilidad que fortalezcan sus competencias y ganar mayor experiencia en el cargo.

- 7.4.** A la directora del Centro de Salud, implementar herramientas tecnológicas como laptops y computadoras en las diferentes oficinas del establecimiento, a fin de reemplazar a los equipos antiguos y mejorar el desempeño individual del colaborador. De igual manera, utilizar las plataformas digitales para comunicar información relevante a la fuerza laboral de tal modo que se convierta en uno de los recursos más utilizados dentro de la institución.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. F. (2017). Estudio del impacto de las herramientas TIC con conexión a internet, como parte del proceso inicial de las START-UPS y emprendimiento, en Perú. IIMA: PUCP.
- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indaechea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. (artículo científico) Dialnet, 9, 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Barboza, S. (2021). Organizational climate and work performance in the Las Vegas hotel in the city of Jaen. (artículo científico) Revista Científica Pakamuros, 9(1), 92-101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1). <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). Motivation and job performance: human capital as a key factor in an organization. (artículo científico) Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390 <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Boisot, M., & Canals, A. (2014). Data, information and knowledge: have we got it right?. (artículo científico) Journal of evolutionary economics, 14(1), 43-67. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00191-003-0181-9>
- Bravo, M. C., & Muñoz, R. J. (2021). Knowledge Management to raise levels of job performance in SMEs. E-IDEA (artículo científico) Journal of Business Sciences, 3(10), 1-17. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id83>

- Cabero, J., & Ruiz, J. (2018). Technologies of Information and Communication for inclusion: reformulating the “digital gap” (artículo científico) *International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 9, 16-30. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/10379/2665-Article%20Text-8692-1-10-20171109.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodología de la investigación científica.pdf>
- Campos, L. (2017). *La nueva fórmula del trabajo*. Buenos Aires: Random House Mondadori.
- Castro, K. y Delgado, J. (2020), Management of human talent in work performance, Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo 2020 (artículo científico). *Ciencia Latina*. Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Cepeda, M., y Paredes, M. (2020). ICT competences in teachers of a Health Sciences Program of Bogota. (artículo científico). Universidad El Bosque Colombia. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/1607/785>
- Chiang, M. (2016). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of talcahuano city hall. Article scientific Universidad de Bio Bio, Chile. https://www.researchgate.net/publication/291558226_Analisis_de_la_satisfaccion_y_el_desempeno_laboral_en_los_funcionarios_de_la_Municipalidad_de_Talcahuano
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw Hill. 500 Págs. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

- Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Consejo de Ministros. (2017). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LECTECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN EL PERÚ. Congreso de la República. <https://www.congreso.gob.pe/Didp/>
- Corvo, H. S. (2018). Desempeño laboral: características y ejemplos. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Del Castillo, C., y Chaman, L. (2021). Good practices in the use of ICT for the development of educational competences: bibliographic review. (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo Lima. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000500164
- Goicochea, D. C. (2019). The organizational climate laboral performance of the personnel of the human resources area. Case:international outsourcing. (artículo científico) Global Business Administration Journal, 2(2), 73-99. http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2241
- Gülsen, C. (2017). The Roles of Life Satisfaction, Teaching Efficacy, and Self-Esteem in Predicting Teachers' Job Satisfaction. (artículo científico) Universal Journal of Educational Research 5(3): 338-346, 2017 <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1134464.pdf>
- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Universidad de Celaya. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R. M., Sanchez, I., Zarate, J. R., Medina, D., Loli, T. P., & Arévalo, G. R. (2019). Information and Communication Technology (ICT) and its.

(artículo científico) Propósitos y Representaciones, 1-10.
doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.328>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hunter, J. E. (2017). A causal analysis of cognitive ability, job knowledge, job performance, and supervisor ratings. (artículo científico). In Performance measurement and theory (pp. 257-266). Routledge.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315211947-3/causal-analysis-cognitive-ability-job-knowledge-job-performancesupervisor-ratings-john-hunter>

Jannah, M., Barlian, N. A., & Sulistyan, R. B. (2020). Work discipline and communication against job performance. (artículo científico) In Proceedings Progress Conference (Vol. 3, No. 1, pp. 213-218).
<http://www.proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/progress/article/view/311>

Llagas, M. (2017). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la enfermera servicio de neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2015. Lima: Universidad César Vallejo.

