



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Herramientas Tecnológicas y el Desempeño Laboral de los  
Colaboradores Administrativos en la Red de Salud Pacífico Sur  
Nuevo Chimbote 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Carrillo Mantilla, Junior Raul ([orcid.org/0000-0001-8720-4943](https://orcid.org/0000-0001-8720-4943))

Simon Real, Esthefanny Liseth ([orcid.org/0000-0002-9995-9988](https://orcid.org/0000-0002-9995-9988))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio ([orcid.org/0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi hija Lía por ser mi inspiración y fortaleza, a mi querido esposo por ser paciente en este largo proceso. Sobre todo, a mis padres y hermanas por haberme dado su apoyo incondicional durante todos estos años, a mis abuelos por estar siempre en los momentos más importantes de mi vida y a toda mi familia que me motivaron constantemente para alcanzar mis metas propuestas.

SIMON REAL, ESTHEFANNY LISETH

Dedico esta tesis a mi hija Summer, la absoluta inspiración de mi vida y a mi esposa y compañera de vida Erika. A mis padres Nancy y Raúl, por haber confiado en mí en lograr mis metas profesionales y a mis hermanos Deyler y Angelo; a mi tía Nelly por brindarme su apoyo en todo momento. A mis abuelos Rosa y Andrés que ya no están físicamente pero siempre están en mi mente bendiciendo mi camino.

CARRILLO MANTILLA, JUNIOR RAUL

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por el constante apoyo brindado durante este largo proceso, a la universidad por formarnos como los grandes profesionales que buscamos ser y a nuestro asesor el Dr. Espinoza de la Cruz por su tiempo y dedicación, y a nuestros docentes asignados durante todo nuestro periodo de estudio, por su paciencia, y su conocimiento brindado hacia nuestra persona.

Los Autores

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....   | iii  |
| Índice de contenidos .....                                   | iv   |
| Índice de tablas .....                                       | v    |
| Índice de gráficos y figuras.....                            | vi   |
| Resumen.....   | vii  |
| Abstract.....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                       | 4    |
| III. METODOLOGÍA.....  | 10   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                    | 10   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                    | 11   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis ..... | 12   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....    | 12   |
| 3.5. Procedimientos.....                                     | 13   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                        | 13   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                   | 14   |
| IV. RESULTADOS .....   | 15   |
| V. DISCUSION .....   | 21   |
| VI. CONCLUSIONES.....  | 25   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                   | 27   |
| REFERENCIAS.....   | 28   |
| ANEXOS.....  | 33   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022..... | 15 |
| <b>Tabla 4.</b> Nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022.....                    | 16 |
| <b>Tabla 9.</b> Relación entre la dimensión hardware y desempeño laboral.....   | 17 |
| <b>Tabla 10.</b> Relación entre la dimensión software y desempeño laboral.....  | 18 |
| <b>Tabla 11.</b> Relación entre la variable herramientas tecnológicas y desempeño laboral.....  | 19 |

## Índice de gráficos y figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 01.</b> <i>Diseño de investigación</i> .....  | 10 |
| <b>Figura 02.</b> <i>Nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022</i> ..... | 15 |
| <b>Figura 05.</b> <i>Nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022</i> .....                    | 16 |

## **Resumen**

La presente investigación estableció como principal objetivo determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022. La investigación fue de tipo aplicada con un nivel correlacional, un diseño no experimental-transversal, y un enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por 300 colaboradores administrativos a quienes se estableció y aplicó la técnica de recolección de datos, aplicando así 1 cuestionario conformada por los ítems respectivos de cada variable, esto realizado de manera virtual. Con respecto a la correlación de Spearman determinada para la variable Herramientas tecnológicas y desempeño laboral establecidos en la tabla 9 se puede mencionar que con un  $Rho = 0.785$  existe una relación directamente proporcional alta entre ambas variables. Se concluye mencionando que se acepta la Hipótesis de Investigación la cual indica que existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022.

**Palabras clave:** Herramientas Tecnológicas, Desempeño, Colaboradores.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between technological tools and the work performance of the administrative collaborators of the Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022. The research was applied with a correlational level, a non-experimental-transversal design, and a quantitative approach. The population consisted of 300 administrative collaborators to whom the data collection technique was applied, applying a questionnaire made up of the respective items of each variable, carried out virtually. Our sample was censal, which means that all the research units were considered, i.e. the 300 administrative collaborators, resulting in a Cronbach's Alpha reliability coefficient of  $\alpha=0.983$  for the technological tools instrument and  $\alpha=0.987$  for the work performance instrument, which means that these instruments have a very high reliability and can be applied. With respect to the Spearman correlation determined for the variable Technological tools and job performance established in Table 9, it can be mentioned that with an  $Rho= 0.785$  there is a high directly proportional relationship between both variables. It is concluded by mentioning that the Research Hypothesis is accepted, which indicates that there is a relationship between the technological tools and the work performance of the administrative collaborators of the Red de Salud Pacifico Sur, Nuevo Chimbote 2022.

**Keywords:** Technological Tools, Performance, Collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la tecnología ha tenido grandes avances y así mismo sus herramientas que están compuestas por un conjunto de programas informáticos que ayudan a obtener mejores resultados, ahorrando tiempo y los recursos establecidos. El uso de los instrumentos tecnológicos en las entidades públicas y privadas, llenan las expectativas porque consideran optimizar el sistema de trabajo y una sistematización elocuente que corresponde a cada área; en este aspecto la Organización de las Naciones Unidas (2021) menciona que , por primera vez en toda la historia , que un proceso innovador recorre de manera tan veloz como lo han logrado las herramientas tecnológicas : Pues en tan solo 20 años , se logró alcanzar a cerca de 50% de la población mundial, considerando países como Colombia , Brasil , Perú. Chile, República Dominicana entre otros, logrando la transformación de las sociedades permitiendo así miles de mejoras, tanto en conectividad, servicios públicos entre otros, siendo estos procesos innovadores, mas no lo suficientemente aptos para el desarrollo dentro del ámbito laboral, tecnológico, educativo social entre otros.

En el ámbito Nacional Según el Diario El Comercio (2021), En el Perú, es amplio, por lo que realizar mejoras dentro del proceso es aplicable para lograr mejorías en el sistema, ya que las instituciones públicas en general son las que no se han actualizado ni tienen un propósito continuo de mejora. La Red de Salud Pacifico Sur, cuenta con computadoras con el servicio de internet, pero la conexión de red, se utiliza de forma deficiente, ya que contando con una red LAN no todos los dispositivos se pueden interconectar entre sí, lo cual ocasiona dificultades tanto a los colaboradores y los demás equipos periféricos que se encuentran comprometidos con la organización para la realización de sus actividades administrativas, siendo así que no se saca ventaja la compartición de recursos en general. Así mismo hemos podido identificar un bajo desempeño laboral, pues algunos colaboradores no logran cumplir con los objetivos establecidos de la. La institución con una simple red, se ha identificado varias falencias; entre ellas se perjudican los espacios que no están comunicadas, lo cual ocasiona lentitud en el envío y/o recepción del papeleo requerido debido a que se tienen que mover físicamente y siendo este punto un posible déficit en el desempeño de sus trabajadores.

Por lo expuesto anteriormente y conforme a lo explicado se planteó la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022?

La investigación se justificó según los siguientes criterios:

Tendrá justificación de relevancia social, ya que, a través del conocimiento de la situación, se pudo recomendar alternativas para lograr la optimización en el desempeño y el mejor uso de las herramientas tecnológicas, lo cual beneficiara tanto a colaboradores como a la misma red de salud pacifico sur nuevo Chimbote.

Justificación teórica. Sirve como soporte académico a futuras investigaciones, ya sea como antecedentes o como insumo para la redacción de artículos científicos y como aporte documental de las variables estudiadas.

Justificación práctica. Después de analizar la problemática estudiada, los resultados fueron expuestos en las conclusiones por lo cual se pudo plantear recomendaciones y sugerencias con la finalidad de que se puedan ejecutar y que puedan contribuir a la institución.

Justificación metodológica. Aportó aprobando instrumentos con altos índices de efectividad, la cual sirvió como referencia en su utilización para futuras investigaciones.

Asimismo, a partir de la formulación del problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022.

Los objetivos específicos que se plantearon fueron los siguientes:

(1) Describir el nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022. (2) Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022. (3) Determinar la relación entre la dimensión hardware y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022. (4) Determinar la relación entre la dimensión software y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022.

A partir de los objetivos se plantearon las siguientes hipótesis:

Hi: Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022.

Ho: No existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de la exhaustiva búsqueda bibliográfica en las diversas páginas webs y bibliotecas virtuales se ha considerado antecedentes similares al presente estudio que pueden servir de base a la presente investigación.

Almora, (2019), en su análisis Clima laboral y motivación de los ayudantes de la Red Salud Pacifico Sur 2018, realizo una investigación de tipo descriptivo teniendo así una población de 675 y una muestra de 287 colaboradores , apunta que la interacción de las cambiantes de análisis en la compañía de Red de Salud Pacifico sur, cuyo resultado es que el coeficiente r de Pearson es 0.45, lo cual nos señaló que el grado de relación entre las dos variables en medio de las cambiantes es positiva moderada, concluyendo que se da la interacción en medio de las cambiantes.

Piedra (2017), en su indagación sobre la Interacción entre el liderazgo y desempeño laboral en el departamento de logística de red salud Pacifico sur en Chimbote - 2017, su diseño de investigación fue descriptivo transversal , aplicado en una población de 598 y obteniendo una muestra de 239, nos demuestra que la averiguación acorde a las deducciones logradas en la tabla 6, con un  $r_{xy}=0,696$ , concluyendo que existe un nivel de interacción intenso y de forma directa auténtica en medio de las cambiantes en análisis, este efecto sugiere que si el liderazgo es optimizado, lograrán un desempeño por parte de los colaboradores más eficaz.

Vásquez (2021) en su tesis de título Influencia de las TICS en el desempeño en la institución N° 1570 en Nvo. Chimbote, 2020, desarrollo un diseño experimental, la población y tamaño de muestra fue de 14 maestros. Los resultados obtenidos en el establecimiento de las medias, desarrollado en el programa SPSS es  $t = -7,060 < T_{\alpha/2} = -1,44$  y reflejado en el área de rechazo se procedió a rechazar el  $H_0$ , por lo tanto, la  $H_a$  fue aceptada, confirmando así la hipótesis. Concluyendo así el rechazo del  $H_0$  o nula, aceptando la hipótesis alterna, Motivo por el cual se concluyó lo siguiente:” Las TICS logran influenciar en el desempeño de los educadores de la Institución N°1570, logrando así, establecer que las TICS y su correcto uso, logran que los maestros de la institución logren mejores resultados al momento de laborar, facilitándole así la enseñanza”

Rodríguez (2017), en el análisis llevado a cabo sobre Clima organizacional y funcionamiento gremial en los ayudantes de las corporaciones de Salud de la

Provincia de Bogara, Zona Amazonas 2016, de diseño correlacional no transversal con una población de 278 y una muestra de 124 consigue concluir existente interacción en medio de las cambiantes de análisis ya que el 46.2% de los trabajadores (54) refieren que el clima gremial no es sana; y el, el 59.8% de los consultados (70) comentan que el manejo gremial es regular; todo ello produce un coeficiente correlacional de Pearson equivalente a 0.601 lo que garantiza la interacción en medio de las cambiantes.

Palomino (2019), que dentro del análisis sobre Aplicación web de manejo de administración de los establecimientos de salud para la toma de elecciones en la Red de salud Huamanga, 2018. De tipo de investigación descriptivo transversal, establecido en una población de 50 y una muestra de 50, Concluyó que se desarrolló una aplicación web de funcionamiento de administración de los establecimientos de salud para ayudar en la toma de elecciones de la red de salud Huamanga de manera tal que se evalué la administración de manera correcta, tomar elecciones oportunas y repartir recursos de manera equitativa.

