



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de
salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Navarro Sanchez, Wilson Aparicio (ORCID: 0000-0003-3397-2554)

ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico mi investigación a mi familia que sin su amor y apoyo esto no sería posible, y a mi asesor por su apoyo en cada proceso de desarrollo de la tesis.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres y familia por sus enseñanzas y apoyo incondicional, a mi esposa por el apoyo brindado para continuar con mi investigación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable competencias digitales y sus dimensiones	26
Tabla 2 Resultados descriptivos de la variable eficiencia laboral y sus dimensiones	27
Tabla 3 Correlación entre la variable competencias digitales y variable eficiencia laboral	28
Tabla 4 Correlación entre la variable competencias digitales y la dimensión capacitación de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac - Perú 2021	29
Tabla 5 Correlación entre la variable competencias digitales y la dimensión evaluación de desempeño de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021	30
Tabla 6 Correlación entre la variable competencias digitales y la dimensión delegación de funciones de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021	31
Tabla 7 Jueces expertos	58
Tabla 8 Prueba de normalidad	63

Resumen

Es importante entender y definir la nueva revolución tecnológica en el campo de la salud, ya que, el mundo de hoy enfrenta desafíos extraordinarios, el MINSA en sus políticas de salud incluye la salud digital para favorecer los avances en los servicios de salud de todo el país, beneficiando a la población usuaria. La investigación propuso como objetivo determinar la relación entre las competencias digitales y la eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021. Como metodología se utilizó de tipo básica, con nivel de investigación correlacional y de diseño no experimental. Asimismo, como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario para ambas variables, el cual fue aplicado a una muestra de 80 funcionarios públicos de la Microred. Los resultados indicaron una relación positiva entre las competencias digitales y la eficiencia laboral de los trabajadores de salud. Se concluyó que las competencias digitales al tener una relación directa con la eficiencia laboral del personal de salud, se contribuye a un mejor servicio de salud respecto a calidad en las necesidades futuras de los pacientes de la Microred de Apurímac.

Palabras clave: competencia digital, eficiencia laboral, desempeño.

Abstract

It is important to understand and define the new technological revolution in the field of health, since today's world faces extraordinary challenges, MINSA in its health policies includes digital health to promote advances in health services around the world country, benefiting the user population. The research proposed as an objective to determine the relationship between digital skills and work efficiency of health workers of a Micronetwork in Apurímac - Peru, 2021. Basic methodology was used, with a correlational research level and non-experimental design. Likewise, as a data collection instrument, the questionnaire was used for both variables, which was applied to a sample of 80 public officials of the Microred. The results indicated a positive relationship between digital skills and the work efficiency of health workers, likewise, a positive relationship was obtained with the factors of work efficiency. It was concluded that digital skills have a direct relationship with the work efficiency of health personnel, thus contributing to a better health service regarding quality in the future needs of patients in the Apurimac Micronetwork.

Keywords: digital competence, labor efficiency, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Dado que vivir en un mundo de cambios digitales requiere habilidades adicionales más allá de las tradicionales, el solo acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no es suficiente para su uso efectivo, pues algunas de estas habilidades, consideradas por la Comisión Europea (C.E.) como competencias digitales son deficientes en el mercado laboral y son esenciales para que las organizaciones, sobre todo en el campo de la salud, a fin de obtener ventajas competitivas como agilidad e innovación (Ravichandran, 2018). En un mundo de transformación digital son necesarias otras competencias más allá de tener acceso a las tecnologías digitales. (Martínez, 2017).

Una transformación digital exitosa equivale a una renovación de todo el sistema de salud y como tal, requiere de liderazgo que articule cómo la innovación impulsada por la tecnología fortalece los sistemas de salud y forma un marco de coordinación entre todos los actores de la toma de decisiones, donde las partes acuerdan priorizar continuamente iniciativas específicas (Vizcaíno, 2019).

Actualmente, se está integrando soluciones digitales, como la historia clínica electrónica, la telesalud, las citas médicas en línea y los certificados de defunción en línea, entre otras, para maximizar y agilizar el acceso adecuado al uso y la administración digitales (Ministerio de Salud, 2020).

Curioso y Oscuivilca (2021) investigó sobre “Programas de capacitación para el fortalecimiento de capacidades en informática en enfermería: una perspectiva peruana”, debido a la poca capacitación existente en el personal de enfermería peruano y con la pandemia es imprescindible la extensión de herramientas de educación a distancia por lo que es necesario la promoción de implementación de programas digitales y capacitaciones sistemáticas.

En salud, es una de las áreas que puede sufrir una mayor transformación con la adopción de nuevas herramientas digitales. Además de la reducción de costos operativos, debido al bajo costo de usar algunas de las nuevas tecnologías, las posibles ganancias en términos de atención, la rapidez y precisión del diagnóstico de determinada patología, la capacidad de predecir el estado de salud de los pacientes y predecir los cambios en el cuerpo humano que podría causar serios problemas en el futuro, justifican por sí mismos que sin duda, la digitalización

tendrá uno de los mayores impactos en la salud, contribuyendo a la mejora en la prevención de enfermedades y la longevidad humana.

El mercado laboral está cambiando, independientemente del segmento analizado, la velocidad de los cambios impulsados por las tecnologías es notable. En el sector de la salud no es diferente: la tecnología, con las ventajas y desafíos que le son inherentes, ya ha transformado y se incorporó a diversos procesos de trabajo de los profesionales de la salud. Los ejemplos incluyen registros médicos electrónicos y el avance de telemedicina, en cuidados intensivos donde hay un uso intensivo y avanzado de tecnologías, como en las terapias de cuidados intensivos y en el quirófano; donde estas transformaciones son más evidentes (Giunta, 2017).

Este escenario de transformación, sin embargo, no se limita sólo a nuevos equipos, instrumentos y materiales; con avances en las TIC posibilitadas por internet, se avanza hacia cambios aún más profundo en la forma en que los servicios de salud se organizan para nuevos modelos de práctica.

El problema general de la investigación fue ¿Existe relación entre competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Existe relación entre competencias digitales y capacitación de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?; (b) ¿Existe relación entre competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?; (c) ¿Existe relación entre competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?

La justificación teórica del estudio se basó en las teorías de competencias digitales y la teoría de la competitividad, así como también en los componentes de cada variable, tomando como base la teoría de Callejas et al. (2016).

La justificación metodológica, se estableció en un diseño metodológico propia de la investigación científica, aplicada a la gestión de los servicio de la salud, tuvo un diseño no experimental, de tipo aplicada y correlacional, considerado necesario en la especificación de cada variable de estudio y en la determinación del instrumento, por lo que, se utilizó un Cuestionario Multifactorial, el cual ha sido revisado por jueces expertos a fin de ser aplicados en investigaciones futuras con un diseño diferente al propuesto.

La justificación práctica del estudio. Esta investigación es importante porque analizó cómo las competencias digitales se asocian a la eficiencia laboral, los resultados beneficiarán en la praxis laboral a diferentes tipos de profesionales que laboran en el sector salud, mejorando la gestión de los servicios de la salud, del mismo modo mejorará las competencias en el campo laboral. Se resalta la necesidad del personal de salud en la adquisición de competencias digitales para contribuir a mejorar la asistencia en cuanto a calidad con vista a suplir los requerimientos futuros de los pacientes, mejorando los servicios de salud.

Como justificación social, la presente investigación aporta a la sociedad un instrumento que permitirá mejorar la gestión de los servicios de la salud, sirviendo como guía para la consulta, para dar solución a problemas sociales.

El objetivo general de la investigación se basó en: Determinar la relación entre competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.; los objetivos específicos se basaron en: (a) Determinar la relación entre competencias digitales y capacitación de los trabajadores de la salud de una Microred, Apurímac – Perú, 2021; (b) Determinar la relación entre competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021; (c) Determinar la relación entre competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021; las hipótesis específicas serán: (a) Existe relación significativa entre competencias digitales y capacitación de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021; (b) Existe relación significativa entre competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021; (c) Existe relación significativa entre competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Méndez (2020) en su investigación “Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de enfermería”, tuvo como objetivo revelar los significados que los enfermeros atribuyen a las TIC, para el Proceso de trabajo de enfermería. El estudio tuvo un carácter cuantitativo, descriptivo, exploratorio. La muestra final estuvo conformada por 74 participantes. Como instrumento de recolección de datos, se utilizó un cuestionario para la evaluación de las necesidades de las TIC (QAN-TIC). Los hallazgos permitieron identificar el perfil tecnológico de los gestores de enfermería, para identificar las estrategias más utilizadas en el proceso de gestión con el uso de las TIC, comprendiendo la perspectiva que los enfermeros gestores tienen sobre la utilidad y facilidad de uso de las TIC en el proceso de gestión. Este trabajo aporta en el uso de las TIC para la mejora de la seguridad del paciente basado mediante el acceso directo a la historia clínica, consultando los tratamientos en línea, realizando un seguimiento del progreso de los pacientes y anticipando posibles errores médicos.

La investigación ejecutada por Correa (2020) sobre “Desafíos, dinámicas de la práctica social y desarrollo de competencias digitales”, tuvo como objetivo comprender y descifrar las prácticas del desarrollo de habilidades digitales en las escuelas de negocios. Se buscó una contribución teórica al demostrar la dinámica de la práctica social que existe entre las competencias digitales, entornos y desafíos en los modelos tradicionales de desarrollo de habilidades digitales en las escuelas de negocios brasileñas. Se espera que este estudio también pueda contribuir al desarrollo de competencias digitales en otras instituciones educativas además de las escuelas empresariales y en el mercado de trabajo, ya que los resultados presentan un enfoque procedimental dirigido a los desafíos y dinámicas de la práctica social, el aporte de este trabajo manifiesta como el uso de las TIC ayuda a reducir los costos al reducir el tiempo requerido para procesar datos y gestionar el papeleo.

Long et al. (2018) en su estudio titulado “Tecnologías digitales para el desarrollo del trabajo en salud en países de bajos y medianos ingresos”, cuyo objetivo fue presentar el estado de la evidencia y las mejores prácticas en estrategias digitales de recursos humanos para la salud. La metodología empleada fue documental y bibliográfica. Los hallazgos muestran que se ha probado y

utilizado una variedad de soluciones de salud digital para el desarrollo de la fuerza laboral de la salud, como la capacitación de los trabajadores de la salud, la comunicación entre proveedores, la creación de redes profesionales, la supervisión y la retroalimentación del desempeño de los trabajadores de la salud. Existe una urgencia creciente en la salud global para ir más allá de los proyectos de demostración a pequeña escala y definir el capital y los costos recurrentes de implementación y ampliación de las intervenciones de salud digital, incluido el retorno de la inversión. El presente trabajo aporta a la investigación, sobre las herramientas digitales aplicadas al campo de la salud en los beneficios para la entidad y para los pacientes en su diagnóstico.

En un estudio realizado por Shiferaw et al. (2020) sobre “Competencias digitales de proveedores de atención médica, el objetivo fue evaluar las competencias digitales de los proveedores de atención médica entre siete centros de salud pública. Se aplicó un diseño de estudio transversal, se utilizaron cuestionarios autoadministrados adaptados del marco de competencia digital de la Comisión Europea. Del total de 193 proveedores de atención médica incluidos en el estudio, 167 de ellos respondieron, lo que representa una tasa de respuesta del 86,5 %. Los resultados destacan la necesidad de mejorar la competencia digital entre los proveedores de atención médica centrándose en las brechas de habilidades identificadas. Este estudio aporta en la confianza y adaptación de los proveedores en las TIC y la comunicación en la ejecución de actividades profesionales.