Luis, P. (2014). Población Muestra Y Muestreo. (artículo científico) Punto Cero, 6.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Mamani, J. T. (2020). Use of itcand its relationship with the labor performance of the administrative staff of the national universities. (artículo científico), Revista de investigaciones de la escuela de posgrado 9(3).
<https://doi.org/10.26788/riepg.2020.3.190>

Mancha, C. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. Lima: Universidad César Vallejo.

- Manzoor, F., Wei, L., Nurunnabi, M., Subhan, Q. A., Shah, S. I. A., & Fallatah, S. (2019). The impact of transformational leadership on job performance and CSR as mediator in SMEs. (Artículo científico). *Sustainability*, 11(2), 436. <https://doi.org/10.3390/su11020436>
- Martin, H. G. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. Scielo. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187072032017000200150
- Mejía, E. (2015). Técnicas e instrumentos de investigación. Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- MINEDU. (2020). Orientaciones para el desarrollo del Año escolar 2020 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de Educación Básica. MINEDU.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION
- Pedraza, E., Amaya, G., Conde, M. (2017) Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. (Artículo científico). Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3600963.pdf>
- Pzreybilovicz, E., Cunha, M.A., & Meirelles F.D.S. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. (artículo científico). *Brasil Revista de Administración pública* 52(4), 630-649. <https://www.scielo.br/j/rap/a/5wHzDB68Tp7H7STqVkjTd8B/?format=pdf&lang=en>
- Quintana, D., y Tarqui, C. (2019). The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao - Peru. (artículo científico). Peru.

<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>.

Quintana, J., García, B., Riesco, M., Fernández, E. y Sánchez, J. (2018). Fundamentos básicos de metodología de investigación educativa. (3ªed). Colombia: Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/fundamentos-basicos-de-metodologia-de-investigacion-educativa-3a-edicion/>

Quintero, N., Africano, N., Faria, E. (2017). Organizational climate and labor performance of the company "vigilantes associate" Oriental Coast of the Lake. (Artículo científico). Negotium <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>

Reynaga, Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas. https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rojas, R. (2018). gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de jesús - LIMA, ENERO 2018 (universidad norbert wiener). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO - Rojas Reyes%2C Ruth Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saavedra, F., Saldaña, C., y Delgado, J. (2021). Process of incorporating personnel and work performance, national registry of identification and marital status tarapoto. (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/709/985>

Saldaña, C., Saavedra, F., Alejandria, C., y Delgado, J. (2021). Personnel selection and work performance of collaborators, management of agricultural

operations of Tarapoto -San Martín region. (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/727/1009>

Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2018). The impact of teamwork on work performance of employees: A study of faculty members in Dhofar 41 University. (Artículo científico). *IOSR Journal of Business and Management*, 20(3), 15-22.
<http://dx.doi.org/10.9790/487X-2003011522>

Simorangkir, S. T., Karnati, N., & Abdullah, T. (2019). The Effect of Supportive Leadership, Learning Culture, and Responsibility on Job Performance of Teacher in Junior High Schools of South Tangerang. (artículo científico) *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(2), 120-129.
<https://ojs.unimal.ac.id/ijevs/article/view/1505>

Subillaga, P. A. (2017). El Desempeño laboral como determinante de la Productividad: en la industria metalmeccanica (Spanish Edition). Editorial Académica Española.