Guillen (2019), ejecuta una indagación sobre Los instrumentos tecnológicos TIC'S como componente alternativo para el desarrollo del elemento físico, Ecuador 2018, de tipo de investigación descriptiva , con diseño transversal ,no experimental sobre una población y tamaño de muestra de 70 oficiales., resume que los resultados obtenidos en cada prueba demostraron la significatividad de los cambios posteriores a la mediación siendo  $p=0009$  en concordancia se admitió  $H_1$  y se rechazó  $H_0$ , logrando concluir que la utilización de los TICS favoreció el cumplimiento del sistema de preparación física de los oficiales.

Pesantez (2020), en el trabajo llevado a cabo Herramientas digitales para la enseñanza , aprendizaje y desempeño de los colaboradores, Venezuela -2020, donde se desarrolló una investigación tipo descriptiva transversal , en una población y tamaño de muestra de 124 examina y consigue concluir que la tecnología para desarrollo web son importantes al instante de generar un lugar en internet, estas ayudan proporcionan a estructurar la aplicación y brindan utilidades que facilitan la programación optimizando así el desempeño del personal dentro del Área pedagógica, en la actualidad se sigue perfeccionando las tecnologías existentes y construyendo otras novedosas que apoyen a saciar las necesidades de los programadores de forma más instantánea y eficaz.

García (2020), cuya tesis titulada Diseño de instrumentos tecnológicos para optimizar la asistencia de servicios en IPS Colsubsidio Girardot Colombia, realizó una investigación de tipo descriptivo analítico, con diseño no experimental sobre una población y muestra de 231, ha podido concluir que la tecnología es un servicio que colabora a la disposición de vida de las personas, las ventajas que da, nuevos modelos de atención que posibiliten el tiempo por vivir que tiene la sociedad, en el cerco de la salud una mejor atención, el interés se encuentra centralizado en saciar las penurias de las poblaciones a cargo y la mejor disposición de brindar una prestación, impecable distinto y con influencia social.

Sánchez y Bolaños (2020), cuyo análisis de Diseño de Herramientas tecnológicas para la atención de servicios de urgencia en la EPS indemnizar Salud, Colombia 2020”, cuyo diseño de investigación fue transversal descriptivo, establecido en una población y muestra de 125, sintetiza que existe relación entre herramientas tecnológicas y el servicio de urgencia, concluyendo así que los instrumentos tecnológicos ayudan a mejorar los servicios de los pacientes enfocándose en los resultados los cuales son optimizar su particularidad de vida en el interior de salud.

Acevedo (2019) en su tesis con título “Mediación de las Tecnologías de la información y comunicación, y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado, Barranquilla 2019, donde tuvo un diseño descriptivo de enfoque mixto, aplicado sobre una población de 313 estudiantes y un tamaño de muestra de 40 tuvo como resultados que la satisfacción con los procesos de aprendizaje están relacionados así mismo con la satisfacción y el desempeño de los colegiales, pues luego de la prueba t student, los valores van por debajo del 0.05 establecido, concluyendo la reafirmación de la relación.

Cueva (2012), en su tesis titulada “Los tics y el desempeño de los educadores en el colegio fiscal María Eugenia de Rupert, en Paján, Manabí, Guayaquil, 2012. Tuvo una investigación de tipo transversal no experimental, descriptiva, donde tuvo una población y muestra de 308, teniendo como principales resultados, que los educadores no se encuentran facultados en el correcto uso de las TICS, para la enseñanza, Concluyendo estableciendo una correlación entre TICS, aprendizaje y Desempeño y creyendo que ambos están de acuerdo con lo importante que es el desarrollo de las TICS, para la adquisición del aprendizaje necesario para su

desarrollo; indicando las capacitaciones como principal punto para un mejor uso de las TICs.

Acorde a las teorías sobre herramientas tecnológicas; Para Majo, un experto de la Alianza Europea en Sociedad de la Información y mandatario de información Society Fórum sugiere que el colegio y el sistema educativo no solo deben enseñar la novedosa idea tecnológica, acaso que estas novedosas TIC muy aparte de fomentar unos cambios en el colegio generan modificaciones en el ámbito y, como el colegio lo cual pretende es elaborar a la población para este ámbito, pues si se modifica , la actividad del colegio también se va a modificar (Majo, 2003).

Piscitelli (2008), muestra “que la existencia de los instrumentos tecnológicos en el planeta actual demanda la educación de su aplicación” (p.18). Por lo anterior, “no se puede concebir una enseñanza aislada de las TIC, al contrario, estas le brindan una enseñanza que les posibilita a los alumnos la probabilidad de pensar en su realidad” (p. 18).

Para Arango (2006), Los instrumentos tecnológicos “son esos dispositivos electrónicos o programas que facilitan las tareas, ejemplo, la impresora nos ayuda a no redactar los documentos a mano debido a demoran más y Word que nos posibilita producir documentos velozmente y presentables de una forma bastante fácil” (p. 3).

Así mismo Cordero (2014) menciona que, las herramientas tecnológicas, son instrumentos que nos apoyan al desarrollo, la indagación y manejo de la información obtenida. Estos instrumentos nos facilitan y apoyan en el día a día para la realización de nuestros quehaceres.

Salazar (2018) nos menciona que; las herramientas tecnológicas son aplicaciones que podemos utilizar de manera, rápida para la aplicación y, manejo de diversas funciones, las cuales nos permiten el intercambio de recursos informáticos y facilitan la manera en la cual trabajamos, a través de la obtención de información y conocimiento, tanto dentro como fuera de la organización siendo estas máquinas electrónicas y diversos programas mejor conocidos como hardware y software (p.55)

Para Salazar (2018): “El hardware está compuesto por aquellas partes visible de la informática, es decir, todo aquello que se pueda palpar y es parte de un

computador". Es decir, todo elemento electrónico, partes informáticas, entre otras pertenecen a un determinado sistema. (p.63)

Para Salazar (2018): El Software es la variedad de sistemas o programas que logran el correcto funcionamiento de un hardware, logrando así la manipulación de tal cuerpo informático (p.64)

Para Marques (2008), la tecnología "se da como la manera en la cual se aplican los diversos pensamientos y conocimientos científicos para la ejecución de las ocupaciones humanas. Implica la construcción de productos, aparatos, lenguaje y procedimientos al servicio de las personas" (p.2).

No obstante, Falcott (2002), apunta que la tecnología el poder socialmente organizado para el control de entidades del ambiente informático para beneficio propio,

Bonnefoy (2006), es el nivel al cual una participación pública o un actor del desarrollo aplica según ciertos criterios de acción a conseguir resultados según los planes establecidos.

En la conceptualización de colaboradores, Robbins (2013), es una persona que ejecuta un aporte personal de forma voluntaria donde no existe interacción de subordinación o dependencia respecto de otras personas es decir un colaborador no está obligado a cooperar y no reconoce jefatura preeminente.

Bardález (2007), define la red de salud como el grupo de establecimiento y servicio de salud, de incomparables niveles de dificultad y capacidad de intrepidez, interconectados por unos conectores viales, articulados servible y administrativamente, cuya conjunción de patrimonios y servicios garantizan así la provisión de un grupo de atención prioritarias de salud (básica e intermedias), en funcionalidad de las exigüidades poblacional.

Acorde a las teorías sobre desempeño laboral:

Faria (2005), toma como desempeño a la actitud de los colaboradores, frente a una tarea designada, sus actividades o funciones dependiendo de un proceso de regulación entre colaborador y empresa.

Según Griffin y Moorhead (2010) actualmente los líderes o también llamados gerentes se sienten preocupados por la falta de motivación de su propio personal y así es imposible llegar a cumplir mejoras laborales en la empresa ya que esto

arrastra cansancio y estrés en los trabajadores, por ello los gerentes deben enseñar a entender y comprender la misión de la entidad o empresa donde laboran; en la que pudo concretar que el desempeño es equitativo a la motivación que se brindara al personal más la habilidad que cada uno posee como todo profesional , más la relación o entorno que se debe disponer para el cumplimiento de metas establecidas por una organización , donde 32 personas consideraron que el desempeño , se asemeja a la suma de la manera en la cual se incentiva a los colaboradores , más la habilidad propia , que cada colaborador posee para el desenvolvimiento en un área propuesta , adicionalmente del lugar donde se encuentra desempeñándose

Así mismo Chiavenato (2000) precisa el desempeño, cómo las actividades o actuaciones vigiladas en los colaboradores que son importantes para el logro de las metas de la entidad establecidas como el conocimiento del trabajo, las habilidades y destrezas, productividad y la orientación a los resultados que el individuo posea. En impacto, confirmamos que un óptimo funcionamiento gremial es la fortificación más importante con la que cuenta una organización

Así mismo Alavi y Leidner (2017) establecen al conocimiento laboral como el entendimiento que una persona puede tener en mente, enlazada con sucesos, métodos, ideas, conceptos, juicios entre otros elementos que le ayudan a realizar sus tareas en su centro de labores.

Así mismo para Portillo (2017) establece la habilidad es la disposición que un individuo tiene de manera natural para la realización de alguna cosa.

Portillo (2017), también menciona que la destreza es el conocimiento adquirido durante cierto tiempo el cual logra potenciar a una habilidad hasta su óptimo grado. Para Martínez (2017) la productividad es un indicador que demuestra el correcto uso de los recursos establecidos en una organización en el desarrollo de bienes y servicios brindados

Además, Almeida (2015) nos menciona que la orientación a los resultados, son los enfoques y capacidades que la persona u organización desarrolla para poder llegar a sus objetivos planteados.

Existen organizaciones hoy en día que el factor motivación es difícil cumplirlas, por eso toman la decisión de enviar a sus trabajadores a capacitaciones en centros

especializados de enfoque motivacional para un mayor desempeño laboral y en caso el trabajador no se sienta a gusto con su puesto que le corresponde simplemente lo rotan a otro puesto, poniendo a otro trabajador competente para dicha función laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

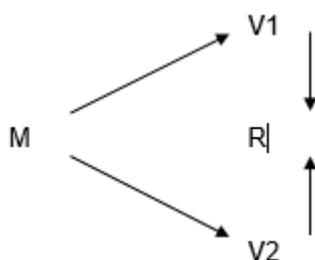
Fue aplicado. Según, Hernández et al. (2014), esta se centra en poder dar soluciones a los problemas que se encuentren en proceso de elaboración, en los servicios como las actividades dedicadas a las personas; además en base a ellas se puede generar problemas para el desarrollo de cuestionarios sobre logística de abastecimiento y satisfacción de los comités escolares.

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

Fue no experimental, transversal correlacional. Según Hernández et al. (2014), son investigaciones que se aplican sin manejo permanente de la variable y se trabaja dentro de su entorno natural, para darle posteriormente un análisis correcto. Las investigaciones transversales, tratan de hallar la relación de los datos que se deben informar en un período de tiempo establecido, respetando la repercusión que debe tener durante la investigación. Y las investigaciones correlacionales, tratan del estudio estadístico de la relación entre 2 variables siendo el fin, conocer el grado de correlación entre estas.

#### Figura 01

*Diseño de investigación*



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable Herramientas Tecnológicas

V2: Variable Desempeño Laboral

R: Relación entre las variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable 1:** Herramientas tecnológicas.

**Definición conceptual:**

Salazar (2018) nos menciona que; las herramientas tecnológicas son aplicaciones que podemos utilizar de manera, rápida para la aplicación y, manejo de diversas funciones, las cuales nos permiten el intercambio de recursos informáticos y facilitan la manera en la cual trabajamos, a través de la obtención de información y conocimiento, tanto dentro como fuera de la organización siendo estas máquinas electrónicas y diversos programas mejor conocidos como hardware y software (p.55)

**Definición operacional:**

Las herramientas tecnológicas son medios digitales que facilitan la realización de tareas mediante la tecnología

**Indicadores:** Adquisición, Manipulación, Optimización, Operatividad, Seguridad, Pertinente

**Escala de medición:** La escala de herramientas tecnológicas fue ordinal.

**Variable 2:** Desempeño Laboral

**Definición conceptual:** Así mismo Chiavenato (2000): define al desempeño laboral, cómo las actividades o actitudes vigiladas en los colaboradores los cuales son importantes el logro de las metas de la empresa. En impacto, confirma que un óptimo funcionamiento gremial es la fuente de poder más importante con la que cuenta una empresa.