Nazeha et al. (2020) realizó un estudio sobre “Personal de salud digitalmente competente: una revisión del alcance de los hitos educativos (Preprint). El objetivo fue identificar y estudiar los marcos de competencia de salud digital existentes para los trabajadores de la salud. Se realizó una búsqueda bibliográfica para cotejar los marcos de competencias de salud digital publicados desde 2000. El análisis temático descubrió 28 dominios de competencia de salud digital en los marcos incluidos. Se encontró que el marco de competencias en TIC de la salud es el más completo, ya que presentó 21 de los 28 dominios identificados, tenía el mayor número de competencias y se dirigía a una amplia variedad de trabajadores de la salud. El aporte de esta investigación detalla como las tecnologías de salud digital

pueden ser clave para mejorar los resultados de salud, siempre que los trabajadores estén adecuadamente capacitados para usar estas tecnologías.

A nivel nacional, Guzmán (2021) en su estudio de investigación realizado, tuvo como objetivo proponer un plan de competencias digitales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo. El diseño realizado tuvo un enfoque cuantitativo, proyectivo, descriptivo y transversal. La muestra la conformaron 82 trabajadores del área administrativa. Se empleó como instrumento la encuesta, conformada por 40 ítems, validado por criterios de expertos. Como resultado se obtuvo un 52.44% de nivel medio de desempeño laboral. Para la propuesta fueron planificadas capacitaciones mediante talleres, así como los diferentes tipos de aprendizajes, por medio de los cuales se busca obtener el manejo de herramientas, recursos tecnológicos y su aplicación en los procesos de desempeño laboral, en su aporte expresa que las habilidades digitales son útiles para una variedad de tareas diferentes en el lugar de trabajo, que abarcan niveles de habilidad tanto bajos como altos.

González (2022) en su estudio realizado, tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el desempeño laboral y las competencias digitales, se realizó mediante una investigación cuantitativa, aplicada, correlacional y descriptiva. La muestra fue de 30 trabajadores, se aplicó unas encuestas. Concluyendo que, hay una alta correlación entre el desempeño laboral y las competencias digitales, aportando que el uso de herramientas tecnológicas favorece la dinámica de trabajo, porque en lugar de dedicar todo su tiempo a realizar tareas, pueden contar con la optimización que brindan las tecnologías adecuadas para ampliar el foco de su atención.

Valdivia (2020) desplegó un estudio que tuvo como objetivo determinar la incidencia del empleo de la plataforma virtual en la competencia del servidor público en la DRE. La metodología fue explicativa y causal con diseño descriptivo y transeccional. La muestra lo conformaron 50 servidores públicos, se elaboró un cuestionario para la cogida de datos, para medir el empleo de la plataforma y valorar las competencias digitales, concluyendo que hay incidencia del empleo de la plataforma virtual y las competencias digitales del servidor público, este trabajo aporta a la investigación que el desarrollo de cursos en línea, fortifican las

competencias blandas de los empleados, el trabajo en equipo y una presentación de servicios de calidad.

Huapaya (2021) desarrolló una investigación que tuvo como objetivo establecer como influyen las competencias digitales y la gestión administrativa, el diseño fue no experimental y cuantitativo, causal, correlacional y transversal, la población estuvo compuesta por 101 docentes, aplicando la encuesta como instrumento. Se comprobó que las competencias digitales influyen significativamente en el desempeño a través de la comprobación de la hipótesis, concluyendo que la optimización de las competencias digitales y la gestión administrativa se logra un mejor desempeño del docente, esta investigación aporta la relación de las competencias digitales con el desempeño laboral de los trabajadores.

Chávez (2022) realizó una investigación para determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021. El tipo fue básico de investigación, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra se conformó por 91 personas. Las encuestas se utilizan como herramientas para cada variable. Los resultados mostraron que el 18,7% (17) consideraba el comportamiento organizacional como malo, el 48,4% (44) mayormente y el 33,0% (30) como bueno. De igual manera se encontró que el 19.78% (18) de los niveles de eficiencia vigentes funcionaron con déficit, el 43.96% (40) de la frecuencia y el 36.26% (33) del nivel de eficiencia. Se concluye que la variable comportamiento organizacional está directa y positivamente correlacionada con la variable desempeño laboral, con Spearman de 0.830, como una media de significación estadística. $p=0,000$, esto indica que, si se mejora el comportamiento organizacional, habrá mayor eficiencia laboral.

Conforme a los antecedentes mencionados en la investigación, es oportuno mencionar teorías relacionadas a cada variable de estudio.

Referente a la variable competencias digitales, se menciona a la Teoría de las competencias. Muchos autores se refieren a la taxonomía de Bloom et al., (1956, 2001) como base para la comprensión de cómo se estructura el desenvolvimiento de competencias. La formación de competencias se divide en 3 dominios de enseñanza: Cognitivo, afectivo y psicomotor. Cognitivo está

relacionado con el conocimiento técnico, “habilidades y actitudes”; afectivo a “sentimientos y posturas”; psicomotricidad a “habilidades físicas específicas”, como “reflejos, percepción” (Walsham, 2017).

Fernández et al. (2017) se refieren a los estudios de David McClelland (1973) como el primero en argumentar que la inteligencia no debe medirse como un número, sino debe ser acreditado por la capacidad de los individuos para aplicar sus conocimientos en un entorno. Refuerzan esta idea de que “Competencia es la capacidad de los individuos para colocar un conocimiento a la práctica, de forma creativa y generando algún tipo de valor” (p. 201).

Existen otros modelos y conceptos que definen las competencias de manera más amplia, como el Proceso de Bologna (Bologna-process) que establece 4 tipos de competencias que los estudiantes deben adquirir durante la enseñanza: a) competencias profesionales que incluye la comprensión de los procedimientos, la aplicación de conocimientos y habilidades analíticas; b) competencias metodológicas que incluyen la cognición para resolver problemas y procesos de decisión; c) competencia social, que son habilidades de interacción social, comunicación y cooperación entre equipos; d) competencia personal que incluye preguntas como la actitud, los valores, la reflexión e incluso la gestión del tiempo (Steininger, 2019).

En el área de las herramientas tecnológicas, Basselier et al (2001) observaron que el término competencia se utiliza en diferentes áreas de investigación, incluyendo la psicología, educación, administración, recursos humanos y sistemas de información. También se usa en diversas formas, a veces como sinónimo de rendimiento, a veces como una habilidad o característica personal (Taj, 2016).

A nivel organizacional, la investigación más referenciada es la de Callejas et al. (2016) que consideran como competencia digital: la capacidad de aplicar los conocimientos tecnológicos y las habilidades para crear y mejorar los procesos mediante el uso eficaz y eficiente de las tecnologías. Powell (2001) utilizó el término capacidades para definir competencias que se desarrollan en las rutinas del departamento de sistemas de información (SI). Tippins y Sohi (2003) dividieron la capacidad de tecnología de la información en: Conocimiento, operaciones y artefactos. Este mismo término fue utilizado por Ross et al (1996) para explicar la

capacidad de la empresa para emplear recursos tecnológicos para agregar valor al negocio y obtener una ventaja competitiva (Correa, 2020).

En la teoría de la competitividad se indica que la estrategia competitiva es la procura de una posición competitiva beneficiosa en una industria o campo fundamental donde ocurre la competencia. Las estrategias competitivas son elementos creados para ser diferenciados en el mercado actual. El método utilizado por Porter permite un análisis del comportamiento estratégico del comercio proporcionando un mayor conocimiento para lograr objetivos específicos y aumentar su ventaja competitiva. Estas no solo responden al entorno, sino que también trata de modelar este entorno en favor de una empresa (Pérez, 2021).

La ventaja competitiva de una empresa puede proporcionar una mayor prominencia en el mercado, asegurando mayores ganancias. Según Kotler (2000) citado en Romero et al. (2020), una empresa necesita monitorear continuamente las estrategias de sus competidores, como personas ingeniosas.

Tener estrategias competitivas es importante para toda empresa. Porque difícilmente las empresas podrán crear las condiciones para responder a todas las necesidades en todos los segmentos del mercado. Por eso la planificación estratégica es capaz de garantizar a la empresa, la dirección en la que pretende moverse, comprobando sus habilidades para nuevas oportunidades de mercado.

Para tener una ventaja competitiva, las empresas necesitan ejecutar sus actividades estratégicamente, con el costo más barato, o mejor, que su competencia. Porter dice que la ventaja competitiva de una organización radica en su forma en que reacciona a las fuerzas que gobiernan la competencia en un mercado. Sin embargo, lo que hace competitiva a una empresa es la conquista de un diferencial, ganando credibilidad y principalmente rentabilidad.

Afirma que la ventaja competitiva se produce cuando una empresa es capaz de crear una capacidad o valor superior que la diferencia de las demás para sus clientes. Para el autor, una empresa obtendrá una ventaja competitiva sobre los competidores si elige uno de los dos tipos básicos de estrategia: menor costo o diferenciación. Para diferenciar una entidad de la competencia necesita ser especial en algo valioso para los compradores (Romero et al., 2020).

Esta diferenciación está relacionada con ofrecer valor al cliente, la diferenciación da como resultado un desempeño superior si el precio premium

alcanzado supera cualquier costo adicional de ser privado. La ventaja competitiva puede proporcionar a la empresa una mayor prominencia y aumentar sus ganancias.

La estrategia puede definirse como los movimientos de todos los materiales de la organización en el campo integral para lograr las metas. La estrategia está relacionada con los medios utilizados y creados para maximizar los resultados.

Concerniente a la teoría de la motivación, el psicólogo social Douglas McGregor en 1960 desarrolló dos contrastantes teorías que exponían cómo las afirmaciones de los gestores sobre lo que motiva al personal pueden afectar su gestión. Denominándolas X y Y. Hasta la actualidad son importantes estas dos teorías (Martín, 2017).

- Explicadas por primera vez la Teoría X y la Teoría Y por este autor en su libro "El lado humano de la empresa", refiriéndose a los estilos de gestión: Teoría X (autoritario) y Teoría Y (participativo).
- Si se piensa que el equipo de trabajo no les gusta el trabajo que realizan y tienen poco interés, de acuerdo al autor, es posible que emplee un estilo autoritario de gestión. Enfoque práctico que involucra la micro gestión del trabajo de los individuos para avalar que se efectúe educadamente. McGregor llamó a esto Teoría X.
- Si se piensa que el personal se siente orgulloso de la labor realizada, viéndolo como un desafío, es posible que adopte un estilo de gestión participativo. Los directivos que emplean este enfoque confían en sus obreros para que lo realicen eficazmente y se apropien de él. McGregor llamó a esto Teoría Y.

La teoría de la motivación-higiene de Herzberg o teoría del factor dual, reconocida, además, por la motivación de dos factores, argumenta que existen conjuntos separados de factores excluyentes mutuamente en el área laboral que causan satisfacción o insatisfacción en el trabajo (Quiroa, 2022).

En general, estos factores que fomentan la satisfacción laboral se relacionan con el crecimiento personal y la autorrealización. Para Herzberg, los motivadores aseguraban la satisfacción laboral, mientras que la falta de factores de higiene generaba insatisfacción laboral.

De manera bastante objetiva, la motivación es un conjunto de factores personales y contextuales que determinan la realización de una acción. Es decir, es lo que nos impulsa a realizar una tarea. Después de todo, es algo intrínsecamente humano, por lo que podemos realizar cualquier acción mínima en nuestra vida diaria, necesitamos algo que nos impulse a realizar esas acciones. En términos generales, la motivación es simple: si tenemos hambre, tenemos la motivación para comer (Giunta, 2017).

La motivación laboral está relacionada con el deseo de permanecer en ese puesto, pero más importante aún, es el sentimiento que impulsa todas tus acciones en el ambiente laboral. En definitiva, es el deseo de alcanzar metas y lograr buenos resultados tanto por razones internas como por estímulos externos. Es una parte muy importante de la dinámica organizacional, pero suele ser poco frecuente en muchas empresas (Curioso y Oscuivilca, 2021).