Thompson, P. S., & Bolino, M. C. (2018). Negative beliefs about accepting coworker help: Implications for employee attitudes, job performance, and reputation. (artículo científico) *Journal of Applied Psychology*, 103(8), 842-866.
<https://doi.org/10.1037/apl0000300>

Toala, S. & Álvarez, D. (2017). Prácticas de innovación y gestión de calidad en las organizaciones. Alicante: Área de Innovación y desarrollo.
<https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA49&dq=factores+que+intervienen+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTn76unt3dAhVJ0IMKHRIkApkQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=true>

Uribe Canónigo, R. D. (2017). El aprendizaje en la era digital. Perspectivas desde las principales teorías. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 29-33. <https://doi.org/10.15649/2346030x.439>

Valderrama, S. (2013) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2da ed. Lima: Editorial San Marco, 2013. 495.

http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica_45757

- Vick, A. D., & Cunningham, G. (2018). Bias against Latina and African American women job applicants: A field experiment. (artículo científico) *Sport, Business and Management: An International Journal*, 8(4), 410-430. <https://doi.org/10.1108/SBM-11-2017-0073>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). Job performance: Assessment issues in personnel selection. (artículo científico) *The Blackwell handbook of personnel selection*, 354-375. <https://doi.org/10.1002/9781405164221.ch16>
- Wolomasi, A., Asaloie, S., & Werang, B. (2019). Job Satisfaction and Performance of Elementary School Teachers (artículo científico) *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)* <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1238272.pdf>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

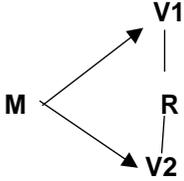
TITULO: Gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Técnicas y/o instrumentos
V1: Gestión de las TIC	Es aquella que ha impulsado la creación de mecanismos para la incorporación de diferentes avances tecnológicos en variados sectores sociales, fortaleciendo tales escenarios en cuanto a su eficiencia y dinamismo (Castillo y Chaman, 2021)	Es el proceso de supervisión de todos los asuntos relacionados con las operaciones y recursos de tecnología de la información dentro de una organización de TIC, se aplicó el cuestionario basado en las dimensiones	Procesamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de datos • Data actualizada 	Ordinal
			Compatibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema operativo • Mantenimiento • Capacitación 	
			Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Internet • Intranet 	
			Seguridad informática	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de seguridad • Software 	
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios en línea • Atención 	
V2: Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos. (Chiavenato, 2017)	Es el grado o nivel del desempeño laboral que se percibe a partir de la eficiencia laboral, productividad, eficacia laboral, se aplicó el cuestionario basado en las dimensiones	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la institución • Cumplimiento de funciones • Calidad del servicio • Compromiso con la institución 	Ordinal
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño en la función • Creatividad • Cumplimiento de tareas en el más corto tiempo 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado de los recursos de la Institución • Responsabilidad • Adaptabilidad en el puesto • Atención adecuada al público 	

Matriz de consistencia

TITULO: Gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es nivel de gestión de las TIC de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de la gestión de las TIC de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022</p> <p>Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022</p> <p>Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión de las TIC de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Tipo de investigación: Básica Diseño: No experimental- de corte descriptivo correccional. Método: Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p>  <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 --- V2 R --- V1 R --- V2 </pre> <p>M: Muestra V1: Gestión de las TIC V2: Desempeño laboral R: Relación entre ambas variables</p>	<p>Población: La población de estudio es de 30 colaboradores administrativos del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022</p> <p>Muestra La muestra de estudio es de 30 colaboradores administrativos.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1240 225 1469 261">Variables</th> <th data-bbox="1469 225 1852 261">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1240 261 1469 421" rowspan="4">Gestión de las TIC</td> <td data-bbox="1469 261 1852 298">Procesamiento de datos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 298 1852 335">Compatibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 335 1852 371">Conectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 371 1852 408">Seguridad Informática</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1240 421 1469 598" rowspan="3">Desempeño Laboral</td> <td data-bbox="1469 421 1852 458">Transparencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 458 1852 494">Productividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 494 1852 531">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 531 1852 598">Eficacia</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de las TIC	Procesamiento de datos	Compatibilidad	Conectividad	Seguridad Informática	Desempeño Laboral	Transparencia	Productividad	Eficiencia	Eficacia		
Variables	Dimensiones															
Gestión de las TIC	Procesamiento de datos															
	Compatibilidad															
	Conectividad															
	Seguridad Informática															
Desempeño Laboral	Transparencia															
	Productividad															
	Eficiencia															
Eficacia																

Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de las TIC

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la tecnología de la información y comunicación. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 1: PROCESAMIENTO DE DATOS		1	2	3	4	5
1	El procesamiento de datos que aplica el Centro de Salud Morales hace uso las TIC.					
2	El procesamiento de datos a través del uso de las TIC es de utilidad para lograr un buen desempeño de sus labores.					
3	El procesamiento de datos a través del uso de las TIC servirá para tener datos actualizados del Centro de Salud Morales.					
DIMENSIÓN 2: COMPATIBILIDAD		1	2	3	4	5
4	La entidad cuenta con sistemas operativos de software en el que se pueda realizar búsquedas y trámites sobre los servicios que brindan.					
5	La entidad invierte en costos de mantenimiento y actualización en sus sistemas de cómputo de sus computadoras.					

6	La entidad invierte en costos de capacitación para su personal administrativo.					
7	La entidad cuenta con eficiencia en los equipos de cómputo.					
DIMENSIÓN 3: CONECTIVIDAD		1	2	3	4	5
8	La entidad cuenta con conectividad de internet en todas sus computadoras que utiliza el personal administrativo.					
9	La entidad cuenta con conectividad de intranet en su sistema de cómputo del personal administrativo.					
10	La entidad tiene conexión en todas sus computadoras del personal administrativo.					
DIMENSION 4: SEGURIDAD INFORMATICA		1	2	3	4	5
11	La entidad cuenta con los protocolos de seguridad informática en las computadoras del personal administrativo.					
12	La entidad cuenta con software original en sus computadoras.					
13	La entidad cuenta con un sistema de seguridad informática de antivirus al realizar conexiones remotas o de redes en sus computadoras.					
14	La entidad tiene seguridad informática con acceso restringido en sus navegadores.					
DIMENSION 5: TRANSPARENCIA		1	2	3	4	5
15	El Centro de Salud Morales tiene libre acceso de información en sus servicios que brinda a través de su página web.					
16	El Centro de Salud Morales cuenta con servicios en línea en la web en la que los usuarios puedan acceder.					
17	El Centro de Salud Morales es eficiente en el programa de transparencia en los servicios que brinda					

Cuestionario: Desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del desempeño laboral. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Ud. se siente identificado con su institución?					
2	¿Ud. realiza sus funciones con responsabilidad?					
3	¿Usted trabaja sin necesidad de supervisión y demuestra el compromiso con su institución?					
4	¿Ud. al realizar su trabajo se enfoca en los logros esperados (resultados).?					
5	¿Tiene Ud. el conocimiento adecuado sobre el cargo en que se desenvuelve?					
6	¿Ud. se siente identificado con la institución en la que labora?					
7	¿Sientes que en la institución te apoya y fomenta tu desarrollo profesional?					
	DIMENSION. EFICIENCIA	1	2	3	4	5

8	¿La institución brinda capacitación continua para obtener el buen desempeño de cada función?					
9	¿La institución propicia la creatividad en la realización de sus funciones?					
10	¿La institución fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia en las actividades laborales en corto tiempo?					
11	¿Demuestra dedicación y esfuerzo para mejorar su desempeño laboral?					
12	¿Ud. toma decisiones oportunas para acelerar eficientemente los procesos administrativos?					
13	¿Ud. siente que sus capacidades son aprovechadas al 100% en la institución?					
	DIMENSIÓN: EFICACIA	1	2	3	4	5
14	¿En su área de trabajo existe una adecuada organización de espacio?					
15	¿Es adecuada la utilización del tiempo y el plazo de fechas asignadas cuando ejecuta sus actividades?					
16	¿En la institución se brinda una atención adecuada al público?					
17	¿La institución brinda una solución rápida y oportuna a las demandas de la población?					
18	¿Los recursos de la institución están asignados de acuerdo con la necesidad de cada servicio?					