**Definición operacional:** Es la manera en la que los colaboradores se desarrollan y realizan su trabajo, que está relacionada con los resultados de desempeño que se pueden lograr en la organización

**Indicadores:** Comprensión, Capacidad, Solución de Problemas, Entrenamiento, Aplicación de competencias, Proactividad, Cumplimiento de metas, Eficacia, Eficiencia, Liderazgo, Compromiso.

**Escala de medición:** La escala desempeño laboral fue ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

**3.3.1. Población:** La población fue constituida por todo el personal (350 colaboradores) que labora en la Red de Salud Pacífico Sur – Nuevo Chimbote.

**Criterio de inclusión:** Los colaboradores administrativos inscritos en planilla de la Red de Salud Pacífico Sur, de la sede Nuevo Chimbote.

**Criterio de exclusión:** Los colaboradores administrativos que perciban recibos por honorarios de la Red de Salud Pacífico Sur, de la sede Nuevo Chimbote.

Personal de seguridad, personal de limpieza.

Practicantes

Personal de asistencia médica.

**3.3.2. Muestra:** Para el tamaño de la muestra se determinó a 300 colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur. – Nuevo Chimbote

**3.3.3. Muestreo:** No probabilístico - Conveniencia, pues seleccionamos a solo los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022

**Unidad de análisis:** Cada colaborador administrativo de la Red de Salud Pacífico Sur - Nuevo Chimbote.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

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

Se utilizó como técnica de investigación a la encuesta.

Las encuestas es un tipo de técnica establecida a ciertos individuos a través de un cuestionario, dicho cuestionario el cual se encarga de recolectar un tipo de información requerida. (Malhotra, 2015)

La encuesta nos servirá para poder obtener información real directamente de los consumidores o el público dirigido.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Como herramientas se empleó dos cuestionarios. La encuesta se aplicó a los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur - Nuevo Chimbote. Cada instrumento consto de 16 ítems y cada uno con 5 alternativas, tipo escala de Likert.

Este cuestionario fue aplicado para poder conocer el desempeño laboral y el uso o manejo de las herramientas tecnológicas que la Red de Salud Pacífico Sur emplea, para así establecer la determinación de la relación que estas dos guardan.

El cuestionario como técnica de investigación cuantitativa proporciona la elaboración de datos respecto a la estimación de las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

La validación estuvo desarrollada mediante el juicio de expertos cuyo fin fue identificar la relación entre dimensiones, indicadores y las preguntas del cuestionario para poder comprobar la certeza del acopio de información (Hernández et al., 2014). Este mecanismo estará bajo el compromiso de tres profesionales con rutina en la carrera de administración.

### **3.5. Procedimientos**

La elección del asunto de investigación inició desde el análisis de la interrogante registrada en el contenido de la investigación. Consecutivamente se ejecutó la indagación de fuentes de investigación para la categorización de los trabajos pasados internacionales de todo el mundo y nacionales que mantuvieron el análisis, igual que las fuentes hipotéticas para la construcción del marco teórico. Luego, desde la Operacionalización de variables se diseñaron los instrumentos que sirvieron para la recolección de datos las cuales fueron aplicadas a las unidades muestrales. En el contenido de la emergencia sanitaria se inició a recolectar información por medio del instrumento o encuesta realizada virtualmente. Para poder establecer el procesamiento de los resultados e información adquirida se utilizó de medio un paquete estadístico que dejó reglamentar la información en tablas y figuras estadísticas. Al final, se procedió a la controversia de resultados, preparación de las terminaciones y sugerencias del análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se empleó el esquema estadístico para el proceso y observación de los resultados cuantitativos. Esto involucró el uso de los estadísticos descriptivos que muestran la indagación de los niveles de comprobación de las variables de estudio con sus respectivas dimensiones a través de tablas y gráficos estadísticos.

Para el valor de la correlación se empleó la prueba de Spearman, así mismo los resultados se lograron analizar a través de los programas de estadística SPSS y Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomó en cuenta para la contemporánea indagación, la práctica de las iniciaciones y valores éticos, que guían las buenas prácticas conductuales y el acatamiento a las personas que participaron de la investigación. Este presente trabajo de desarrollo de proyecto de investigación se respetó el actual reglamento de investigación de la Universidad Cesar Vallejo aprobada con RCU N°0262-2020-UCV, cuyo objetivo es desarrollar una integridad científica, logrando los estándares de máximo rigor científico, con honestidad y responsabilidad. A su vez se menciona que todo lo realizado en el proyecto ha sido por preparación propia de los investigadores cuyo objetivo ha sido que en la indagación se respetó a el individuo en relación a su soberanía y totalidad, reconociendo la dignidad humana sin que importe su estatus o procedencia, intentando encontrar la paz de los individuos de proceso de indagación, previniendo producir peligros, ciertos males probables preservando el medio ambiente y finalmente se cumplió con todos los requerimientos de las normas APA.

#### IV. RESULTADOS

El primer objetivo específico fue describir el nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, se ha conseguido mediante las siguientes tablas:

**Tabla 1**

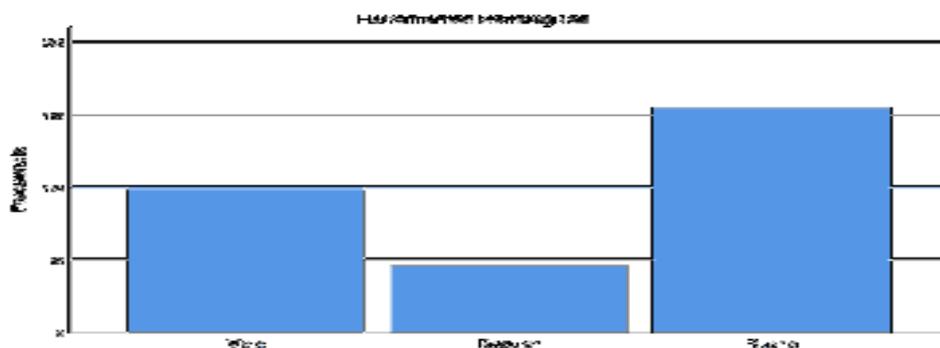
*Nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022*

| Herramientas tecnológicas | Frecuencia | Porcentaje   |
|---------------------------|------------|--------------|
| Malo                      | 99         | 33.0         |
| Regular                   | 46         | 15.3         |
| Bueno                     | 155        | 51.7         |
| <b>Total</b>              | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados demuestran que el uso de las herramientas tecnológicas por los colaboradores se encuentra en un nivel Bueno que representa el 51.7% (155) debido a que la organización invierte en implementación de tecnología y capacitación de las mismas, lo cual permitirá realizar sus tareas en menor tiempo, el 33% (99) de los colaboradores el nivel de uso de las herramientas tecnológicas es Malo, mientras que el 15.3% (46) de los colaboradores el nivel de uso de las herramientas tecnológicas es Regular.

**Figura 02**



*Nota.* La figura muestra el nivel de uso de las herramientas tecnológicas. Fuente: Tabla 1

**Tabla 4**

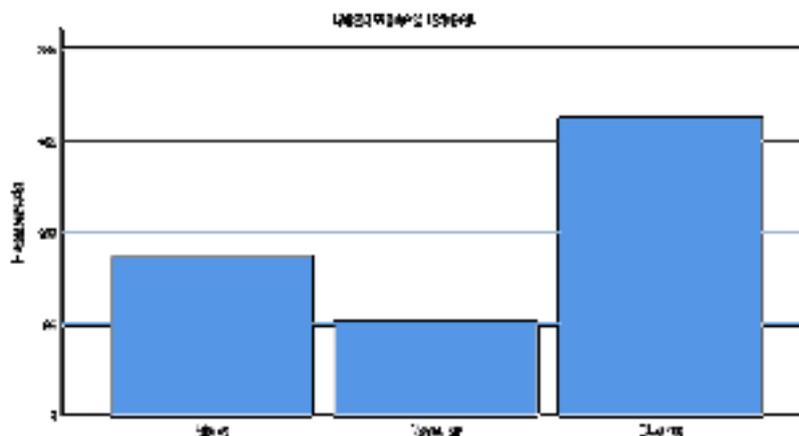
*Nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022*

| <b>Desempeño laboral</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Malo                     | 87                | 29.0              |
| Regular                  | 51                | 17.0              |
| Bueno                    | 162               | 54.0              |
| <b>Total</b>             | <b>300</b>        | <b>100.0</b>      |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel Bueno que representa el 54% (162) debido a que la organización ofrece los mecanismos necesarios tanto en la implementación y capacitación de las tareas de sus colaboradores, el 29% (87) de los colaboradores ubican su desempeño laboral en nivel Malo, mientras que el 17% (51) de los colaboradores encuentran en un nivel regular a su desempeño laboral.

**Figura 05**



*Nota.* La figura muestra el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la red de salud pacifico sur nuevo Chimbote 2022. Fuente: Tabla 4

**Tabla 9***Relación entre la dimensión hardware y desempeño laboral*

| <b>Correlaciones</b>   |                      |                               |          |                      |
|--|----------------------|-------------------------------|----------|----------------------|
|  |                      |                               | Hardware | Desempeño<br>laboral |
| Rho de<br>Spearman   | Hardware             | Coeficiente de<br>correlación | 1.000    | .784**               |
|  |                      | Sig. (bilateral)              | .        | .000                 |
|  |                      | N                             | 300      | 300                  |
|  | Desempeño<br>laboral | Coeficiente de<br>correlación | .784**   | 1.000                |
|  |                      | Sig. (bilateral)              | .000     | .                    |
|  |                      | N                             | 300      | 300                  |
| ** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                      |                               |          |                      |

*Nota.* Tomado de la base de datos SPSS

**Interpretación:** Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) < 0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.784, podemos decir que existe un tipo relación directamente proporcional alta entre la dimensión hardware y el desempeño laboral.

El cuarto objetivo específico de esta investigación fue determinar la relación entre la dimensión software y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión software y desempeño laboral*

| <b>Correlaciones</b>  |                      |                               |          |                      |
|---|----------------------|-------------------------------|----------|----------------------|
|   |                      |                               | Software | Desempeño<br>laboral |
| Rho de<br>Spearman  | Software             | Coeficiente de<br>correlación | 1.000    | .811**               |
|   |                      | Sig. (bilateral)              | .        | .000                 |
|   |                      | N                             | 300      | 300                  |
|   | Desempeño<br>laboral | Coeficiente de<br>correlación | .811**   | 1.000                |
|   |                      | Sig. (bilateral)              | .000     | .                    |
|   |                      | N                             | 300      | 300                  |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                      |                               |          |                      |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) <0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.811, podemos decir que existe una relación directamente proporcional muy alta entre la dimensión software y el desempeño laboral.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Objetivo General:** Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022

**Tabla 11**

*Relación entre la variable herramientas tecnológicas y desempeño laboral*

| Correlaciones   |                           |                             |                           |                   |
|---|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|
|   |                           |                             | Herramientas tecnológicas | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman   | Herramientas tecnológicas | Coefficiente de correlación | 1.000                     | .785**            |
|   |                           | Sig. (bilateral)            | .                         | .000              |
|   |                           | N                           | 300                       | 300               |
|   | Desempeño laboral         | Coefficiente de correlación | .785**                    | 1.000             |
|   |                           | Sig. (bilateral)            | .000                      | .                 |
|   |                           | N                           | 300                       | 300               |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                           |                             |                           |                   |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Hipótesis de Investigación:** Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022

**Hipótesis Nula:** No Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022

**Interpretación:** Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) < 0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.785, podemos decir que existe una relación directamente proporcional alta entre la variable herramientas tecnológicas y el desempeño laboral. Finalmente podemos

afirmar que Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacifico Sur, Nuevo Chimbote 2022.