Influye directamente en el comportamiento del individuo en el trabajo, estando profundamente relacionado con el compromiso de los empleados con la labor que realizan. Así, cuanto más motivado esté un profesional, mejor desempeñará sus funciones y mayor será su productividad (Guzmán, 2021).

Por consiguiente, haciendo mención a la Teoría de las Competencias Digitales, indica que los avances tecnológicos hicieron que los términos también evolucionaran, siguiendo los requerimientos de las compañías y de los individuos. Entre 2002 y 2004, principalmente en Europa un movimiento de gobiernos y academia comenzó a optimizar la calificación de competencias digitales, como respuesta al déficit de profesionales en TI en el trabajo. Los términos Digital Literacy y ICT Literacy volvieron y surgieron en esta fase respectivamente, con una connotación más específica relacionada en el siglo XXI con las competencias (Correa, 2020).

El Ministerio de Salud (2020) mencionó que el Perú se encuentra avanzando en la transformación digital identificando e implementando soluciones digitales, así tenemos la historia clínica electrónica, la telesalud entre otros. Tenemos como objetivos específicos:

1. Reforzar la gobernanza del ecosistema sanitario digital.
2. Poner en marcha la Telesalud y la historia clínica electrónica en todo el país.

3. Mejorar la precisión y accesibilidad de los datos para el análisis y la toma de decisiones en todos los niveles del sistema sanitario.
4. Fomentar la innovación técnica, el crecimiento y la maduración del sector sanitario.

Lalonde (1981) en su teoría manifestó que el nivel de salud de una localidad está influenciado por la biología humana, el medio ambiente, el estilo de vida y la organización del cuidado de la salud, para el presente estudio nos enmarcamos en la organización del cuidado de la salud que consiste en la cantidad, calidad, disposición, naturaleza, relaciones de personas y recursos en la prestación de servicios de salud, teniéndose en cuenta que todos los servicios de salud tienen que ir de la mano con los avances científicos y tecnológicos; por ello a nivel mundial se habla de transformación digital en salud, la cual incluye las competencias digitales que debe contar el potencial humano en el sector salud.

Tenemos a Ferrari (2013) quien definió las competencias digitales como la solución de problemas, valoración, compromiso, ética, saberes, comunicación, cooperación, gestión de la información y operaciones técnicas. Este autor también colaboró para formar una de las principales perspectivas utilizadas en la actualidad.

Se considera una competencia transversal la competencia digital, se define como una serie de comportamientos, saberes, destrezas, pericias, talentos, capacidades y estrategias precisas para emplear las TIC y recursos digitales en la ejecución de actividades, solución de conflictos, comunicación, administrar información, ayudar, establecer y compartir información y construir de modo eficiente conocimiento, eficaz, adecuada, íntegra, dúctil, creativa, crítica, ético y reflexivo, para la socialización, aprendizaje, participación, tareas y labores (Giunta, 2017).

La competencia digital es reconocida por el Parlamento y por el Consejo Europeo desde 2006 como una de las competencias críticas para el permanente aprendizaje de vida y para la inserción en la sociedad del conocimiento. También se considera necesario para la adquisición de otras, que son: la comunicación en lenguas extranjeras y materna; destrezas elementales en tecnología y ciencia; aprendizaje; competencias cívicas, matemáticas y sociales; espíritu empresarial y de iniciativa; sensibilidad y expresión cultural. Se propone desarrollarlo en cinco

áreas y evaluado considerando tres niveles de competencia: Elemental, Avanzado e Intermedio (Lucas y Moreira, 2016):

1. Alfabetización de datos: identificar, delimitar, recobrar, acopiar, organizar y examinar información digital, valorando su excelencia y finalidad;
2. Colaboración y comunicación: comunicarse en las herramientas digitales, compartición de recursos mediante herramientas en línea, conectarse y colaborar con otros individuos por medios digitales, participar e intercambiar con conectividades y redes.
3. Creación de contenidos digitales: establecer y editar contenidos nuevos; integrar y reelaborar contenidos previos; para originar creativas expresiones, contenidos de programación y multimedia; hacer cumplir y tratar licencias de uso y derechos de propiedad intelectual.
4. Seguridad: medidas de seguridad, protección particular, de identidad digital y de datos, uso sostenible y seguro;
5. Resolución de problemas: identificación de recursos y necesidades digitales, tomar informadas decisiones sobre las herramientas digitales más adecuadas según los fines y necesidades de uso, solucionar dificultades conceptuales mediante la digitalización, resolver problemas técnicos, utilizar creativamente las tecnologías.

Recomendaciones que debe hacer el personal de salud para favorecer el desenvolvimiento de competencias digitales:

- Fomentar la creación de entornos tecnológicos e innovación para el desarrollo de modelos de Atención para la Salud, con estrategias sostenibilidad y emprendimiento;
- Invertir en la generalización de indicadores de impacto, económicos, sociales, la innovación y tecnología.
- Suscitar la creación de redes para el desarrollo de la innovación tecnológico, para garantizar una atención segura y excelente.
- Formular Avisos Públicos de innovación tecnológico en la atención, gestión y educación, en línea con las políticas del Sistema Único De salud;
- Formular la inclusión de tecnologías en la Agenda de Prioridades de Investigación.

- Acrecentar la política de esparcimiento y coyuntura de superación en los enfermeros, como estrategia de calificación de profesionales de servicios con implementación de tecnologías de atención basadas en la evidencia (Giunta, 2017).

Definiendo a la variable competencias digitales, la palabra competencia por sí misma tiene un significado muy amplio. Estas son características como actitudes y habilidades que les permiten realizar las actividades. Por ejemplo, toda organización necesita profesionales con un perfil específico para desempeñar funciones específicas de acuerdo con los objetivos, la cultura y las necesidades de la empresa (López, 2016).

Las competencias digitales se definen como las habilidades necesarias para utilizar dispositivos, herramientas, software, aplicaciones de comunicación y redes para acceder a la información y gestionarla (Gutiérrez et al., 2017).

Las competencias son, en términos generales, habilidades y conocimientos que posee un individuo. Al referirse a tecnologías digitales, se refiere a la capacidad que tiene un desarrollador para hacer frente a diferentes tecnologías (Pauta, 2020).

Para la presente investigación se ha tomado como referente al autor López (2016), porque su conceptualización de las competencias digitales es la que más se acerca a nuestras necesidades de investigación. En ese sentido, se considera a las dimensiones: alfabetización en la salud digital, gestión eficaz, creación de contenido y comunicación sanitaria.

La alfabetización digital hace referencia al aprendizaje de las plataformas digitales desde edades tempranas. Es decir, la capacidad de hallar, valorar, participar, crear y compartir contenidos empleando el internet y las tecnologías. Esto significa tener habilidades necesarias para vivir, aprender y trabajar en una sociedad que cada vez más se comunica y accede a la información a través de tecnologías digitales como plataformas de internet, redes sociales y dispositivos móviles (García, 2017).

Organización Mundial de la Salud (2019) ha definido la alfabetización en salud digital como el uso de tecnologías digitales en actividades relacionadas con la salud. Este término general abarca una amplia gama de tecnologías como salud móvil, telemedicina, telesalud, monitoreo basado en sensores, juegos de salud digital y tecnología de la información de salud. Los servicios de salud digitales

pueden fortalecer el sistema de atención médica al mejorar la eficiencia de la atención en entornos hospitalarios, mejorar el cumplimiento de las pautas clínicas, brindar oportunidades para apoyar la práctica clínica y hacer avanzar el cuidado centrado de los pacientes.

La alfabetización digital se refiere a la capacidad de una persona en comprender y utilizar los recursos informáticos. Es decir, saber utilizar dispositivos digitales, software y el propio internet en el área de medicina.

La digitalización en salud ha cambiado las responsabilidades y funciones de sus profesionales. Las tecnologías que cambian rápidamente y los nuevos modos de comunicación digital han aumentado la frecuencia con la que los profesionales de la salud necesitan actualizar su conjunto de habilidades para brindar atención centrada en el paciente, por ejemplo, accesibilidad al servicio, calidad de la atención, atención individualizada y participación del paciente (Jarva & Oikarinen, 2022).

Para desarrollar la investigación se tomó como referente la definición dada por la OMS (2019) por su acercamiento con este estudio relacionado con la dimensión alfabetización en salud digital.

La gestión eficaz de la información científico sanitaria se define como un mecanismo para recopilar, procesar, analizar y transmitir información necesaria para planificar, organizar y evaluar los servicios de salud (Vilcaguano, 2018).

Un sistema de información en salud también se define como un conjunto de componentes y procedimientos interrelacionados, organizados con el fin de crear información de salud y capaz de monitorear el estado de salud y los servicios de la salud de una nación para mejorar la atención de la salud pública, el liderazgo y decisiones de gestión en todos los niveles (Skoropada, 2018).

Este es un componente esencial del sistema de salud y su finalidad es mejorar el funcionamiento del macrosistema de la salud, que es un componente y su principal objetivo es apoyar la toma de decisiones, estrategias, planificación y gestión de programas, monitorear el desempeño y proporcionar evaluaciones periódicas para las metas establecidas (OMS, 2019).

La definición que se acerca a esta investigación es la de la OMS (2019) con respecto a la dimensión gestión eficaz de la información científico-técnica.

La comunicación sanitaria se encarga del estudio y el uso de estrategias de la comunicación para informar e influir en las decisiones de los individuos y las comunidades para promover su salud (Mosquera, 2017).

La comunicación sanitaria no se trata solo de promover la salud, aunque es el área estratégicamente más importante. De hecho, la comunicación sanitaria incluye mensajes que pueden tener finalidades muy diversas, como, por ejemplo:

- Promoción de la salud.
- Evitar riesgos y ayudar a hacer frente a las amenazas por salud.
- Prevenir enfermedades.
- Sugerir y recomendar cambios de conducta.
- Recomendar consejos de detección.
- Informar sobre la salud y la enfermedad.
- Informar sobre los exámenes médicos que se deben realizar y sus resultados.
- Prescribir medicación.
- Recomendar medidas preventivas y actividades de autocuidado a las personas enfermas (Busse & Godoy, 2016).

Los procesos de información y comunicación en salud se ocupan de la prevención y promoción de las enfermedades de la sociedad, son de importancia crítica y estratégica porque pueden influir significativamente en la evaluación de los usuarios sobre la calidad de atención, adaptación psicológica a la enfermedad y a la medicación y conductas de adherencia conductual. La valoración que los usuarios de la calidad de la atención en salud dan a los técnicos se basa en gran medida en la valoración que se tienen sobre las habilidades comunicativas de técnicos de salud con quienes interactuaron (Carvalho, 2018).

De acuerdo a la definición dada por Carvalho (2018) es que se encuentra más acorde a esta investigación.

La salud digital o asistencia sanitaria digital es un término amplio y multidisciplinario que engloba la intersección entre la tecnología y la asistencia sanitaria. La salud digital aplica la transformación digital al ámbito sanitario, integrando software, hardware y servicios. Asimismo, contiene aplicaciones de salud, móviles, registros médicos electrónicos, dispositivos portátiles, telesalud y medicina personalizada (Brown et.al 2020).

Es preciso mencionar que, las aplicaciones de tecnología de información y comunicación otorgan mediaciones de salud digital a fin de prever enfermedades y optimizar la calidad de vida. No obstante, dado las inquietudes globales asociados con el envejecimiento, enfermedad y mortalidad infantil, epidemias y pandemias, altos costos, pobreza e impacto de la discriminación racial en el acceso a la atención médica, plataformas digitales, sistemas y tecnologías relacionadas crecerán y seguirán aumentando (Méndez, 2020).