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de las TIC
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lorena de Jesús Vásquez Arévalo

II ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de las TIC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de las TIC.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de las TIC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto 16 de mayo de 2022



 Lic. Ma. Bx. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de las TIC
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lorena de Jesús Vásquez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de las TIC , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de las TIC .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de las TIC de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de las TIC .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de las TIC .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 16 de mayo de 2022


J.P.C. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matricula 10-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mejía Piña Sergio Rodrigo
 Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de las TIC
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lorena de Jesús Vásquez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de las TIC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de las TIC					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de las TIC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de mayo de 2022



 CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
 N° Matricula: 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lorena de Jesús Vásquez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 16 de mayo de 2022


 U. N. S. M. *Segundo Rodríguez M.*
 Coleg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mejía Piña Sergio Rodrigo
 Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lorena de Jesús Vásquez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 16 de mayo de 2022


Dr. Jairo Durio Macabanchi Tamayo
 N° Matricula 18-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño Laboral.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lorena de Jesús Vásquez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Desempeño Laboral .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 16 de mayo del 2022



 CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Píng
 N° Matrícula 19-823

Constancia de autorización de la institución



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE SAN MARTÍN

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Morales, 23 de junio del 2022

CARTA N.º 024 -2022-D/MICRO RED MORALES

SEÑOR(A)
LIC.ADM.LORENA DE JESÚS VÁSQUEZ ARÉVALO
MORALES.-

REFERENCIA: Solicitud de fecha 14.06.2022

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente, y su vez comunicarle que lo solicitado mediante documento de la referencia, en calidad de estudiante de maestría por la Universidad Cesar Vallejo, resulta procedente en cuanto coadyuve a la investigación y no vulnere el correcto funcionamiento de las labores asistenciales y administrativas en el establecimiento de salud; es ese sentido, se tiene a bien otorgar la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado "**Gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022**", en el C.S. Morales – Red de Salud San Martín.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE SAN MARTÍN

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Morales, 24 de junio del 2022

CARTA N° 024 -2022-MICRORED MORALES

Señora:

LORENA DE JESÚS VÁSQUEZ ARÉVALO
ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
CIUDAD. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN Y USO DE NOMBRE DE LA ENTIDAD

Grato es dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, en respuesta a su solicitud, ésta MicroRed autoriza la ejecución y el uso del nombre del Establecimiento de Salud para la Publicación de los resultados de su investigación "Gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022", debo indicar que deberá hacer llegar a la oficina de la institución, una copia de los resultados de investigación y propuestas de mejora.

Sin otro particular, me despido de usted

Atentamente



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547259
CENTRO DE SALUD MORALES	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: OBST. LENNY YUDITH DIAZ NARBA	DNI: 44286540

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, San Martín - 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autora: Nombres y Apellidos Vásquez Arévalo, Lorena de Jesús	DNI: 46736478

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

Lugar y Fecha: 15 de junio del 2022


 Firma: Lenny Yudith Diaz Narba
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Base de datos estadísticos

V1: Gestión de las TIC

N.º	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p12	p1 3	p1 4	p1 5	p16	p17	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	43
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	57
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	27
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	58
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	29
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	44
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	64
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	74
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	71
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	46
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	42
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	58
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	30
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	43
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	57
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	27
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	58
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	43
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	57
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	27
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	58
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	29
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	44
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	64
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	74

V2: Desempeño Laboral

N.º	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	5	3	5	55
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	58
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	20
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	29
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	63
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	29
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	67
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	45
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	72
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	81
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	74
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	49
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	43
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	61
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	32
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	40
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	52
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	2	4	2	4	37
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	36
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	63
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	5	3	5	55
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	58
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	20
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	29
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	63
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	29
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	67
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	45
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	72
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	81