## V. DISCUSIÓN

Luego de analizados los datos tras la obtención de los resultados , podemos mencionar que para el objetivo general el cual fue determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la red de salud pacifico sur nuevo Chimbote 2022, pudimos encontrar en la tabla 15 , un valor estadístico de Rho de Spearman= 0.785, mencionando que existe una relación directamente proporcional alta entre las variables desarrolladas , rechazando así la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de la investigación la cual nos indica que existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la red de salud pacifico sur , de esta manera confirmamos y coincidimos con los resultados establecidos por Vásquez (2021) en su tesis titulada Influencia de las Tecnologías de la información en el desempeño laboral en la institución N° 1570 en Nvo Chimbote – 2020 el cual El resultado en el establecimiento de las medias, procesado en el estadístico SPSS es  $t = -7,060 < T_{\alpha/2} = -1,44$  y considerando el valor en el área negativa, se rechazó  $H_0$  y  $H_a$  fue aceptada, aprobándose así la hipótesis., Por lo que se concluyó mencionando que :” Las TICS logran cierto grado de influencia en el desempeño del personas de la I.E 1570”. Así mismo Acevedo (2019) en su tesis con título “Mediación de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado, Barranquilla 2019, como resultados que la satisfacción con los procesos de aprendizaje están relacionados así mismo con la satisfacción y el desempeño de los escolares, pues luego de la prueba t student, los valores van por debajo del 0.05 establecido, concluyendo la reafirmación de la relación.

Luego de ello según la definición conceptual establecida Para Arango (2006), Los instrumentos tecnológicos “son esos dispositivos electrónicos o programas que facilitan las tareas, ejemplo, la impresora nos ayuda a no redactar los documentos a mano debido a demoran más y Word que nos posibilita producir documentos velozmente y presentables de una forma bastante fácil” (p.3). Y así mismo confirmada por Salazar (2018) nos menciona que; las herramientas tecnológicas son aplicaciones que podemos utilizar de manera, rápida para la aplicación y, manejo de diversas funciones, las cuales nos permiten el intercambio de recursos informáticos y facilitan la manera en la cual trabajamos, a través de la obtención de

información y conocimiento, tanto dentro como fuera de la organización siendo estas máquinas electrónicas y diversos programas mejor conocidos como hardware y software (p.55) Podemos afirmar la concordancia con las teorías anteriormente mencionadas pues según los resultados obtenidos para el primer objetivo específico el cual fue describir el nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la red de salud pacifico sur nuevo Chimbote , reflejados en la tabla 1 , muestran que el uso de las herramientas tecnológicas por los colaboradores se encuentran en un nivel bueno que representa el 51.7%, debido a que se da la correcta implementación de las herramientas para un óptimo desempeño laboral por parte de la organización y una buena capacitación para el correcto manejo de estas . Mientras que el 33% (99) de los colaboradores creen que se encuentran en un nivel malo, y el 15.3% (46) de los colaboradores lo consideran regular.

Además de ello podemos mencionar que el nivel de Hardware el cual está establecido como dimensión para la variable herramientas tecnológicas, implementado en la red de salud pacifico sur nuevo Chimbote el cual está representado en la tabla 2 , está considerado como bueno por un 49.7%(149) de colaboradores , pues la organización brinda equipos de última generación que permiten un mejor y más fácil desempeño al momento de realizar sus labores designadas , el 29.3%(88) consideran un nivel de hardware malo y el 21%(63) lo consideran regular .

Así mismo para el nivel de Software el cual también está establecida como otra dimensión para la variable herramientas tecnológicas , implementada en la red de salud pacifico sur nuevo Chimbote , el cual vemos representado en la tabla 3, está considerado como bueno por un 49%(147) de colaboradores , pues la red de salud pacifico sur nuevo Chimbote cuenta con licencias de software actualizadas , la cual consideran como seguras y pertinentes para realizar sus labores y optimizar su desempeño al momento de desarrollarse dentro de la organización , el 33%(99) de colaboradores lo consideran en un nivel de software malo y el 18%(54) en un nivel regular. Confirmando así las teorías establecidas por Arango y Salazar mencionadas anteriormente tras la obtención de nuestros resultados, pues creemos adecuadas que las herramientas tecnológicas permiten y faciliten un mejor

manejo de las actividades a realizar, optimizando el desempeño de cada colaborador.

Luego de ello según la definición conceptual establecida Según Chiavenato (2000) precisa el desempeño, cómo las actividades o actuaciones vigiladas en los colaboradores que son importantes para el logro de las metas de la entidad establecidas como el conocimiento del trabajo, las habilidades y destrezas, productividad y la orientación a los resultados que el individuo posea. En impacto, confirma que un óptimo funcionamiento gremial es la fortificación más importante con la que cuenta una organización, la cual según nuestro estudio realizado podemos afirmar y coincidir con esta teoría pues luego de analizada el segundo objetivo específico el cual fue describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la red de salud pacifico sur nuevo Chimbote , reflejada en la tabla 4 , el nivel de desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno que representa el 54%(162) , debido a que la organización ofrece los mecanismos necesarios tanto en la implementación como en la capacitación de las tareas designadas hacia los colaboradores , el 29%(87) de los colaboradores poseen un desempeño laboral de nivel malo , y el 17%(51) de colaboradores poseen un nivel de desempeño regular .

Para el objetivo 3 el cual fue determinar la relación entre la dimensión hardware y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, reflejado en la tabla 9 , nos muestra que Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.784, podemos decir que existe una relación directamente proporcional alta entre la dimensión hardware y el desempeño laboral. Confirmando con la investigación realizada por Sánchez y Bolaños (2020), cuyo análisis de Diseño de Herramientas tecnológicos para la atención de servicios de urgencia en la EPS indemnizar Salud, Colombia 2020", sintetiza que existe relación entre herramientas tecnológicas y el servicio de urgencia , concluyendo así que los instrumentos tecnológicos ayudan a mejorar los servicios de los pacientes a enfocando en los resultados los cuales son optimizar su particularidad de vida en el interior de salud.

Así mismo para el objetivo 4 el cual fue determinar la relación entre la dimensión software y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022, reflejado en la tabla 10 , nos muestra que Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) <0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.811, podemos establecer una relación directamente proporcional muy alta entre la dimensión software y el desempeño laboral. Estableciendo nuevamente concordancia con la investigación de Cueva (2012), en su tesis “Los tics y el desempeño docente en el colegio fiscal maría Eugenia de Ruperti, del cantón Paján, Provincia de Manabí, Guayaquil, 2012. la cual concluyo estableciendo una correlación entre TICS, aprendizaje y Desempeño y creyendo que ambos están de acuerdo con lo importante que es el desarrollo de las TICS, para la adquisición del aprendizaje necesario para su desenvolvimiento; indicando las capacitaciones como principal punto para un mejor uso de las TICS. Finalmente apoyando la investigación de Palomino (2019), la cual fue el análisis sobre Aplicación web de manejo de administración de los establecimientos de salud para la toma de elecciones en la Red de salud Huamanga, 2018. Donde Concluyó que se desarrolló una aplicación web de funcionamiento de administración de los establecimientos de salud para ayudar en la toma de elecciones de la red de salud Huamanga de manera tal que se evalué la administración de manera correcta, tomar elecciones oportunas y repartir recursos de manera equitativa.

## VI. CONCLUSIONES

Finalmente podemos concluir mencionado lo siguiente:

1. Para el objetivo general el cual fue determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022 , pudimos determinar luego de analizados los resultados reflejados en la tabla 9 que ,con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.785, podemos decir que existe una relación directamente proporcional alta entre la variable herramientas tecnológicas y el desempeño laboral. Finalmente podemos mencionar que se Acepta la Hipótesis de Investigación la cual indica que existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022. Se rechaza la Hipótesis Nula, la cual menciona que No existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022.
2. Para el primer objetivo específico el cual fue describir el nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022 pudimos determinar según los datos analizados en la tabla 2 que , el uso de las herramientas tecnológicas por los colaboradores se encuentra en un nivel Bueno que representa el 51.7% (155), el 33% (99) de los colaboradores el nivel de uso de las herramientas tecnológicas es Malo, mientras que el 15.3% (46) de los colaboradores el nivel de uso de las herramientas tecnológicas es Regular.
3. Para el segundo objetivo específico el cual fue describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022, pudimos obtener que , según la tabla 4 ,Los resultados muestran que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores administrativos se encuentra en un nivel Bueno que representa el 54% (162), el 29% (87) de los colaboradores administrativos su desempeño laboral se encuentra en el nivel Malo, mientras que el 17%

- (51) de los colaboradores administrativos su desempeño laboral se encuentra en el nivel Regular.
4. Para el tercer objetivo el cual fue determinar la relación entre la dimensión hardware y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, reflejado en la tabla 9 , nos muestra que Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00)  $<0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.784, podemos decir que existe una relación directamente proporcional alta entre la dimensión hardware y el desempeño laboral, por lo que el correcto uso del hardware brindado en la red de salud pacifico sur se verá reflejado en su modo de desempeño de los colaboradores.
  5. Además para el cuarto objetivo específico el cual fue determinar la relación entre la dimensión software y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, reflejado en la tabla 10 , nos muestra que Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00)  $<0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.811, podemos decir que existe una relación directamente proporcional muy alta entre la dimensión software y el desempeño laboral, por lo que de igual manera el correcto manejo del software y programas brindados por la red de salud pacifico sur influenciara en el desempeño de los colaboradores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Finalmente, luego de desarrolladas las conclusiones, proponemos las siguientes recomendaciones las cuales creemos son las necesarias para un mejor desarrollo y desempeño dentro de la Red de salud Pacifico Sur.

1. Como primera recomendación para la relación entre herramientas tecnológicas y desempeño laboral, recomendamos a la Gerencia De la Red de salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote, establecer mejores herramientas que permitan a los colaboradores un mejor, más rápido y fácil acceso para así lograr el desempeño esperado al momento de realizar sus labores, además de proporcionar la constante participación e involucramiento de manera activa en la pronta resolución de todo aquel problema que pudiese existir dentro de la empresa
2. Como segunda recomendación ante el nivel de uso de las herramientas tecnológicas se recomienda a el jefe y encargados del área de Recursos y Gestión Humana y de Tecnología e Información, realizar las adecuadas capacitaciones para el correcto uso, control, desarrollo y manejo de las herramientas tecnológicas que la red de salud pacifico sur posee, pues a través de esto, los colaboradores se podrán desarrollar de manera más eficiente y eficaz
3. Como tercera recomendación ante el nivel de desempeño de los colaboradores creemos necesario que la alta gerencia permita a todo el personal administrativa participar a través de la propuesta de posibles soluciones y recomendaciones que estos crean necesarios para así crear un entorno de escucha activa el cual pueda hacer entender al colaborador que toda opinión se le suele aceptar , además de tratar de fomentar programas de incentivación y desarrollo para motivar al colaborador en su optimo desempeño

## REFERENCIAS

- Acevedo (2019) Mediación TIC y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado, Colombia. Universidad de la Costa
- Alavi, M. Leidner, D. (2017): "Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues", MIS Quarterly, Vol. 25, No. 1, 107-136
- Almeida, R. (2015). La gestión orientada a resultados en la universidad internacional de Andalucía. Propuesta de un sistema de seguimiento orientado a evaluación en el ámbito de su política de becas y ayudas. España: Universidad Internacional de Andalucía
- Almora, D. (2019). Clima laboral y motivación de los colaboradores de la Red Salud Pacífico Sur 2018. Universidad San Pedro. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13476>
- Arango, S, (2006). Manual De Herramientas Tecnológicas. Medellín:Editorial Universidad de Medellín.
- Araujo, M. & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Arnold, T. (2008). Conceptos de tecnología. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
- Bardález C. (2007). Modelo de gestión local de servicios de salud. -Praes- Promoviendo alianzas y estrategias es un proyecto administrado por Abt Associates Inc, financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).
- Bonnefoy, J (2006). Indicadores de desempeño en el sector publico. Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES
- Brunet, A. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México. Trillas
- Brunet, A. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México D. F., México: Trillas.
- Carcausto, W. (2009). Cómo elaborar y desarrollar una tesis. Lima: Zamora.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación Científica. Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México:Mc Graw.
- Comercio (2021). La transformación digital. El comercio Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/79-de-lideres-empresariales-afirman-que->

[la-transformacion-digital-es-un-reto-clave-para-la-gestion-de-riesgos-noticia/](#)

- Cueva, V. (2012). Los tics y el desempeño docente en el colegio fiscal maría Eugenia de Ruperti, del cantón Paján, Provincia de Manabí, Guayaquil, 2012. Ecuador. Universidad de Guayaquil.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2002). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F.: McGraw Hill
- Delgado, E. y Gutiérrez, M. (2010). Manual del uso del Internet y Herramientas Tecnológicas.:  
<http://www.utm.ed.ed/segimosavanzando/wpcontent/uploads/carrusel/manuales/fcae/uso.int.her.tec.pdf>.
- Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.
- Falcott (2002). Concepto de tecnología. Young Nelson.
- Faria, F. (2005). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. México: Noriega Editores
- García, C. (2020). Diseño de instrumentos tecnológicos para optimizar la asistencia de servicios en IPS Colsubsidio Girardot, Colombia. Universidad Militar Nueva Granada
- Goncalves, A. (2000). "Fundamentos del Clima Organizacional". Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). México: Azteca.
- Guillen, L. (2019) Las herramientas tecnológicas TIC's como elemento alternativo para el desarrollo del componente físico:  
<https://doi.org/10.47197/retos.v0i34.60044>
- Guillen, L., (2018). Las herramientas tecnológicas TIC's como elemento alternativo para el desarrollo del componente físico (ICT technological tools as an alternative element for the development of the physical component). Retos, 34, 222-229. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.47197/retos.v0i34.6004>
- Hall, R. (1972). Organizaciones: estructura y proceso. Madrid. España: Ediciones Prentice – Hall Hispanoamérica S.S. Madrid.
- Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.