En la salud, las TIC son un elemento crucial para la gestión de los servicios y toma de decisiones. Desarrollo científico, tecnológico, social y económico, verificado en las últimas décadas ha dado lugar al surgimiento de nuevos problemas y nuevos desafíos para los sistemas de salud. (Pinochet et al., 2014) corroboran esta idea, afirmando que los avances tecnológicos que se han presenciado han desafiado a los gerentes a hacer uso de las tecnologías en la toma de decisiones, favoreciendo las rutinas de gestión hospitalaria, permitiendo un mayor control en el cuidado de la salud y deliberaciones económico-financieras organizacionales.

El autor elegido es Méndez (2020) es la que está más acorde a este estudio relacionada con la creación de contenido digital científico-sanitario y se tomará como referente.

Definiendo a la variable eficiencia laboral, se define como la virtud o característica de (alguien o algo) ser competente, productivo, de lograr el mejor desempeño con los menores errores. En otras palabras, la eficiencia está directamente relacionada con el proceso y su tiempo de finalización. Si algo se lleva a cabo en el tiempo estipulado, del mejor modo, empleando los materiales disponibles y sin generar gastos imprevistos, el proceso fue eficiente (García & Cazallo, 2019).

Por su parte Marcó et al. (2016).señala que la eficiencia laboral es la utilización de los recursos por parte de la organización, así como la conexión técnica entre los insumos utilizados y los resultados obtenidos.

La productividad consiste en hacer más con menos. Es decir, si en todo ese proceso eficiente (realizado dentro del plazo establecido), no fue posible hacerlo más rápido de lo esperado, significa que no hubo productividad en el trabajo. La productividad es un concepto a más largo plazo e involucra más directamente la

producción económica, industrial y agrícola. Por tanto, la productividad está íntimamente asociada al trabajo y, en economía, se define como “la capacidad de los factores de producción (máquinas, tecnologías, personas, capital, etc.) para crear un producto”. Con esto es posible definir la productividad de una empresa, de una región o país y utilizar como términos de comparación (Rojas et al., 2017).

La eficiencia y la productividad no siempre son suficientes en las empresas, las personas también deben ser eficaces. La efectividad está directamente ligada al resultado, es decir, cuando alguien hace algo con resultados correctos, esa persona fue efectiva en el trabajo. Es posible que además de ser eficaz, la persona también sea eficiente y productiva. En otras palabras, el camino que encontró para ese resultado fue el realizado en el plazo esperado (eficiencia), ejecutando de manera rentable (productiva) y correcta (eficacia) (García y Cazallo, 2019).

Diversos profesionales de mercado emplean esta valoración para generar el plan estratégico de una compañía, que indica el camino a tomar para alcanzar el éxito. La productividad laboral mide la eficacia de la mano de obra, mientras que la eficiencia tiene en cuenta todos los factores de entrada, recursos, mano de obra y capital, por lo que para este estudio se tomará la definición dada por García y Calzado (2019) porque es la que más acorde esta con este trabajo.

En ese sentido, se hace mención a las dimensiones: capacitación, evaluación de desempeño y delegación de funciones, tomadas en cuenta en la variable de estudio.

La capacitación es instruir o desarrollar en uno o en otros distintas habilidades y conocimientos o aptitudes relacionado a las competencias específicas. En ese sentido, se tiene objetivos específicos sobre la mejora de la capacidad, el talento, conocimiento, productividad y desempeño (Bermúdez, 2015).

La formación profesional es el conjunto de iniciativas (cursos, formación) que ayudan a los empleados a desarrollar sus competencias profesionales. Esta capacitación puede enfocarse en habilidades técnicas o conductuales (Jaureguiberry, 2022).

La formación es un proceso cuyo foco principal es la mejora de las competencias del profesional. La formación garantiza nuevos métodos y enseñanzas para lograr diferentes objetivos en la empresa. En la capacitación, el

objetivo principal es desarrollar y preparar a los empleados para actividades específicas (García & Cazallo, 2019).

La definición realizada por Bermúdez (2015) es la que más acorde esta con esta investigación referente a la capacitación y será la que se tomará como referencia.

La evolución es un medio formal y eficaz en la que se mide el trabajo y resultados de un colaborador frente a las responsabilidades laborales. Se usa para medir el valor agregado de un colaborador en términos de mayores ingresos hacia la empresa, asociado a los estándares de la industria, y el retorno total de la inversión del empleado (Chiavenato, 2007).

Cualquier organización inculcada en la técnica de “ganar desde adentro” centrándose en sus empleados creen en un proceso sistemático de evaluación de desempeño de sus colaboradores. De igual forma, los empleados son calificados cada año en los aniversarios de servicio, en función de los cuales son promovidos y reciben la colocación adecuada de incrementos salariales. Las evaluaciones de desempeño también desempeñan un papel directo al brindar retroalimentación regular a los empleados para ayudarlos a sentirse más seguros acerca de sus criterios de desempeño. (Brazzolotto, 2012).

La evaluación del desempeño es una herramienta de recursos humanos para analizar el desempeño de un empleado o de todo un equipo. A través de esta es posible evaluar las habilidades técnicas y de comportamiento de los empleados, sin embargo, relacionarlos con la cultura de la empresa, también es posible verificar que los métodos de selección sean correctos y eficientes, posibilitando la corrección de procesos y evitando nuevas contrataciones erróneas (Guzmán, 2021).

La evaluación del desempeño es una de las herramientas más importantes en la gestión de personas, ya que tiene como objetivo analizar el desempeño de un individuo o un grupo de empleados. A través de este proceso, el empresario puede diagnosticar y analizar el comportamiento de un empleado durante un período de tiempo determinado. Con el resultado de esta, es posible verificar si la actitud individual y colectiva del evaluado está alineada con la cultura de la empresa. Si el resultado es satisfactorio, lo ideal es analizar qué hacer para que sigan el ejemplo del empleado en cuestión. Al ser insatisfactorio, es necesario comprender en qué

medida la empresa colaboró para permear ese comportamiento y cómo ayudar en el desarrollo de este empleado (Vilcaguano, 2018).

La evaluación del desempeño es un método que ayuda al desarrollo de los empleados. Es una forma de valorizar el capital humano dentro de su empresa, a través de un proceso estructurado, guiado por métricas, y que mejora los resultados. Mediante esto es posible identificar fortalezas y puntos a desarrollar por los colaboradores (González, 2022).

Se tomará como referencia la definición dada por Vilcaguano (2018) sobre la evaluación de desempeño debido a que es la que se encuentra más acorde a la investigación que se está realizando.

Respecto a la delegación de funciones, este es considerado algo muy común entre los líderes, gerentes y personas que siempre están al frente de los proyectos organizacionales, pero no todos saben cómo realizar correctamente esta tarea. Básicamente, delegar tareas es asignar responsabilidades especiales a los miembros del equipo (Prieto, 2013).

Fundamentalmente, es un proceso que tiene como propósito transferir tareas operativas e incluso más simples a otras personas. Esto permite a los emprendedores concentrarse más en administrar su negocio que en administrarlo (Vilcaguano, 2018).

Delegar es dirigir una actividad o proyecto a otro miembro del equipo para que lo realice. Es importante decir que la responsabilidad última de la tarea siempre recae en el líder (Del Prado, 1998).

Para la presente investigación se tomó como referente al autor González (2021) porque su conceptualización de delegación de funciones es la que más se acerca a nuestras necesidades de investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada, según, Hernández y Mendoza (2018) se orienta a resolver problemas.

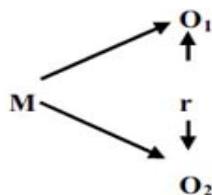
El nivel de investigación utilizado es descriptivo correlacional, porque se indagó conocer la relación entre las 2 variables.

Diseño de investigación no experimental, según, Hernández y Mendoza (2018) debido a que no se generó ninguna alteración a ninguna de las variables.

Investigación no experimental cuantitativa, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) por que se utilizó herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, presentar de forma explicativa y proyectar para predecir fenómenos mediante la utilización de datos numéricos, recopilados como datos objetivos sobre hechos empíricos.

De corte transversal; se ejecutó la obtención de información en un solo periodo.

El esquema es:



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1: Competencias digitales

r: Relación entre las variables.

O2: Observación de la variable 2: Eficiencia laboral.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Competencias digitales

Definición conceptual:

Capacidad de aplicar los conocimientos tecnológicos y las habilidades para crear y mejorar los procesos mediante el uso eficaz y eficiente de las tecnologías (Callejas et al., 2016).

Definición operacional:

Las capacidades del colaborador relacionado con sus habilidades digitales en el proceso de atención del paciente. Se ha utilizado un instrumento cuyo nombre es Competencias Digitales y Eficiencia Laboral, de autoría propia, a fin de medir las dimensiones de alfabetización, gestión, comunicación y creación de contenido.

Indicadores

Conocer aplicativos informáticos de la entidad, tener habilidades para realizar actividades informáticas, saber identificar, analizar y evaluar páginas de salud, conocer distintos canales informáticos y filtrar de forma eficiente, tener capacidad de procesar información, saber utilizar la red para publicar y difundir contenidos digitales, conocer los distintos tipos de contenidos digitales, saber utilizar adecuadamente las distintas herramientas de creación de contenidos digitales y conocer la propiedad intelectual, los derechos de autor y las licencias.

Escala de medición.

1= Nunca

2= Casi nunca

3= Indiferente

4= Casi Siempre

5= Siempre

V2: Eficiencia laboral.**Definición conceptual:**

La eficiencia es Grado de cumplimiento de objetivos mediante la combinación específica de elementos productivos con las cuales se obtiene niveles máximos de recursos (Mokate, 2001)

Definición operacional

Los factores productivos de los colaboradores de la salud relacionado a los objetivos que maximiza su labor diaria. Se ha utilizado un instrumento cuyo nombre es Competencias Digitales y Eficiencia Laboral, de autoría propia, a fin de medir las dimensiones de capacitación, evaluación y delegación.

Indicadores

Frecuencia, actualización, innovación, liderazgo, autonomía, riesgo en toma de decisiones, aptitudes, percepción del rol, perfil del cargo.

Escala de medición

1= Nunca

2= Casi nunca

3= Indiferente

4= Casi Siempre

5= Siempre

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población se conformó por 86 funcionarios públicos de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de una Microred en Apurímac – Perú, 2021

Criterios de exclusión:

- Personal de limpieza.

3.3.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 80 funcionarios de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

3.3.3 Muestreo

La técnica de muestreo es una muestra no probabilística por conveniencia.

3.3.4 Unidad de análisis

Trabajador o colaborador de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Anexo 3.

3.4.2 Instrumentos

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos. Después de la validez se llevó a cabo el proceso de confiabilidad, mediante la aplicación del análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario multifactorial.

Autor: Wilson Aparicio Navarro Sánchez.

Dimensiones:

Alfabetización en salud digital.

Gestión eficaz de la información científico-sanitario.

Comunicación sanitaria.

Creación de contenido digital científico sanitario.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario multifactorial.

Autor: Wilson Aparicio Navarro Sánchez.

Dimensiones:

Capacitación.

Evaluación de desempeño.

Delegación de funciones.

Objetivo: Medir competencias digitales y eficiencia laboral.

Tiempo: 15-20 minutos.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Los instrumentos fueron validados por 4 expertos, todos ellos con grado académico de maestros, para la confiabilidad se realizó el cuestionario en una muestra de 30 colaboradores de la salud encuestados, luego fue tabulado en Excel y trasladado al programa estadístico SPSS25, que permitió conocer el Alpha de Cronbach 0.885.

Validez

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento " Cuestionario sobre las competencias digitales y la eficiencia laboral "				
Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
	Si/No	Si/No	Si/No	Aplicable/No aplicable
	Si/No	Si/No	Si/No	Aplicable/No aplicable
	Si/No	Si/No	Si/No	Aplicable/No aplicable

Confiabilidad

Se procederá con la aplicación de una prueba piloto para la validez de este instrumento. Empleando la técnica del Alfa de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α = Coeficiente del Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

S_i^2 = Sumatoria de Varianza de los ítems

S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems

3.5 Procedimientos

Para la técnica de recojo de datos se realizó las gestiones pertinentes ante la dirección de una Microred. Se aplicó el cuestionario a 80 trabajadores de una Microred en Apurímac – Perú, 2021. y se procesaron los resultados obtenidos en una base de datos, trasladándolos al SPSS26 que nos permitió presentar los cuadros de distribución de frecuencias y tablas inferenciales.