- Martínez, R. (2017): La Productividad en las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Servicios y los Factores que influyen en su Medición. Revista Gestión y Gerencia de la UCLA, 8 (1), 25-45. Barquisimeto, Venezuela.
- Milkovich, M. y Boudreau, K. (1994). Características del desempeño laboral. Tercera Edición. Madrid. España: VCU.
- Mintzberg, H. (1984). La estructuración de las organizaciones. Barcelona: Ariel.
- Naciones Unidas. (2021). Influencia de las tecnológicas digitales. Recuperado de : <https://www.un.org/es/un75/impact-digital-technologies>.
- Newtron, A.(2001). "Desempeño Laboral". Madrid. Civitas
- Palomino M. (2019). Aplicación web de manejo de administración de los establecimientos de salud para la toma de elecciones en la Red de salud Huamanga, 2018. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Pesantes, G. (2020). Herramientas tecnológicas para la construcción de páginas web del Área de Salud: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15892/1/TTFIC-2020-IS-DE00011.pdf>
- Pesantez, K. (2020). Herramientas digitales para la enseñanza, aprendizaje y desempeño de los colaboradores, Venezuela -2020.Venezuela: Fundación Koinonia.
- Piedra, E. (2017), la Interacción entre el liderazgo y desempeño laboral en el departamento de logística de red salud Pacifico sur 2017, Chimbote. Universidad Cesar Vallejo
- Piscitelli, A. (2008). Nativos digitales. Dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas la participación. (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Santillana.
- Portillo, M. (2017). Habilidades Sociales y competencia comunicativa en la escuela. Aula de Innovación Educativa. 102, 18-22
- Quispe (2019). Uso de WhatsApp y su valoración en el trabajo colaborativo de estudiantes de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11831>
- Robbins, S. (1990). Comportamiento organizacional. México DF. México: Octava Edición D. F. Prentice-Hall

- Robbins, S. y Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional. Editorial Pearson. México.
- Roca, L. (2017). Relación entre Liderazgo y Desempeño Laboral en la Oficina de Logística de la Red de Salud Pacífico Sur, Chimbote – 2017: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12029>
- Salazar, F. (2018). Metodología para la selección de herramientas tecnológicas en el proceso de aprendizaje del idioma extranjero con tic. Ecuador , Universidad Tecnica de ambato
- Salazar, R. (2016). Ventajas y desventajas del Google Drive. México: Edit. Universidad Nacional de México.
- Sánchez, S y Bolaños, C (2020). Diseño de Herramientas tecnológicos para la atención de servicios de urgencia en la EPS indemnizar Salud, Colombia. Universidad externada de Colombia.
- Tamayo, T. (2004). El proceso de la Investigación Científica. México: Noriega Editores.
- Thompson, A. (2010). Is technology killing critical-thinking skills? .Australia:A.Brichacek en ISTE Community Ning Blog.
- Titone, R. (1996). Metodología didáctica. España: Luna.
- Vásquez, M. (2021). Influencia de los TICS en el desempeño laboral en la institución educativa N° 1570, Nuevo Chimbote 2022. Universidad Cesar Vallejo.
- Yuni, A., & Urbano C. (2006). Técnicas para investigar I. Madrid: Las Brujas.

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO      | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN | INDICADORES   | ÍTEMS                              | ESCALA MEDICIÓN                 |
|---------------------------|---|--|-----------|---|------------------------------------|---------------------------------|
| HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS | <p>Para Salazar (2018): nos menciona que; las herramientas tecnológicas son programas y aplicaciones que suelen ser utilizados para realizar diversas funciones de manera rápida, las cuales están diseñadas para facilitar el trabajo y permite que los recursos aplicados intercambien información y conocimiento dentro y fuera de las organizaciones siendo estos, dispositivos y máquinas electrónicas o programas, conocidas como Hardware y Software</p> | <p>Las herramientas tecnológicas son medios digitales que facilitan la realización de tareas mediante la tecnología mediante el cual se aplicará y recolectara información a través del instrumento que es el cuestionario el cual estará constituido por 02 dimensiones, las cuales son, Hardware y Software, se empleará la escala Likert, con escala de medición ordinal en los 300 colaboradores administrativos de la</p> | HARDWARE  | <p>Adquisición<br/>Manipulación<br/>Optimización<br/>Operatividad</p> | <p>1,2,3,4,<br/>5,6,7,8</p>        | O<br>R<br>D<br>I<br>N<br>A<br>L |
|                           |   |  | SOFTWARE  | <p>Seguridad<br/>Pertinente</p>                                       | <p>9,10,11,12,<br/>13,14,15,16</p> |                                 |

|                   |  |  |                            |  |             |                                 |
|-------------------|--|--|----------------------------|--|-------------|---------------------------------|
|                   |  | Red de salud pacifico sur Nuevo Chimbote.  |                            |  |             |                                 |
| DESEMPEÑO LABORAL | Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las actividades o comportamientos vigilados en los empleados que son importantes el logro de las metas de la organización. En impacto, confirma que un óptimo funcionamiento gremial es la fortaleza más importante con la que cuenta una organización | Se aplicará cuestionario con escala Likert y se revisaran los resultados el nivel de desempeño en la organización, se empleará la escala Likert, con escala de medición ordinal en los 300 colaboradores administrativos de la Red de salud pacifico sur Nuevo Chimbote. | CONOCIMIENTO DE SU TRABAJO | Compresión<br>Capacidad  | 1,2,3,4,    | O<br>R<br>D<br>I<br>N<br>A<br>L |
|                   |  |  | HABILIDADES Y DESTREZAS    | Solución de problemas<br>Entrenamiento<br>Aplicación de competencias | 5,6,7,8     |                                 |
|                   |  |  | PRODUCTIVIDAD              | Proactividad<br>Cumplimiento de metas                                | 9,10,11,12  |                                 |
|                   |  |  | ORIENTACIÓN A RESULTADOS   | Eficacia<br>Eficiencia<br>Liderazgo<br>Compromiso                    | 13,14,15,16 |                                 |

**Anexo 02.** Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo conocer el uso de las herramientas tecnológicas usadas en la RED DE SALUD PACIFICO SUR 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima

Estimado Colaborador(a):

Instrucción: A continuación, se presenta un conjunto de indicadores respecto a las herramientas tecnológicas usadas en la RED DE SALUD PACIFICO SUR 2022. Deberás leer detenidamente cada ítem y en función a tu análisis como cliente elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda.

Datos referenciales:

|                       |            |                               |               |                          |
|-----------------------|------------|-------------------------------|---------------|--------------------------|
| 5                     | 4          | 3                             | 2             | 1                        |
| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo / en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |

| N°       | ITEMS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---|---|---|---|---|---|
| HARDWARE |   |   |   |   |   |   |
| 1.       | ¿Cuenta con los equipos necesarios requeridos para desempeñarse en su área laboral?         |   |   |   |   |   |
| 2.       | ¿Logra reconocer las características físicas del equipo donde se desarrollará laboralmente? |   |   |   |   |   |

|          |  |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|--|
| 3.       | ¿Conoce el correcto uso de las computadoras, impresoras y equipos designados para su adecuado desempeño?                                 |  |  |  |  |  |
| 4.       | ¿Maneja de manera fácil y rápida los equipos que la entidad le brinda?   |  |  |  |  |  |
| 5.       | ¿Se le brinda equipos en estado óptimo para la realización de sus labores?   |  |  |  |  |  |
| 6.       | ¿Se le capacita constantemente sobre el manejo óptimo de los equipos para un mejor desempeño?  |  |  |  |  |  |
| 7.       | ¿Se encuentran en buenas condiciones los equipos encomendados para sus labores administrativas?  |  |  |  |  |  |
| 8.       | ¿Mantiene los estándares de seguridad recomendados por la entidad para el cuidado del equipo designado?                                  |  |  |  |  |  |
| SOFTWARE |  |  |  |  |  |  |
| 9.       | ¿Los programas donde se desarrolla laboralmente, cuentan con las licencias necesarias para su funcionamiento?                            |  |  |  |  |  |
| 10.      | ¿Los programas donde se desarrolla laboralmente, cuentan con un respaldo de datos (BackUp)?  |  |  |  |  |  |
| 11.      | ¿Consigue manejar fácilmente las aplicaciones como Google drive, WhatsApp, Messenger, Office 365, entre otros requeridos por la entidad? |  |  |  |  |  |
| 12.      | ¿Logra desempeñarse de manera satisfactoria y segura a través de los programas empleados en la entidad?                                  |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 13. | ¿Se le capacita constantemente sobre el manejo óptimo de los programas para un mejor desempeño?            |  |  |  |  |  |
| 14. | ¿Cree eficiente los programas empleados en la entidad para realizar sus labores en un tiempo designado?    |  |  |  |  |  |
| 15. | ¿Logra desarrollar todas sus labores asignadas con los programas brindados dentro de su centro de labores? |  |  |  |  |  |
| 16. | ¿Se considera satisfecho, desempeñándose a través de los softwares brindados en la entidad?                |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo conocer el desempeño laboral desarrollado en la RED DE SALUD PACIFICO SUR 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Estimado Colaborador(a):

Instrucción: A continuación, se presenta un conjunto de indicadores respecto al desempeño laboral en la RED DE SALUD PACIFICO SUR 2022. Deberás leer detenidamente cada ítem y en función a tu análisis como cliente elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda.