3.6 Método de análisis de datos

Se elaboró una base de datos codificada en Excel, luego se importó al software estadístico SPSS versión 26< y los datos se analizaron sobre la base de estadística descriptiva e inferencial según la medida de las variables. Para el análisis descriptivo se utilizó la distribución de frecuencias y para la estadística inferencial se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

La investigación consideró el respeto al anonimato del encuestado, así mismo el respeto al código de ética del investigador de la Universidad César Vallejo, se respetó la originalidad y la propiedad de los autores, citándolos correctamente en norma APA y respeto a los derechos humanos declarados universalmente.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados descriptivos de la variable competencias digitales y sus dimensiones.

Valores	X1=Alfabetización en salud digital		X2=Gestión eficaz de la información científico-sanitario		X3: Comunicación sanitaria		X4: Creación de contenido digital científico sanitario	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1= BAJO	3	4	2	2	4	5	10	12
2= MEDIO	7	9	7	9	16	20	11	14
3= ALTO	70	87	71	89	60	75	59	74
TOTALES	80	100	80	100	80	100	80	100

Análisis: En la dimensión X1, existe un 87% de encuestados que tienen una alfabetización en salud digital alto, un 9% nivel medio y un 4% tiene un nivel bajo; en la dimensión X2, un 89% de encuestados manifiestan tener una gestión eficaz de la información científico sanitario en nivel alto, un 9% nivel medio y el 2% un nivel bajo; en la dimensión X3, un 75% de encuestados manifestaron que tienen una comunicación sanitaria de nivel alto, el 20% presentó un nivel medio y un 5% nivel bajo; en la dimensión X4, el 74% de encuestados manifestaron que saben crear contenido digital científico sanitario en un nivel alto, un 14% nivel medio y un 12% en nivel bajo. De acuerdo a lo obtenido, dado la competencia digital de los encuestados, se debe enfatizar en la creación de contenido digital sanitario a fin de optimizar dicha dimensión.

Tabla 2

Resultados descriptivos de la variable eficiencia laboral y sus dimensiones.

Valores	Y1=Capacitación		Y2=Evaluación de desempeño		Y3=Delegación de funciones	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1= BAJO	6	8	1	1	8	10
2= MEDIO	40	50	18	23	39	49
3= ALTO	34	42	61	76	33	41
TOTALES	80	100	80	100	80	100

Análisis: En la dimensión Y1, existe un 50% de encuestados que manifiestan haber sido capacitados en un nivel medio, un 42% en un nivel alto y el 8% en un nivel bajo; en la dimensión Y2, el 76% de encuestados manifiestan tener una evaluación del desempeño en un nivel alto, un 23% en un nivel medio y un 1% en un nivel bajo; en la dimensión Y3, el 49% de encuestados manifiestan tener una delegación de funciones en un nivel medio, el 41% en un nivel alto y el 10% en un nivel bajo. Por lo tanto, los trabajadores deben valorar su eficiencia laboral en relación a su capacitación y delegación de funciones.

Análisis estadístico inferencial

Contrastación de la hipótesis general

HG. Existe relación entre las competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

Tabla 3

Correlación entre la variable competencias digitales y variable eficiencia laboral.

		Competencias		
			digitales	Eficiencia laboral
Rho de	Competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,428**
Spearman	digitales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,428**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Análisis: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{Valor}} = 0.000 < 0.05$, indica que se acepta la hipótesis general, esto quiere decir que, las competencias digitales presentan una relación directa con la eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred, y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.428$, significa que cuanto mayor sean las competencias digitales, la eficiencia laboral será mayor.

Correlación de la hipótesis específica N°1

H1. Existe relación significativa entre las competencias digitales y capacitación de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

Tabla 4

Correlación entre la variable competencias digitales y la dimensión capacitación de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac - Perú 2021.

		Competencias	
		digitales	Capacitación
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,339**
		N	80
	Capacitación	Coeficiente de correlación	,339**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

Análisis: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{Valor}} = 0.000 < 0.05$, se indica que se acepta la hipótesis específica N°1, esto muestra que las competencias digitales se relacionan de manera positiva con la capacitación de los trabajadores de salud de una Microred; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.339$, se da a conocer que cuanto mayor sean las competencias digitales, la capacitación aumentará de forma positiva y moderada.

Correlación de la hipótesis específica N°2

H2. Existe relación significativa entre las competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

Tabla 5

Correlación entre la variable competencias digitales y la dimensión evaluación de desempeño de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

			Competencias digitales	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,262*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	80	80
	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,262*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	80	80

Análisis: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{valor}} = 0.019 < 0.05$, revela que se acepta la hipótesis específica N°2, dando a conocer que las competencias digitales poseen relación significativa y directa con la evaluación del desempeño de los trabajadores de salud de una Microred, ya que, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.262$, indica que, ante un aumento de las competencias digitales, la evaluación del desempeño se optimizará.

Correlación de la hipótesis específica N°3

H3. Existe relación significativa entre competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

Tabla 6

Correlación entre la variable competencias digitales y la dimensión delegación de funciones de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.

			Competencias digitales	Delegación de funciones
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,339**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	80	80
Delegación de funciones	Delegación de funciones	Coeficiente de correlación	,339**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	80	80

Análisis: Con un nivel de significancia bilateral $P_{\text{Valor}} = 0.002 < 0.05$, refiere que se acepta la hipótesis específica N°3, indicando que, las competencias digitales se asocian significativamente y de forma directa con la delegación de funciones del trabajador de salud de una Microred, ya que, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a $R=0.339$, se interpreta que, mientras las competencias digitales sean mayores, existirá una mejor delegación de funciones.

V. DISCUSIÓN

Basados en los resultados obtenidos, los cuales dan respuesta al problema y objetivo general, la teoría de competencia digital reconocida por el Parlamento y por el Consejo Europeo desde el año 2006, enfatiza a las habilidades como competencias críticas para el permanente aprendizaje de vida y para la inserción en la sociedad del conocimiento, por tal motivo, las competencias de un colaborador deben ser evaluados conforme a los requerimientos de la organización y del individuo considerando los avances tecnológicos, así tenemos a Callejas et al. (2016) que conceptualiza a las competencias digitales como la capacidad de aplicar los conocimientos tecnológicos y las habilidades para crear y mejorar los procesos mediante el uso eficaz y eficiente de las tecnologías; se obtuvo como resultados sobre el nivel de la variable competencias digitales, la primera dimensión un 87% de encuestados tienen una alfabetización en salud digital alto, un 9% nivel medio y un 4% tiene un nivel bajo, con respecto a la segunda dimensión un 89% de encuestados manifestaron tener una gestión eficaz de la información científico sanitario en nivel alto, un 9% nivel medio y un 2% nivel bajo; en la tercera dimensión un 75% de encuestados manifestaron que tienen una comunicación sanitaria de nivel alto, 20% un nivel medio y un 5% presentó un nivel bajo; con respecto a la cuarta dimensión el 74% de encuestados manifestaron que saben crear contenido digital científico sanitario en un nivel alto, un 14% nivel medio y un 12% nivel bajo, interpretándose que el potencial humano de la Microred en estudio tiene un nivel alto de competencias digitales, debiéndose enfatizar en la creación de contenido digital sanitario a fin de optimizar dicha dimensión. Este resultado se contrasta con la investigación de Shiferaw et al. (2020), quien indicó que el nivel de competencia digital básica de proveedores de atención médica es relativamente bajo, destacando la necesidad de mejorar la competencia digital entre dichos proveedores y centrándose en las brechas de habilidades identificadas, todo esto como parte de gestión de los servicios de la salud.

Respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de la variable eficiencia laboral, definido como la forma en la que se utilizan los recursos por parte de la organización, así como la conexión técnica entre los insumos utilizados y los resultados obtenidos. Marcó et al. (2016), en la primera dimensión Y1 se obtuvo un 50% de encuestados que manifestaron haber sido capacitados en un nivel medio,

un 34% en nivel alto y el 6% en nivel bajo, con respecto a la segunda dimensión Y2 el 76% determinó tener una evaluación del desempeño en un nivel alto, el 23% nivel medio y 1% un nivel bajo; en la tercera dimensión Y3 el 49% de encuestados manifestaron tener una delegación de funciones en un nivel medio y el 41% en un nivel alto y el 10% un nivel bajo, interpretándose que la eficiencia del potencial humano de la Microred elegida para el estudio está en un nivel medio. Este resultado se asemeja al estudio de Chávez (2022) al indicar que un 43.96% de colaboradores del hospital de estudio presentó un nivel regular.

En el análisis descriptivo de las variables de estudio, tenemos que las competencias digitales de los trabajadores de la salud de una micro red en Apurímac tienen un nivel alto y con respecto a la variable eficiencia laboral tiene un nivel medio.

Habiéndose planteado como objetivo general determinar de qué manera el nivel de competencias digitales se relaciona con eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021; en la contrastación de la hipótesis general se obtuvo como resultado que, la variable competencias digitales se relaciona directamente con la eficacia laboral, en ese sentido, contrastando con el estudio de González (2022), quien determinó que las competencias digitales se relacionan con la eficiencia laboral en una institución financiera, nos permite confirmar la relación existente de forma positiva moderada entre las competencias digitales y la eficiencia laboral y Long et al. (2018) en su estudio Tecnologías digitales para el desarrollo del trabajo en salud en países de bajos y medianos ingresos, se probó y utilizó una variedad de soluciones de salud digital para el desarrollo de la fuerza laboral de la salud, como la capacitación de los trabajadores de la salud, la comunicación entre proveedores, la creación de redes profesionales, la supervisión y la retroalimentación del desempeño de los trabajadores de la salud, concluyendo que existe una urgencia creciente en la salud global para ir más allá de los proyectos de demostración a pequeña escala y definir el capital y los costos recurrentes de implementación y ampliación de las intervenciones de salud digital, incluido el retorno de la inversión.

Asimismo, dichos resultados son corroborados con la Teoría de la competitividad, pues de acuerdo a Kotler (2000) las empresas deben monitorear constantemente las estrategias de sus competidores a fin de obtener una mayor

ventaja competitiva, también se afirmó que la ventaja competitiva se produce cuando una empresa es capaz de crear una capacidad o valor superior que la diferencie de las demás, para sus clientes. Para el autor, una empresa obtendrá una ventaja competitiva sobre los competidores si elige uno de los dos tipos básicos de estrategia: menor costo o diferenciación. Para diferenciar una entidad de la competencia necesita ser especial en algo valioso para los usuarios (Romero et al., 2020). Una empresa necesita monitorear continuamente las estrategias de sus competidores, como personas ingeniosas (Romero et al., 2020).

De acuerdo a lo mencionado, se alude que tener estrategias competitivas es importante para toda empresa porque difícilmente las empresas podrán crear las condiciones para responder a todas las necesidades en todos los segmentos del mercado, por eso la planificación estratégica es capaz de garantizar a la empresa, la dirección en la que pretende moverse, comprobando sus habilidades para nuevas oportunidades de mercado, el sector salud también es una empresa que debe garantizar su permanencia en el país sin llevar al Estado a la pérdida de recursos y mala atención al usuario, una estrategia es ir avanzando acorde a las tecnologías de información y comunicación. Por tanto, la Teoría de las Competencias Digitales, indica que los avances tecnológicos hicieron que los términos también evolucionaran, siguiendo los requerimientos de las compañías y de los individuos. (Correa, 2020).

Dichos resultados aportan en gran medida a los servicios de salud, ya que, a través de la eficiencia laboral de los trabajadores de la Microred se conocerá el grado de consecución de los objetivos, que está estrechamente ligado a la valoración de la calidad por parte de los usuarios, pues al hacer uso de las competencias digitales, los objetivos institucionales se optimizarían y los usuarios externos se verán satisfechos con la buena atención del potencial humano en salud que labora en el primer nivel de atención.

Comparando el objetivo específico N°1, propuesto como determinar la relación existente entre las competencias digitales y capacitación de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021; se obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre la variable competencias digitales y la dimensión capacitación de los trabajadores, contrastado con el estudio de Nazeha et al. (2020) sobre personal de salud digitalmente

competente: una revisión del alcance de los hitos educativos al identificar y estudiar los marcos de competencia de salud digital existentes para los trabajadores de la salud concluyendo que el marco de Competencias en TIC de la Salud es el marco más completo además Valdivia (2020), quien establece que el empleo de la plataforma virtual se relaciona con las competencias digitales, esto permite confirmar la relación existente de forma positiva moderada entre las competencias digitales y capacitación.

El desarrollo de cursos en línea fortifican las competencias blandas de los empleados, el trabajo en equipo y una prestación de servicios de calidad, además, considerando la teoría de la taxonomía de Blom (1956) indica que la forma de las competencias se relaciona con el conocimiento técnico, corroborando los resultados obtenidos en la investigación, La teoría de la motivación-higiene de Herzberg o teoría del factor dual, reconocida, además, por la motivación de dos factores, argumenta que existen conjuntos separados de factores excluyentes mutuamente en el área laboral que causan satisfacción o insatisfacción en el trabajo (Quiroa, 2022). En general, estos factores que fomentan la satisfacción laboral se relacionan con el crecimiento personal y la autorrealización; de manera bastante objetiva, la motivación es un conjunto de factores personales y contextuales que determinan la realización de una acción, es decir, es lo que nos impulsa a realizar una tarea. Después de todo, es algo intrínsecamente humano, por lo que podemos realizar cualquier acción mínima en nuestra vida diaria, necesitamos algo que nos impulse a realizar esas acciones. En términos generales, la motivación es simple: si tenemos hambre, tenemos la motivación para comer (Giunta, 2017), si tenemos la necesidad de ir a la par con el avance tecnológico tendremos la motivación para autocapacitarnos en esos temas.

Estos resultados también permiten conocer bajo la dirección y gestión de las autoridades sanitarias, un proceso dinámico, sistemático y participativo mediante la capacitación digital, garantizando que las políticas, planes, programas y proyectos de salud pública sean llevados a cabo por los distintos actores de manera eficiente, coordinada y bien organizada.

Conforme al objetivo específico N°2, propuesto como: determinar la relación existente entre las competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021, el resultado

obtenido fue la relación significativa entre la variable competencias digitales y la dimensión evaluación de desempeño de los trabajadores, lo cual, es contrastado con el estudio de González (2022) que tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el desempeño laboral y las competencias digitales, concluyendo que, hay una alta correlación entre el desempeño laboral y las competencias digitales, aportando que el uso de herramientas tecnológicas favorece la dinámica de trabajo, porque en lugar de dedicar todo su tiempo a realizar tareas, pueden contar con la optimización que brindan las tecnologías adecuadas para ampliar el foco de su atención.

De igual manera, los resultados obtenidos se contrastan con la investigación de Nazeha et al. (2020), quien establece que las competencias digitales son clave para la mejora de resultados de los trabajadores de salud, Guzmán (2021) en su estudio que tuvo como objetivo proponer un plan de competencias digitales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, dio como resultado un 52.44% de nivel medio de desempeño laboral, propuso capacitaciones planificadas mediante talleres, así como los diferentes tipos de aprendizajes, por medio de los cuales se busca obtener el manejo de herramientas, recursos tecnológicos y su aplicación en los procesos de desempeño laboral, las habilidades digitales son útiles para una variedad de tareas diferentes en el lugar de trabajo, que abarcan niveles de habilidad tanto bajos como altos, Huapaya (2021) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue establecer como influyen las competencias digitales y la gestión administrativa en docentes, comprobándose que las competencias digitales influyen significativamente en el desempeño, concluyendo que la optimización de las competencias digitales y la gestión administrativa se logra un mejor desempeño del docente.

Lo antes mencionado permite confirmar la relación existente de forma positiva entre las competencias digitales y la evaluación de desempeños. Por consiguiente, basado en la teoría de Powell (2001) infiere que las competencias se desarrollan en rutinas de evaluaciones con el fin de definir competencias. Además, conforme a los resultados se infiere que las competencias digitales, al tener relación en la evaluación de desempeño de los trabajadores de salud, permitirá facilitar los distintos niveles y tipos de trabajo a fin de cambiar la dirección que se tomó en los

servicios de salud de la Micro red. Además, mediante dicha evaluación se conocerá el grado de adhesión a una acción o serie de actos realizados por cada trabajador y los resultados en términos de salud.

Comparando el objetivo específico N°3, propuesto como determinar la relación existente entre las competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021; el resultado obtenido fue la relación significativa entre la variable competencia digital y la delegación de funciones del trabajador de salud de una Microred, por lo que, contrastando con el estudio de Huapaya (2021), quien indicó que las competencias digitales influyen significativamente en la gestión administrativa de una institución, Valdivia (2020) desplegó un estudio, que tuvo como objetivo determinar la incidencia del empleo de la plataforma virtual en la competencia del servidor público en la DRE, se midió el empleo de la plataforma y valoró las competencias digitales, concluyendo que hay incidencia del empleo de la plataforma virtual y las competencias digitales del servidor público, esto permite verificar la relación significativa de las competencias digitales hacia la delegación de funciones.

Asimismo, Méndez (2020) en su investigación Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de enfermería, cuyo objetivo fue revelar los significados que los enfermeros atribuyen a las TIC, para el Proceso de Trabajo de Enfermería. Los hallazgos permitieron identificar el perfil tecnológico de los gestores de enfermería, para identificar las estrategias más utilizadas en el proceso de gestión con el uso de las TIC, comprendiendo la perspectiva que los enfermeros gestores tienen sobre la utilidad y facilidad de uso de las TIC en el proceso de gestión. Respecto a ello, se menciona la Teoría X y la Teoría Y de McGregor (1960) si se piensa que el equipo de trabajo no les gusta el trabajo que realizan y tienen poco interés, de acuerdo al autor, es posible que emplee un estilo autoritario de gestión, siendo un enfoque práctico que involucra la micro gestión del trabajo de los individuos para avalar que se efectúe educadamente llamada teoría X, si se piensa que el personal se siente orgulloso de la labor realizada, viéndolo como un desafío, es posible que adopte un estilo de gestión participativo.

Respecto al objetivo específico N°3 se puede inferir que los directivos que emplean este enfoque confían en sus obreros para que lo realicen eficazmente y

se apropien de él, llamada teoría Y, también hace referencia a la gestión de funciones de los individuos, los cuales sienten orgullo al realizar su labor.

Por consiguiente, estos resultados dan a conocer que, mediante las competencias digitales, los colaboradores de salud de la Microred pueden delegar a otras funciones basado en sus habilidades, a fin de realizar una tarea o tomar una decisión para la que tiene autoridad y ejecutar actos eficientes en cuanto al servicio otorgado a las personas.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Los resultados de la investigación nos permite concluir, que existe una relación directa entre las competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred, que forma parte de la gestión de los servicios de la salud, se deduce que, si se optimiza las competencias digitales de los trabajadores existirá una mayor eficiencia laboral de los mismos, ya que, un capital humano que avance en conjunto con los avances tecnológicos mejorará su eficiencia laboral, así como también, los usuarios externos se verán beneficiados por la calidad de atención recibida.
- Segunda** : Se obtuvo una relación significativa entre las competencias digitales y capacitación de los trabajadores de salud de una Microred, lo cual infiere que a medida que se optimice las competencias digitales de los trabajadores de salud su capacitación respecto a ello será mayor.
- Tercera** : Se obtuvo una relación significativa entre las competencias digitales y evaluación del desempeño de los trabajadores de salud de una Microred. Se estableció que, a medida que se optimice las competencias digitales de los trabajadores de salud, la evaluación de su desempeño será excelente.
- Cuarta** : Se obtuvo una relación significativa entre las competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de salud de una Microred. Se infirió que, a medida que se optimice las competencias digitales en la entidad de estudio habrá una mejor delegación de funciones entre los trabajadores de salud.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda que, dentro de los programas de gestión de los servicios de la salud, enfatizar la competitividad digital en los trabajadores de la Microred con el objetivo de obtener una mayor eficiencia laboral, tanto a nivel organizacional como personal de cada uno de los trabajadores, incorporando en el plan operativo institucional, capacitaciones y talleres prácticos en temas digitales en salud.
- Segunda** : A la entidad de estudio, como parte de los programas de gestión de los servicios de la salud, se recomienda que incorpore en su plan operativo institucional capacitaciones a los trabajadores de la Microred, en temas que aumente la competitividad digital, así tenemos talleres de uso y manejo de internet, plataformas de salud y alfabetización en salud, con ello harán frente a diferentes problemas de salud.
- Tercera** : A los responsables de la Microred, se recomienda priorizar acciones y/o estrategias que permitan evaluar de manera periódica las aptitudes de los trabajadores de la salud frente al uso de herramientas digitales, ya que, hoy en día el uso de estas herramientas mejora el desempeño del capital humano en salud, generando satisfacción en el usuario externo.
- Cuarta** : A los trabajadores, se recomienda establecer sus funciones basados en el uso de herramientas digitales con el propósito de elevar sus capacidades en el campo laboral y dominio de sus funciones para garantizar cumplimiento de indicadores y mejoras en los servicios de salud.

REFERENCIAS

- Aguilar, E. (Diciembre de 2020). Influencia de la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los profesionales de la salud del servicio de pediatría del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo de la Red Asistencial Arequipa EsSalud 2020. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74768/Aguilar_GY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Akram, M. S., Goraya, M., Malik, A., & Aljarallah, A. M. (2018). Organizational performance and sustainability: exploring the roles of IT capabilities and knowledge management capabilities. *Sustainability*, 10(10), 3816. doi:<https://doi.org/10.3390/su10103816>
- Benson, A., Li, D., & Shue, K. (24 de April de 2019). Promotions and the Peter Principle. Obtenido de <https://voxeu.org/article/promotions-and-peter-principle>
- Bermúdez, L. A. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Blom, B. (1956). *Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals*. New York: David McKay. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=J8DKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA77&dq=Bloom%27s+Taxonomy+of+Educational+Objectives&ots=p6EYbjXptv&sig=CRD_JR6RaYzZ9fclRaa1ffHSm5s#v=onepage&q=Bloom's%20Taxonomy%20of%20Educational%20Objectives&f=false
- Brazzolotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. Mendoza: UNCUYO. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf
- Brown, J., Pope, N., & Bosco, A. M. (2020). Issues affecting nurses' capability to use digital technology at work: An integrative review. *Journal of Clinical Nursing*, 2801-2819. doi: DOI: 10.1111/jocn.15321