Datos referenciales:

|                       |            |                              |               |                             |
|-----------------------|------------|------------------------------|---------------|-----------------------------|
| 5                     | 4          | 3                            | 2             | 1                           |
| Totalmente en acuerdo | De acuerdo | Ni acuerdo/<br>desacuerdo ni | En desacuerdo | Totalmente en<br>desacuerdo |

| N°                              | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b> |  |   |   |   |   |   |
| 1.                              | ¿Comprende las labores que se le asignan para su desarrollo dentro de su centro laboral?   |   |   |   |   |   |
| 2.                              | ¿Conoce el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para su optimo desempeño laboral? |   |   |   |   |   |
| 3.                              | ¿Puede desarrollar múltiples tareas en un determinado tiempo?                              |   |   |   |   |   |

|                          |   |  |  |  |  |  |
|--------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 4.                       | ¿Logra desarrollar los trabajos designados de manera precisa y adecuada?  |  |  |  |  |  |
| HABILIDADES Y DESTREZAS  |   |  |  |  |  |  |
| 5.                       | ¿Reacciona de Manera Inmediata frente a diversas situaciones planteadas?  |  |  |  |  |  |
| 6.                       | ¿Desarrolla sus labores de manera creativa brindando soluciones a posibles problemas?                           |  |  |  |  |  |
| 7.                       | ¿Adquiere aprendizajes constantes para una mejor adaptación en su área laboral?                                 |  |  |  |  |  |
| 8.                       | ¿Aplica los conocimientos adquiridos en la organización para su óptimo desempeño laboral?                       |  |  |  |  |  |
| PRODUCTIVIDAD            |   |  |  |  |  |  |
| 9.                       | ¿Se muestra siempre atento ante nuevas labores encomendadas?  |  |  |  |  |  |
| 10.                      | ¿Actúa de manera inmediata para evitar complicaciones al momento de laborar?                                    |  |  |  |  |  |
| 11.                      | ¿Logra desarrollar los objetivos planteados por la organización?  |  |  |  |  |  |
| 12.                      | ¿Establece un plan de acción a desarrollar dentro de la organización?   |  |  |  |  |  |
| ORIENTACIÓN A RESULTADOS |   |  |  |  |  |  |
| 13.                      | ¿Toma decisiones que permitan concretar las metas designadas por la organización?                               |  |  |  |  |  |
| 14.                      | ¿Cree usted que supera las expectativas establecidas por su jefe al momento de realizar sus labores?            |  |  |  |  |  |
| 15.                      | ¿Posee Habilidades que motivan a sus compañeros en el desarrollo de las metas establecidas por la organización? |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 16. | ¿Se compromete con los objetivos de la organización? |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|

**Anexo 03. Matriz de Validación del Instrumento de recolección de datos**

**Matriz de Validación**

**Herramientas Tecnológicas y el Desempeño laboral de los Colaboradores administrativos en la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022**

| Variable                  | Dimensión | Indicador    | Ítems  | Opción de respuesta          |                   |                             |                |                           | Criterios de evaluación                   |    |  |    |                                       |    |   |    | Observación y/o recomendaciones |  |  |
|---------------------------|-----------|--------------|--|------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------------------------|--|--|
|                           |           |              |  |                              |                   |                             |                |                           | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                 |  |  |
|                           |           |              |  |                              |                   |                             |                |                           | si  | no | si   | no | si                                    | no | si  | no |                                 |  |  |
| Herramientas Tecnológicas | Hardware  | Adquisición  | ¿Cuenta con los equipos necesarios requeridos para desempeñarse en su área laboral?                      | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |   |    |  |    |                                       |    |   |    |                                 |  |  |
|                           |           |              | ¿Logra reconocer las características físicas del equipo donde se desarrollara laboralmente?              | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |   |    |  |    |                                       |    |   |    |                                 |  |  |
|                           |           | Manipulación | ¿Conoce el correcto uso de las computadoras, impresoras y equipos designados para su adecuado desempeño? | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |   |    |  |    |                                       |    |   |    |                                 |  |  |
|                           |           |              | ¿Maneja de manera fácil y rápida los   | Totalmente en                | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo /                | De acuerdo (4) | Totalmente en             |   |    |  |    |                                       |    |   |    |                                 |  |  |

|          |              |   |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------|--------------|---|------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|          |              | equipos que la entidad le brinda?   | desacuerdo (1)               |                   | desacuerdo (3)              |                | acuerdo (5)               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|          | Optimización | ¿Se le brinda equipos en estado óptimo para la realización de sus labores?                                    | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|          |              | ¿Se le capacita constantemente sobre el manejo óptimo de los equipos para un mejor desempeño?                 | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|          | Operatividad | ¿Se encuentran en buenas condiciones los equipos encomendados para sus labores administrativas?               | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|          |              | ¿Mantiene los estándares de seguridad recomendados por la entidad para el cuidado del equipo designado?       | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Software | Seguridad    | ¿Los programas donde se desarrolla laboralmente, cuentan con las licencias necesarias para su funcionamiento? | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|          |              | ¿Los programas donde se desarrolla  | Totalmente en                | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo /                | De acuerdo (4) | Totalmente en             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |            |   |   |                          |                                       |                       |                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|------------|---|---|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |            | laboralmente ,<br>cuentan con un<br>respaldo de<br>datos (BackUp)?  | desacuerd<br>o (1)                      |                          | desacuerd<br>o (3)                    |                       | acuerdo<br>(5)                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |            | ¿Consigue<br>manejar<br>fácilmente las<br>aplicaciones<br>como Google<br>drive ,<br>WhatsApp ,<br>Messenger ,<br>Office 365 ,<br>entre otros<br>requeridos por<br>la entidad? | Totalment<br>e en<br>desacuerd<br>o (1) | En<br>desacuerd<br>o (2) | Ni<br>acuerdo /<br>desacuerd<br>o (3) | De<br>acuerd<br>o (4) | Totalment<br>e en<br>acuerdo<br>(5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |            | ¿Logra<br>desempeñarse<br>de manera<br>satisfactoria y<br>segura a través<br>de los<br>programas<br>empleados en la<br>entidad?   | Totalment<br>e en<br>desacuerd<br>o (1) | En<br>desacuerd<br>o (2) | Ni<br>acuerdo /<br>desacuerd<br>o (3) | De<br>acuerd<br>o (4) | Totalment<br>e en<br>acuerdo<br>(5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Pertinente | ¿Se le capacita<br>constantemente<br>sobre el manejo<br>óptimo de los<br>programas para<br>un mejor<br>desempeño?   | Totalment<br>e en<br>desacuerd<br>o (1) | En<br>desacuerd<br>o (2) | Ni<br>acuerdo /<br>desacuerd<br>o (3) | De<br>acuerd<br>o (4) | Totalment<br>e en<br>acuerdo<br>(5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |            | ¿Cree eficiente<br>los programas<br>empleados en la<br>entidad para<br>realizar sus<br>labores en un<br>tiempo<br>designado?  | Totalment<br>e en<br>desacuerd<br>o (1) | En<br>desacuerd<br>o (2) | Ni<br>acuerdo /<br>desacuerd<br>o (3) | De<br>acuerd<br>o (4) | Totalment<br>e en<br>acuerdo<br>(5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |            | ¿Logra<br>desarrollar<br>todas sus<br>labores   | Totalment<br>e en<br>desacuerd<br>o (1) | En<br>desacuerd<br>o (2) | Ni<br>acuerdo /<br>desacuerd<br>o (3) | De<br>acuerd<br>o (4) | Totalment<br>e en<br>acuerdo<br>(5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | asignadas con los programas brindados dentro de su centro de labores?                      |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | ¿Se considera satisfecho ,desempeñándose a través de los software brindados en la entidad? | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| Variable          | Dimensión                  | Indicador  | Ítems  | Opción de respuesta          | Criterios de evaluación                   |                             |  |                           |                                       |    |   |    | Observación y/o recomendaciones |  |  |  |  |  |  |
|-------------------|----------------------------|------------|--|------------------------------|---|-----------------------------|--|---------------------------|---------------------------------------|----|---|----|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                   |                            |            |  |                              | Relación entre la variable y la dimensión |                             | Relación entre la dimensión y el indicador |                           | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                 |  |  |  |  |  |  |
|                   |                            |            |  |                              | si  | no                          | si   | no                        | si                                    | no | si  | no |                                 |  |  |  |  |  |  |
| Desempeño laboral | Conocimiento de su trabajo | Compresión | Comprende las labores que se le asignan para su desarrollo dentro de su centro laboral | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2)                         | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4)                             | Totalmente en acuerdo (5) |                                       |    |   |    |                                 |  |  |  |  |  |  |
|                   |                            |            | Conoce el uso adecuado de las herramientas tecnológicas                                | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2)                         | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4)                             | Totalmente en acuerdo (5) |                                       |    |   |    |                                 |  |  |  |  |  |  |

|                                |                            |  |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|----------------------------|--|------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                                |                            | para su óptimo desempeño laboral   |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                | Capacidad                  | Puede desarrollar múltiples tareas en un determinado tiempo                          | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                |                            | Logra desarrollar los trabajos designados de manera precisa y adecuada               | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Habilidades y destrezas</b> | Solución problemas         | Reacciona de Manera Inmediata frente a diversas situaciones planteadas?              | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                |                            | Desarrolla sus labores de manera creativa brindando soluciones a posibles problemas? | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                | Entrenamiento              | Adquiere aprendizajes constantes para una mejor adaptación en su área laboral?       | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                | Aplicación de competencias | Aplica los conocimientos adquiridos  | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo /                | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                                 |                       |  |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|-----------------------|--|------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                                 |                       | en la organización para su óptimo desempeño laboral?                         |                              |                   | desacuerdo (3)              |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Productividad</b>            | Proactividad          | Se muestra siempre atento ante nuevas labores encomendadas?                  | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                 |                       | ¿Actúa de manera inmediata para evitar complicaciones al momento de laborar? | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                 | Cumplimiento de metas | ¿Logra desarrollar los objetivos planteados por la organización?             | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                 |                       | ¿Establece un plan de acción a desarrollar dentro de la organización?        | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Orientación a resultados</b> | Eficacia              | ¿Toma decisiones que permitan concretar las metas designadas por la          | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |               |   |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---------------|---|------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | organización? |   |                              |                   |                             |                |                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Eficiencia    | ¿Cree usted que supera las expectativas establecidas por su jefe al momento de realizar sus labores?            | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Liderazgo     | ¿Consideras que tienes las habilidades necesarias para guiar a un equipo y trabajar de la mejor manera posible? | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Compromiso    | ¿Se compromete con los objetivos de la organización?  | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Ni acuerdo / desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente en acuerdo (5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Herramientas Tecnológicas - Percepción de los colaboradores sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

OBJETIVO: Determinar el uso de las herramientas tecnológicas desarrolladas en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
| 1        | 2    | 3     | 4    | 5        |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Peláez Valdivieso José Víctor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

DNI: 18161446

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño Laboral - Percepción de los colaboradores sobre el desempeño laboral desarrollado en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

OBJETIVO: Determinar el Desempeño laboral de los colaboradores en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
| 1        | 2    | 3     | 4    | 5        |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Peláez Valdivieso José Víctor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

DNI: 18161446

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Herramientas Tecnológicas - Percepción de los colaboradores sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

OBJETIVO: Determinar el uso de las herramientas tecnológicas desarrolladas en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
| 1        | 2    | 3     | 4    | 5        |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ROSALES ENRIQUEZ CARLOS ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA



---

Mg. CARLOS ANTONIO ROSALES ENRIQUEZ

DNI: 44798519

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño Laboral - Percepción de los colaboradores sobre el desempeño laboral desarrollado en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

OBJETIVO: Determinar el Desempeño laboral de los colaboradores en la RED DE SALUD PACIFICO SUR Nuevo Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
| 1        | 2    | 3     | 4    | 5        |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ROSALES ENRIQUEZ CARLOS ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA



---

Mg. CARLOS ANTONIO ROSALES ENRIQUEZ

DNI: 44798519

## Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 1:** Confiabilidad del instrumento de herramientas tecnológicas

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| .983                       | 16             |

**Tabla 2:** Estadísticas de total de elemento

| Estadísticas de total de elemento |  |   |  |   |
|-----------------------------------|--|---|--|---|
|                                   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| VAR00001                          | 48.9000  | 384.322   | .862                                     | .983  |
| VAR00002                          | 49.0000  | 380.000   | .854                                     | .983  |
| VAR00003                          | 48.8000  | 379.289   | .897                                     | .982  |
| VAR00004                          | 48.8000  | 369.289   | .937                                     | .982  |
| VAR00005                          | 48.9000  | 386.767   | .812                                     | .983  |
| VAR00006                          | 48.9000  | 373.433   | .915                                     | .982  |
| VAR00007                          | 48.8000  | 387.511   | .847                                     | .983  |
| VAR00008                          | 48.9000  | 383.656   | .875                                     | .982  |
| VAR00009                          | 48.8000  | 380.400   | .876                                     | .982  |
| VAR00010                          | 49.1000  | 373.211   | .947                                     | .982  |
| VAR00011                          | 49.0000  | 381.778   | .821                                     | .983  |
| VAR00012                          | 49.1000  | 372.767   | .955                                     | .981  |
| VAR00013                          | 49.1000  | 374.989   | .915                                     | .982  |
| VAR00014                          | 48.8000  | 391.067   | .772                                     | .984  |
| VAR00015                          | 49.0000  | 379.333   | .866                                     | .983  |
| VAR00016                          | 49.1000  | 373.878   | .935                                     | .982  |

### Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de herramientas tecnológicas, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 sujetos con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=0.983$ , concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

**Tabla 3:** Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .987             | 16             |

**Tabla 4:** Estadísticas de total de elemento**Estadísticas de total de elemento**

|          | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00017 | 47.5000  | 419.167   | .903                                     | .986  |
| VAR00018 | 47.4000  | 407.156   | .951                                     | .985  |
| VAR00019 | 47.2000  | 414.844   | .927                                     | .985  |
| VAR00020 | 47.5000  | 412.278   | .928                                     | .985  |
| VAR00021 | 47.3000  | 423.789   | .832                                     | .987  |
| VAR00022 | 47.6000  | 414.267   | .919                                     | .986  |
| VAR00023 | 47.1000  | 421.878   | .895                                     | .986  |
| VAR00024 | 47.5000  | 426.722   | .871                                     | .986  |
| VAR00025 | 47.4000  | 418.044   | .901                                     | .986  |
| VAR00026 | 47.3000  | 420.900   | .935                                     | .985  |
| VAR00027 | 47.3000  | 422.678   | .851                                     | .986  |
| VAR00028 | 47.3000  | 420.678   | .939                                     | .985  |
| VAR00029 | 47.4000  | 417.378   | .912                                     | .986  |
| VAR00030 | 47.1000  | 424.544   | .847                                     | .986  |
| VAR00031 | 47.4000  | 417.378   | .912                                     | .986  |
| VAR00032 | 47.2000  | 425.067   | .900                                     | .986  |

**Análisis de la confiabilidad:**

En la tabla 3 y 4 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 sujetos con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=0.987$ , concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

## Anexo 05. Consentimiento informado

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

17 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Profesional de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Chimbote

A través del presente, LUIS CROZADO ABANTO, identificado (a) con DNI N° 41960568 representante de la empresa/institución Red de Salud Pacífico Sur con el cargo de JEFE DE R.R.H.H., me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Carrillo Mantilla, Junior Raúl
- b) Simon Real, Esthefanny Liseth

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: *Herramientas Tecnológicas y el Desempeño de los Colaboradores en la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2021.*

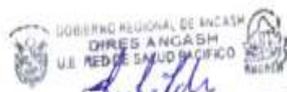
Si  No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
*Luis Alberto Cruzado Abanto*  
ABOG. LUIS CROZADO ABANTO  
C.R. 123456789

Firma y Sello

Nombre y Apellidos LUIS ALBERTO CROZADO ABANTO

Cargo JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

## Anexo 6.

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

#### Datos Generales

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización:                                      | RUC: 20531636539 |
| Red De Salud Pacifico Sur                                       |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal:<br>Director Ejecutivo |                  |
| Nombres y Apellidos<br>Marlon Tello Juarez                      | DNI:<br>42301141 |

#### Consentimiento:

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

|   |                              |
|---|------------------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |                              |
| Herramientas Tecnológicas y el Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos en la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022 |                              |
| Nombre del Programa Académico:<br>Pregrado  |                              |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>Carrillo Mantilla Jhunior<br>Simon Real Esthefanny  | DNI:<br>42738449<br>72571440 |

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

Lugar y Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_



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

## Anexo 07. Tablas y gráficos

**Tabla 1**

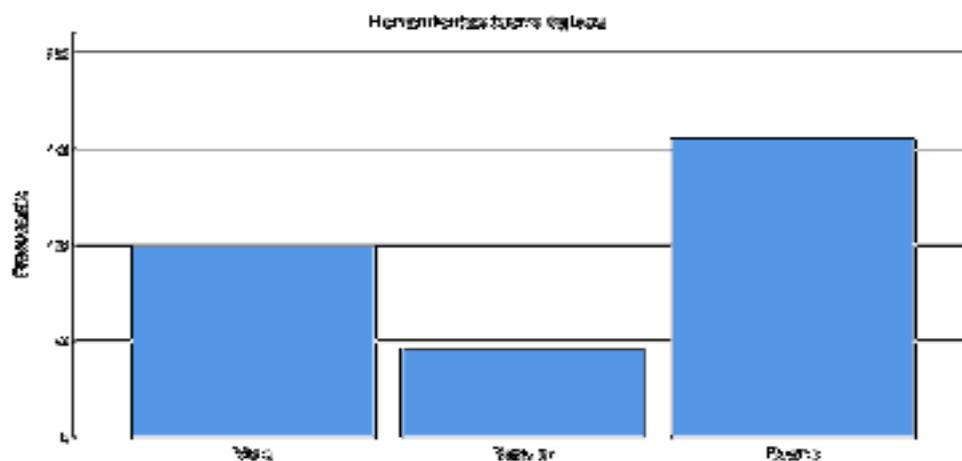
*Nivel de uso de las herramientas tecnológicas de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022*

| Herramientas tecnológicas | Frecuencia | Porcentaje   |
|---------------------------|------------|--------------|
| Malo                      | 99         | 33.0         |
| Regular                   | 46         | 15.3         |
| Bueno                     | 155        | 51.7         |
| <b>Total</b>              | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que el uso de las herramientas tecnológicas por los colaboradores se encuentra en un nivel Bueno que representa el 51.7% (155) debido a que la organización invierte en implementación de tecnología y capacitación de las mismas, lo cual permitirá realizar sus tareas en menor tiempo, el 33% (99) de los colaboradores el nivel de uso de las herramientas tecnológicas es Malo, mientras que el 15.3% (46) de los colaboradores el nivel de uso de las herramientas tecnológicas es Regular.

**Figura 02**



**Nota.** La figura muestra el nivel de uso de las herramientas tecnológicas.  
*Fuente:* Tabla 1

**Tabla 2**

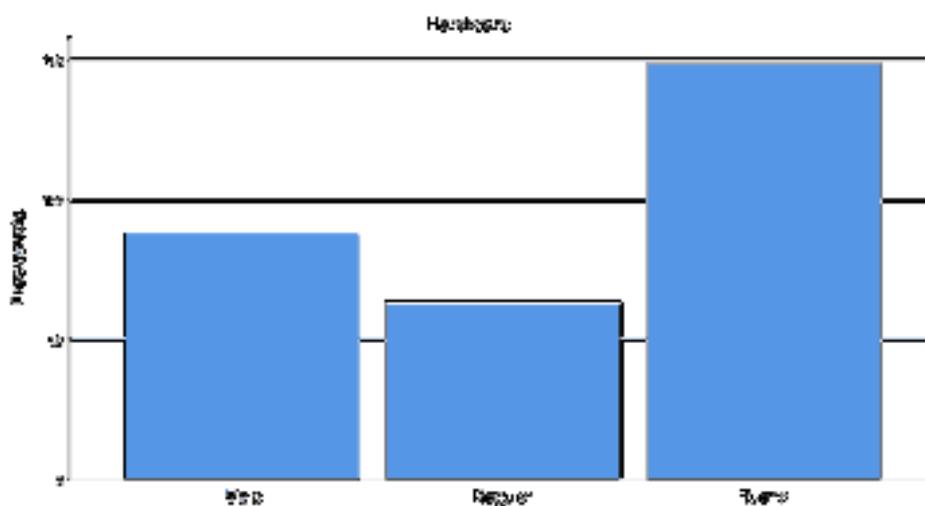
*Nivel de uso de hardware de las herramientas tecnológicas*

| Hardware     | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Malo         | 88         | 29.3         |
| Regular      | 63         | 21.0         |
| Bueno        | 149        | 49.7         |
| <b>Total</b> | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que el nivel de uso de hardware de las herramientas tecnológicas por los colaboradores se encuentra en un nivel Bueno que representa el 49.7% (149), debido a que la organización brinda los equipos de última generación y así mismo la capacitación constante permite que los colaboradores usen de manera correcta dichos equipos, el 29.3% (88) de los colaboradores el nivel de uso de hardware de las herramientas tecnológicas es Malo, mientras que el 21% (63) de los colaboradores el nivel de uso de hardware de las herramientas tecnológicas es Regular.

**Figura 03**



**Nota.** La figura muestra el nivel de uso de hardware de las herramientas tecnológicas. Fuente: Tabla 2

**Tabla 3**

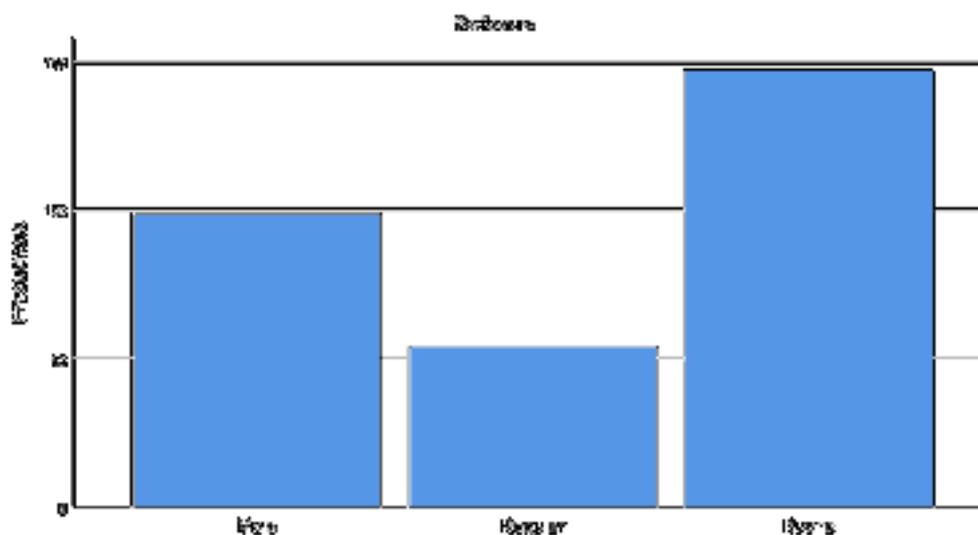
*Nivel de uso de software de las herramientas tecnológicas*

| Software     | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Malo         | 99         | 33.0         |
| Regular      | 54         | 18.0         |
| Bueno        | 147        | 49.0         |
| <b>Total</b> | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que el nivel de uso de software de las herramientas tecnológicas por los colaboradores se encuentra en un nivel Bueno que representa el 49% (147) debido a la adquisición de licencias de software actualizadas y capacitación constante, el 33% (99) de los colaboradores el nivel de uso de software de las herramientas tecnológicas es Malo, mientras que el 18% (54) de los colaboradores el nivel de uso de software de las herramientas tecnológicas es Regular.

**Figura 04**



**Nota.** La figura muestra el nivel de uso de software de las herramientas tecnológicas. Fuente: Tabla 3

El segundo objetivo específico de esta investigación es describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, se ha conseguido mediante las siguientes tablas:

**Tabla 4**

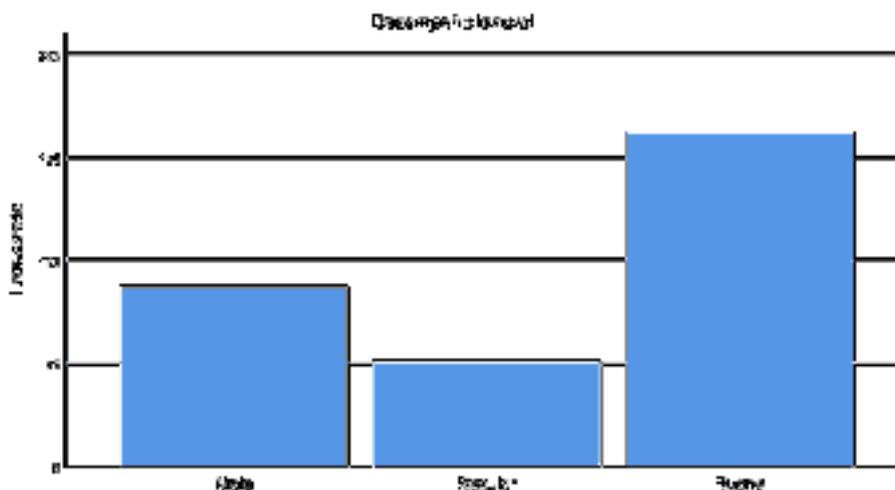
*Nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022*

| <b>Desempeño laboral</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Malo                     | 87                | 29.0              |
| Regular                  | 51                | 17.0              |
| Bueno                    | 162               | 54.0              |
| <b>Total</b>             | <b>300</b>        | <b>100.0</b>      |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel Bueno que representa el 54% (162) debido a que la organización ofrece los mecanismos necesarios tanto en la implementación y capacitación de las tareas de sus colaboradores, el 29% (87) de los colaboradores su desempeño laboral se encuentra en el nivel Malo, mientras que el 17% (51) de los colaboradores su desempeño laboral se encuentra en el nivel Regular.