- Busse, P., & Godoy, S. (2016). Comunicación y salud. Scielo, 367. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2016000100001
- Callejas, A., Vicente, J., & Jerez, O. (2016). Competencia digital y tratamiento de la información. Aprender en el siglo XXI. Cuenca: Colección Estudios. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=oy7wCwAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Competencia+digital+y+tratamiento+de+la+informaci%C3%B3n:++a+prender+en+el+siglo+XXI:++IV+congreso+internacional+de+competencias+b%C3%A1sicas+2016+-+Universidad+de+Castilla-La+Mancha&source>
- Carvalho, J. (2018). Comunicação em saúde. Notas Didáticas, 615. Obtenido de https://www.saude.sp.gov.br/resources/sucen/homepage/outros-destaques/jornada-a-distancia/comunicacao_em_saude.pdf
- Chavez Espiritu, E. M. (2022). Comportamiento organizacional y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86185>
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño Humano. En Administración de Recursos. México: McGraw-Hill. Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf
- Correa, E. (2020). Desafios, dinâmicas da prática social e o desenvolvimento de competências digitais. São Paulo: Fundação getulio vargas. Obtenido de <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/29061/Compet%C3%A2ncias%20Digitais%20-%20Edson%20C%20Tavares%20-%20Vers%C3%A3o%20Biblioteca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Curioso, W., & Oscuvilca, E. (2021). Programas de capacitación para el fortalecimiento de capacidades en informática en enfermería: Una perspectiva peruana. Revista Iberoamericana de Investigación, 27, 1. doi:<https://doi.org/10.29393/CE27-5PCWE20005>

- Del Prado, L. (1998). Liderazgo y Gestión de personal. Fundación OSDE. Obtenido de <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/LecturasFalt/liderazg.pdf>
- Farrell, M. (1957). The Measurement of Technical Efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society*, 120(3), 253-281. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2343100?origin=crossref>
- Fernández, L., Gómez, J., & Castillo, A. (2017). A framework for mapping and integrating the main skills, knowledge and competence standards and models for ICT occupations. *Computer Standards and Interfaces*, 30-42. doi:<https://doi.org/10.1016/j.csi.2016.11.004>
- Ferrari, A. (2013). DIGCOMP. A framework for Developing and Understanding Digital. Sevilla: European Union. Obtenido de <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC83167/lb-na-26035-enn.pdf>
- García, G., & Cazallo, A. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 3-11. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- García, P. (2021). La Teoría de las Necesidades y Pirámide de Maslow. *Psicología*, 1. Obtenido de <https://www.psicologosonline.cl/articulos/la-teoria-de-las-necesidades-y-piramide-de-maslow>
- García, S. (2017). Alfabetización Digital. *Razón y Palabra*, 21(98), 6681. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199553113006.pdf>
- Giunta, L. M. (2017). Competencias digitales necesarias para el enfermero. *REV. SOBECC*, 121-122. doi:DOI: 10.5327/Z1414-4425201700030001
- González, M. P. (2021). Competencias digitales y desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación. Trujillo.: Repositorio Institucional - UCV.
- González, M. P. (2022). Competencias digitales y desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación. Trujillo: Repositorio Institucional - UCV.

- Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83583/Gonz%C3%A1lez_CVDZMP-SD.pdf?sequence=1
- Gutiérrez, J. J., Cabero, J., & Estrada, L. I. (2017). Diseño y validación de un instrumento de evaluación de la competencia digital del estudiante universitario. *Espacios*, 16. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n10/17381018.html>
- Guzmán, K. L. (2021). Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia. Chiclayo: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78123/Guzman_CKL-SD.pdf?sequence=1
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas*. Mexico: MCGraw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas*. Mexico: MCGraw Hill. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huapaya, N. A. (2021). *Competencias digitales y gestión directiva en el desempeño docente en una REI de Carabayllo, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84120>
- Jarva, E., & Oikarinen, O. (2022). Healthcare professionals' perceptions of digital health competence: A qualitative descriptive study. *Nurs Open*, 9(2), 1373-1393. doi:doi: 10.1002/nop2.1184
- Jaureguiberry, M. (6 de Mayo de 2022). *Qué es la capacitación y para que sirve*. Obtenido de <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>

- Kotler, P. (2000). The Asian Apocalypse: Crisis Marketing for Consumers and Businesses. *Long Range Planning*, 33(1), 97-119. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630199001004>
- Lalonde, M. (1981). A new perspective on the health of Canadians a working document. Canadá: Minister of Supply and services Canada. Obtenido de <https://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/pdf/perspect-eng.pdf>
- Long, L.-A., Pariyo, G., & Kallander, K. (2018). Digital Technologies for Health Workforce Development in Low- and Middle-Income Countries: A Scoping Review. *Glob Health Sci Pract*, 6(1), 41-48. doi:doi: 10.9745/GHSP-D-18-00167
- López, E. (2016). Entorno al concepto de competencia. Granada España: Universidad de Granada. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- Lucas, M., & Moreira, A. (2016). Proposta de um quadro de referência europeu para o desenvolvimento e compreensão da competência digital. Universidade de Aveiro. doi:DOI:10.15847/obsOBS11420171172
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Márquez, M. (2021). 5 Fuerzas de Porter: Qué es, Para qué sirven y Cómo analizar las Fuerzas Competitivas de una Empresa. *Marketing*, 1. Obtenido de <https://www.marketingandweb.es/marketing/cinco-fuerzas-de-porter/>
- Martín, J. (3 de mayo de 2017). ¿CONOCES LA TEORÍA “X” Y TEORÍA “Y”? Obtenido de <https://www.cerem.es/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y#:~:text=McGregor%20afirma%20que%20el%20pensamiento,crecimiento%20y%20la%20producci%C3%B3n%20laboral.>

- Martínez, J. L. (2017). Digital skills gaps: A pending subject for gender digital inclusion in the European Union. *European Journal of Communication*, 32(5), 419-438. doi:<https://doi.org/10.1177/0267323117718464>
- McGregor, D. (1960). The Human Side of Enterprise. *American Management Association*, 134-144. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_\(1\)-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657421405&Signature=CketPkTPq75ZpfcnEkSsF78-Zg2v0yiiiEX~miPUtQjVIZJtFRh3D~VSqjEMjI5ZNI3ArEVpnuEgsQDiZ~u80U4KmbYYNV0Onb95sIFog9pk4gbqf~PBa3eJMDu](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_(1)-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657421405&Signature=CketPkTPq75ZpfcnEkSsF78-Zg2v0yiiiEX~miPUtQjVIZJtFRh3D~VSqjEMjI5ZNI3ArEVpnuEgsQDiZ~u80U4KmbYYNV0Onb95sIFog9pk4gbqf~PBa3eJMDu)
- Méndez, I. F. (2020). *Tecnologias de Informação e Comunicação na Gestão em enfermagem*. Porto: Escola Superior de Enfermagem do Porto. Obtenido de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/35650/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado_Ivo%20Vaz.pdf
- Ministerio de Salud. (noviembre de 2020). *Agenda digital del sector salud 2020-2025*. Lima: ©MINSa. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5165.pdf>
- Mokate, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%C3%ADa%20Docente%20Gerencia%20Social%201/Bibliograf%C3%ADa%20digital/Gu%C3%ADa%203/Unidad%209/MOKATE1.PDF>
- Montero Delgado, J. A., Merino Alonso, F. J., Monte Boquet, E., Ávila de Tomás, J. F., & Cepeda Díez, J. M. (2018). Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. *Educacion médica*, 338-344.
- Montero, J. A., Merino, F. J., & Monte, E. (2018). Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. *Educacion médica*, 338-344. Obtenido de <https://medes.com/publication/155940>

- Mosquera, M. (13 de Noviembre de 2017). Comunicación en Salud: Conceptos, Teorías y Experiencias. Obtenido de <https://www.comminit.com/content/comunicaci%C3%B3n-en-salud-conceptos-teor%C3%ADas-y-experiencias>
- Nazeha, N., Pavagadhi, D., & Car, J. (2020). Digitally competent health workforce: a scoping review of educational frameworks (Preprint). *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), 706. doi:DOI:10.2196/22706
- OMS. (2019). WHO guideline: Recommendations on digital interventions for health system strengthening. World Health Organization. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31162915/>
- Pauta, C. E. (2020). Desarrollo de la competencia digital en los estudiantes mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el programa de Diploma del Bachillerato Internacional, en la Unidad Educativa ISM Internacional Academy. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7262/1/T3143-MIE-Pauta-Desarrollo.pdf>
- Pérez, A. (3 de Mayo de 2021). Estrategia competitiva: definición, tipos y planteamiento. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/estrategia-competitiva-definicion-tipos-y-planteamiento>
- Pinochet, L., Lopes, A., & Silva, J. (2014). Inovações e Tendências Aplicadas nas Tecnologias de Informação e Comunicação na Gestão da Saúde. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 3(2), 11-29. doi:doi: 10.5585/rgss.v3i2.88
- Powell, C., Pope, D., & Toporek, R. (2001). What's missing from multicultural competency research: Review, introspection, and recommendations. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 7(2), 121-138. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2001-06328-002>
- Prieto, P. G. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Medellín Colombia: Universidad de Medellín. Obtenido de

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>

Quiroa, M. (4 de Mayo de 2022). Teoría de Herzberg. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

Ravichandran, T. (2018). Exploring the relationships between IT competence, innovation capacity and organizational agility. *The Journal of Strategic Information Systems*, 27(1), 22-42. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.07.002>

Rojas, M., Jaime, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 2-15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Romero, D., Sánchez, S., & Rincón, Y. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Revista Ciencias Sociales*, 465. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28065077034/28065077034.pdf>

Shiferaw, K. B., Tilahun, B. C., & Endehabtu, B. F. (2020). Healthcare providers' digital competency: a cross-sectional survey in a low-income country setting. *BMC Health Serv Res*, 1021. doi:doi: 10.1186/s12913-020-05848-5

Skoropada, J. (2018). Sistema de información y su relación con el proceso de gestión de enfermería en la maternidad del Hospital Privado en la ciudad de castahnal en el estado de Pará Brasil. *Pará Brasil: UCES*. Obtenido de <http://catalogo.uces.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=366ad2b29bc564a495af870e31731a27>

Steininger, D. M. (2019). Linking information systems and entrepreneurship: A review and agenda for IT-associated and digital entrepreneurship research. *Information Systems Journal*, 29(2), 363-407. doi:<https://doi.org/10.1111/isj.12206>

- Taj, S. A. (2016). Application of signaling theory in management research: Addressing major gaps in theory. *European Management Journal*, 3(4), 338-348. doi:DOI: 10.1016/j.emj.2016.02.001
- Valdivia, M. E. (2020). El uso de la plataforma virtual en las competencias digitales de los servidores públicos de la DRE. Lima Metropolitana: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43782>
- Vilcaguano, E. P. (2018). Gestión del talento humano mediante el teletrabajo. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33795/1/135%20GTH.pdf>
- Vizcaíno, A. A. (2019). Formación y desarrollo por competencias de los trabajadores y su eficiencia y eficacia en la Dirección de Investigación de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito para el 2019 (Vol. 202). Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. doi:<http://hdl.handle.net/10644/7176>
- Walsham, G. (2017). ICT4D research: reflections on history and future agenda. *Information Technology for Development*, 23(1), 18-41. doi:<https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1246406>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistência

Título: COMPETENCIAS DIGITALES Y EFICIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UNA MICRORED EN APURÍMAC – PERÚ, 2021								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Competencias digitales: X					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Existe relación entre competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?	Determinar la relación entre competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.	Existe relación entre competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.	X1: Alfabetización en salud digital	1. Conocer aplicativos informáticos de la entidad. 2. Tener habilidades para realizar actividades informáticas. 3. Saber identificar, analizar y evaluar páginas de salud	1,2,3	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indiferente 4= Casi Siempre 5= Siempre	Bajo 3-6 Medio 7-10 Alto 11-15	Bajo 12-27 Medio 28-43 Alto 44-60
			X2: Gestión eficaz de la información científico-sanitario	4. Conocer distintos canales informáticos y filtrar de forma eficiente. 5. Tener capacidad de procesar información. 6. Reconocer los criterios de calidad, validez y fiabilidad.	4,5,6			
			X3: Comunicación sanitaria	7. Usar adecuadamente nuevos canales y lenguajes de comunicación digital. 8. Ser capaz de conectar, interactuar y conversar a través de diferentes plataformas. 9. Saber utilizar la red para publicar y difundir contenidos digitales.	7,8,9			
			X4: Creación de contenido digital científico sanitario	10. Conocer los diferentes tipos de contenido digital 11. Saber cómo utilizar correctamente las diferentes herramientas de creación de contenido digital. 12. Conocer la propiedad intelectual, derechos de autor y licencias.	10,11,12			

Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Eficiencia Laboral: Y					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
1. ¿Existe relación entre competencias digitales y capacitación de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?	Determinar la relación entre competencias digitales y capacitación de los trabajadores de la salud de una Microred, Apurímac – Perú, 2021.	Existe relación significativa entre competencias digitales y capacitación de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.	Y1: Capacitación	Frecuencia. Actualización. Innovación.	13,14, 15	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indiferente 4= Casi Siempre 5= Siempre	Bajo 9-20 Medio 21-32 Alto 33-45	
2. ¿Existe relación entre competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?	Determinar la relación entre competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.	Existe relación significativa entre competencias digitales y evaluación de desempeño de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.	Y2: Evaluación de desempeño	Liderazgo. Autonomía. Riesgo en toma de decisiones.	16,17, 18			Bajo 3-6 Medio 7-10 Alto 11-15
3. ¿Existe relación entre competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021?	Determinar la relación entre competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de la salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.	Existe relación significativa entre competencias digitales y delegación de funciones de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021.	Y3: Delegación de funciones	Aptitudes. Percepción del rol Perfil del cargo	19,20, 21			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Descriptivo – correlacional. Diseño: No experimental- transversal		Población: 86 Muestra: 80	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Distribución de frecuencias Inferencial: estadígrafos Alfa de Cronbach			

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 X: Competencias digitales Escala de calificación: 1= Bajo 2= Medio 3= Alto	Capacidad de aplicar los conocimientos tecnológicos y las habilidades para crear y mejorar los procesos mediante el uso eficaz y eficiente de las tecnologías (Callejas et. al, 2016).	Las capacidades del colaborador relacionado con sus habilidades digitales en el proceso de atención del paciente. Se ha utilizado un instrumento cuyo nombre es Competencias Digitales y Eficiencia Laboral, de autoría propia, a fin de medir las dimensiones de alfabetización, gestión, comunicación y creación de contenido.	X1: Alfabetización en salud digital	1. Conocer aplicativos informáticos de la entidad. 2. Tener habilidades para realizar actividades informáticas. 3. Saber identificar, analizar y evaluar páginas de salud	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indiferente 4= Casi siempre 5 siempre
			X2: Gestión eficaz de la información científico-sanitario	4. Conocer distintos canales informáticos y filtrar de forma eficiente. 5. Tener capacidad de procesar información. 6. Reconocer los criterios de calidad, validez y fiabilidad.	
			X3: Comunicación sanitaria.	7. Usar adecuadamente nuevos canales y lenguajes de comunicación digital. 8. Ser capaz de conectar, interactuar y conversar a través de diferentes plataformas. 9. Saber utilizar la red para publicar y difundir contenidos digitales.	
			X4: Creación de contenido digital científico sanitario	10. Conocer los diferentes tipos de contenido digital 11. Saber cómo utilizar correctamente las diferentes herramientas de creación de contenido digital. 12. Conocer la propiedad intelectual, derechos de autor y licencias.	
Variable 2 Y: Eficiencia laboral Escala de calificación: 1= Bajo 2= Medio 3= Alto	Forma en la que se utilizan los recursos por parte de la organización, así como la conexión técnica entre los insumos utilizados y los resultados obtenidos. (Marcó et al. (2016).	Los factores productivos de los colaboradores de la salud relacionado a los objetivos que maximiza su labor diaria. Se ha utilizado un instrumento cuyo nombre es Competencias Digitales y Eficiencia Laboral, de autoría propia, a fin de medir las dimensiones de capacitación, evaluación y delegación.	Y1: Capacitación	13. Frecuencia. 14. Actualización. 15. Innovación.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indiferente 4= Casi Siempre 5= Siempre
			Y2: Evaluación del desempeño	16. Liderazgo. 17. Autonomía. 18. Riesgo en toma de decisiones.	
			Y3: Delegación de funciones	19. Aptitudes. 20. Percepción del rol 21. Perfil del cargo	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Encuesta realizada a los trabajadores de salud de una microrred

Determinar la relación entre competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microrred en Apurímac – Perú, 2021

Edad ____ Sexo ____ Años laborales _____

Responde de acuerdo a la siguiente escala de Likert

1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Indiferente, 4= Casi Siempre, 5= Siempre

COMPETENCIAS DIGITALES						
Nº	DIMENSIÓN: X1 Alfabetización en salud digital	1	2	3	4	5
1	¿Diga usted si hace uso de sus conocimientos sobre los aplicativos informáticos de la entidad?					
2	¿Las habilidades que usted posee, los aprovecha para realizar actividades informáticas?					
3	¿Usted identifica, analiza y evalúa correctamente las páginas de salud?					
DIMENSIÓN: X2 Gestión eficaz de la información científico-sanitario						
4	¿Para el desempeño de sus funciones, usted filtra información de forma eficiente?					
5	¿Usted ase uso de sus capacidades necesarias para procesar información concerniente a su puesto laboral?					
6	¿Usted aplica en su trabajo, sus capacidades para reconocer los criterios de calidad, validez y fiabilidad?					
DIMENSIÓN: X3 Comunicación sanitaria						
7	¿Usa usted adecuadamente los nuevos canales y lenguajes de comunicación digital?					
8	¿Frecuentemente usted es capaz de conectarse, interactuar y conversar a través de diferentes plataformas?					
9	¿Usted utiliza la red para publicar y difundir contenidos digitales relacionado con la labor que desempeña?					
DIMENSIÓN: X4 Creación de contenido digital científico sanitario						
10	¿Usa usted adecuadamente los nuevos canales y lenguajes de comunicación digital?					
11	¿Usted es capaz de conectar, interactuar y conversar a través de diferentes plataformas?					
12	¿Usted utiliza frecuentemente la red para publicar y difundir contenidos digitales relacionado con la labor que desempeña?					
EFICIENCIA LABORAL						
DIMENSIÓN: Y1 Capacitación						
13	¿Frecuentemente usted se capacita en temas referidos a su labor?					
14	¿La Microrred en las capacitaciones que realiza a sus trabajadores da información actualizada sobre las herramientas digitales?					
15	¿Los empleados desarrollan al máximo la innovación en el área de trabajo asignado?					
DIMENSIÓN: Y2 Evaluación de desempeño						
16	¿Los trabajadores de la Microrred desarrollan su labor bajo un buen Liderazgo?					
17	¿Considera usted que el trabajo que desempeña lo hace con autonomía?					
18	¿Considera usted que la Microrred debe implementar un modelo de gestión por competencias para mejorar los riesgos en la toma de decisiones?					
DIMENSIÓN: Y3 Delegación de funciones						
19	¿Considera que los trabajadores de la Microrred mantienen buena aptitud en la labor que desempeñan?					
20	¿Considera usted que los servicios que prestan las IPRESS de su Microrred satisfacen los requerimientos de los clientes?					
21	¿Considera usted que los cargos establecidos a los trabajadores están acorde a las competencias manifestadas?					

Anexo 4. Validación de instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto

Urbe: Tataje Carmen Luisa

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					90
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					100
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					100
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					90
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					100
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					100
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					98
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					98
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					98
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					90
SUB TOTAL						
TOTAL						964

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 192.8

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE ✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE ✓

Lugar y fecha:de 202



Obst. Carmen Urbe Tataje
COORDINADORA DE CONVENIOS DE GESTIÓN

Mg.

DNI: 25767330

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto Teófilo Cáceres Llerena

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					98 %
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					100 %
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					98 %
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					95 %
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					100 %
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					100 %
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					98 %
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					100 %
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					98 %
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					95 %
SUB TOTAL						
TOTAL						982 %

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 196.4

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Apurímac
Lugar y fecha: Juni de 2022.

Mg.

DNI: 31031533

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto *Salas : Yalli Elvio*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					98%
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					100%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					100%
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					90%
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					98%
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					98%
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					98%
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					100%
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					95%
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					95%
SUB TOTAL						
TOTAL						97.2%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 194.4

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha: Unio de 2022

Mg. Elvio Salas Yalli
C.E.P. N° 54985

Mg.
DNI: 42494910

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto **AGUILAR : CAHUANA BILIR**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					95%
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					99%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					99%
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					95%
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					99%
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					99%
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					95%
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					99%
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					95%
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					95%
SUB TOTAL						
TOTAL						930

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 194

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE ✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE ✓

Lugar y fecha: Apurímac, Tarma de 2022.

HOSPITAL TABANCAV

 Mar. Bilir Cahua
 ENFERMERO AUTORIZADO
 N.º REG. 000000
 DNI: 41807710

Tabla 7
Jueces expertos

	Apellidos y nombres del juez validador
1	Uribe Tataje Carmen Luisa
2	Cáceres Llerena Teófilo
3	Salas Yalli Elvio
4	Aguilar Cahuana Bilmir

Anexo 05. Carta de presentación de la escuela de postgrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 08 de junio de 2022

Carta P. 0728-2022-UCV-EPG-SP

LICENCIADO
JUVENAL AGUILAR QUISPE
JEFE
MICRORED DE SALUD COTABAMBAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NAVARRO SANCHEZ WILSON APARICIO**, identificado(a) con DNI/CE N° 41833694 y código de matrícula N° 7002543085; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO(A)**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

COMPETENCIAS DIGITALES Y EFICIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE UNA MICRORED, APURÍMAC 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD COTABAMBAS
MICRORED COTABAMBAS
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA”



Cotabambas, 31 de mayo del 2022

Señor:

Lic. Enf. Wilson Aparicio Navarro Sánchez

Presente.-

Mediante la presente carta hago respuesta a su solicitud de ejecución de proyecto de investigación titulado: “Competencias digitales y Eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una microred, Apurímac 2021”, a realizarse en la microred Cotabambas, siendo aceptado dicha ejecución; esperando los resultados y propuestas de mejora en bien de la microred Cotabambas y la población usuaria de nuestro ámbito.



Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURIMAC
MICRO RED COTABAMBAS
Lic. Juvenal Aguilar Ouspe
C.E.P. 48970

31-05-22

17:01

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

San Juan, 31 de mayo del 2022

Señor:

LIC. ENF. JUVENAL AGUILAR QUISPE

JEFE DE LA MICRORED COTABAMBAS

ASUNTO: Solicito autorización para ejecución de proyecto de investigación

Previo un cordial saludo, tengo a bien dirigirme a Ud. Para hacer de su conocimiento que vengo llevando una Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, por lo que solicito se sirva darme la autorización correspondiente para poder ejecutar el proyecto de investigación titulado: “Competencias digitales y Eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una microred, Apurímac 2021”, en este caso trabajadores de la microred Cotabambas.

Agradeciendo anticipadamente por su gentil aceptación y pronta respuesta, aprovechando la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente



Wilson Aparicio Navarro Sánchez
D.N.I. N° 41833694



R- 31-05-22
H: 9:23

Anexo 06. Análisis de fiabilidad del instrumento

Prueba piloto

Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	21

Fiabilidad general

Fiabilidad			
Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	21

Anexo 07. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias digitales	,532	80	,000
Alfabetización en su salud digital	,533	80	,000
Gestión eficaz de la información científico-sanitario.	,530	80	,000
Comunicación sanitaria	,496	80	,000
Creación de contenido digital científico sanitario	,521	80	,000
Eficacia laboral	,501	80	,000
Capacitación	,455	80	,000
Evaluación de desempeño	,479	80	,000
Delegación de funciones	,385	80	,000



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021", cuyo autor es NAVARRO SANCHEZ WILSON APARICIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID 0000-0003-1202-5523	Firmado digitalmente por: SWRIOSR el 21-08-2022 22:09:58

Código documento Trilce: TRI - 0422586