**Figura 05**



**Nota.** La figura muestra el nivel de desempeño laboral de los colaboradores.  
Fuente: Tabla 4

**Tabla 5**

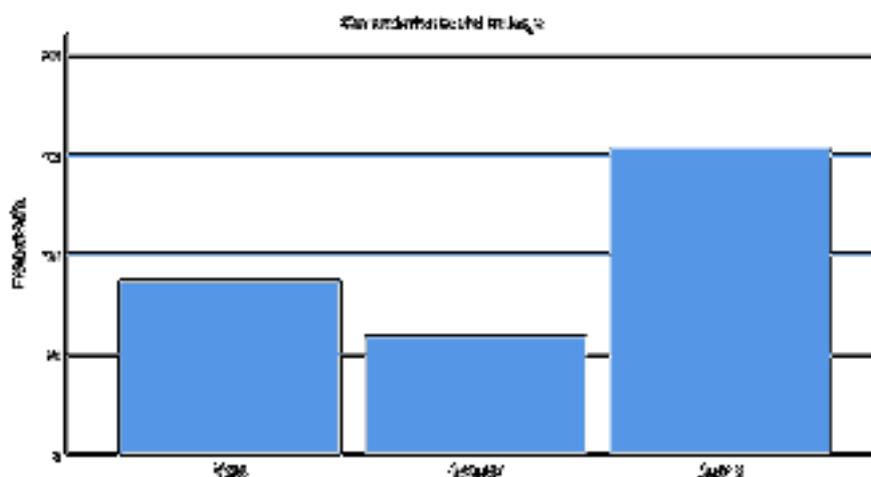
*Nivel del conocimiento de su trabajo del desempeño laboral*

| <b>Conocimiento del trabajo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Malo                            | 87                | 29.0              |
| Regular                         | 59                | 19.7              |
| Bueno                           | 154               | 51.3              |
| <b>Total</b>                    | <b>300</b>        | <b>100.0</b>      |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que el conocimiento del trabajo de los colaboradores se encuentran en un nivel Bueno que representa el 51.3% (154) debido a que los colaboradores conocen de manera específicas las funciones a realizar dentro de la organización y de esta manera podrán realizar sus tareas de manera adecuada, el 29% (87) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permiten que el conocimiento del trabajo se encuentra en el nivel Malo, mientras que el 19.7% (59) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permiten que el conocimiento del trabajo se encuentra en el nivel Regular.

**Figura 06**



**Nota.** La figura muestra el nivel de su conocimiento de su trabajo del desempeño laboral. Fuente: Tabla 5

**Tabla 6**

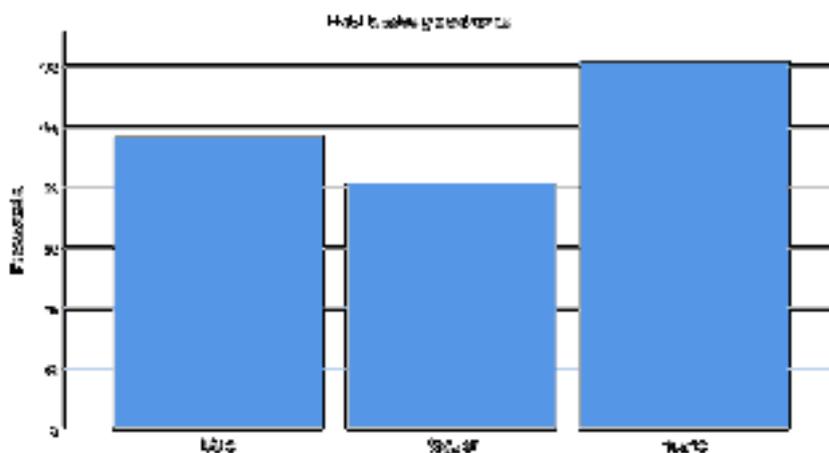
*Nivel de las habilidades y destrezas del desempeño laboral*

| Habilidades y destrezas | Frecuencia | Porcentaje   |
|-------------------------|------------|--------------|
| Malo                    | 97         | 32.3         |
| Regular                 | 81         | 27.0         |
| Bueno                   | 122        | 40.7         |
| <b>Total</b>            | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que las habilidades y destrezas de los colaboradores se encuentran en un nivel Bueno que representa el 40.7% (122) debido a que los colaboradores aplican sus conocimientos de manera correcta y pueden adaptarse de manera rápida a su ambiente laboral, el 32.3% (97) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permiten que las habilidades y destrezas se encuentra en el nivel Malo, mientras que el 27% (81) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permiten las habilidades y destrezas se encuentra en el nivel Regular.

**Figura 07**



**Nota.** La figura muestra el nivel de las habilidades y destrezas del desempeño laboral. Fuente: Tabla 6

**Tabla 7**

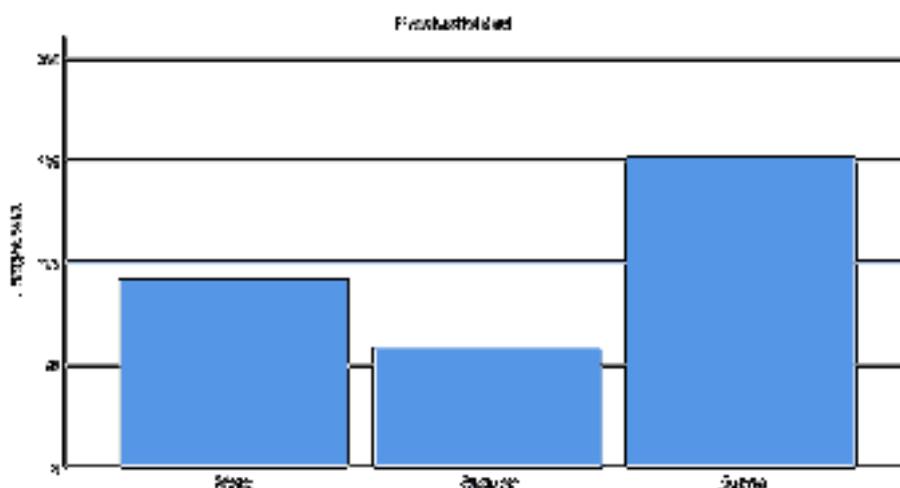
*Nivel de la productividad del desempeño laboral*

| <b>Productividad</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Malo                 | 91                | 30.3              |
| Regular              | 58                | 19.3              |
| Bueno                | 151               | 50.3              |
| <b>Total</b>         | <b>300</b>        | <b>100.0</b>      |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que la productividad los colaboradores se encuentren en un nivel Bueno que representa el 50.3% (151) debido a que los colaboradores actúan de manera rápida ante un problema y son capaces de desarrollar acciones que le permita cumplir con el objetivo trazado, el 30.3% (91) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permite que la productividad se encuentra en el nivel Malo, mientras que el 19.3% (58) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permite que la productividad se encuentra en el nivel Regular.

**Figura 08**



**Nota.** La figura muestra el nivel de productividad del desempeño laboral.  
*Fuente:* Tabla 7

**Tabla 8**

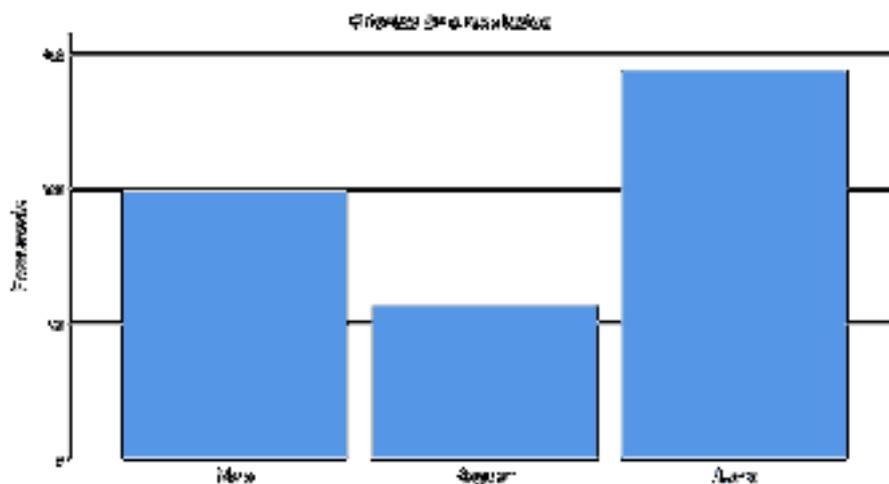
*Nivel de la orientación a resultados del desempeño laboral*

| Orientación a resultados | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------------------|------------|--------------|
| Malo                     | 99         | 33.0         |
| Regular                  | 57         | 19.0         |
| Bueno                    | 144        | 48.0         |
| <b>Total</b>             | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Los resultados muestran que la orientación a resultados de los colaboradores se encuentran en un nivel Bueno que representa el 48% (144) ya que los colaboradores se comprometen con los objetivos de la organización y son capaces de tomar decisiones de manera inmediata para el beneficio de la misma, el 33% (99) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permite que la orientación a resultados se encuentra en el nivel Malo, mientras que el 19% (57) de los colaboradores el uso de las herramientas tecnológicas permite que la orientación a resultados se encuentra en el nivel Regular.

**Figura 09**



**Nota.** La figura muestra el nivel de la orientación a resultados del desempeño laboral. Fuente: Tabla 8

El tercer objetivo específico de esta investigación es determinar la relación entre la dimensión hardware y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

**Tabla 09**

*Relación entre la dimensión hardware y desempeño laboral*

|                        |                       |                               | <b>Correlaciones</b> |                      |
|------------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------|----------------------|
|                        |                       |                               | Hardware             | Desempeño<br>laboral |
| Rho de<br>Spearm<br>an | Hardware              | Coeficiente de<br>correlación | 1.000                | .784**               |
|                        |                       | Sig. (bilateral)              | .                    | .000                 |
|                        |                       | N                             | 300                  | 300                  |
|                        | Desempeñ<br>o laboral | Coeficiente de<br>correlación | .784**               | 1.000                |
|                        |                       | Sig. (bilateral)              | .000                 | .                    |
|                        |                       | N                             | 300                  | 300                  |

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

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) <0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.784, podemos decir que existe una relación directamente proporcional alta entre la dimensión hardware y el desempeño laboral.

El cuarto objetivo específico de esta investigación es determinar la relación entre la dimensión software y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red De salud Pacifico Sur Nuevo Chimbote 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión software y desempeño laboral*

|                        |                       |                               | <b>Correlaciones</b> |                      |
|------------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------|----------------------|
|                        |                       |                               | Softwar<br>e         | Desempeño<br>laboral |
| Rho de<br>Spearm<br>an | Software              | Coeficiente de<br>correlación | 1.000                | .811**               |
|                        |                       | Sig. (bilateral)              | .                    | .000                 |
|                        |                       | N                             | 300                  | 300                  |
|                        | Desempe<br>ño laboral | Coeficiente de<br>correlación | .811**               | 1.000                |
|                        |                       | Sig. (bilateral)              | .000                 | .                    |
|                        |                       | N                             | 300                  | 300                  |

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

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Interpretación:** Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) <0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.811, podemos decir que existe una relación directamente proporcional muy alta entre la dimensión software y el desempeño laboral.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Objetivo General:** Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022

**Tabla 11**

*Relación entre la variable herramientas tecnológicas y desempeño laboral*

|                 |                           | Correlaciones               |                   |     |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------|-----|
|                 |                           | Herramientas tecnológicas   | Desempeño laboral |     |
| Rho de Spearman | Herramientas tecnológicas | Coefficiente de correlación | 1.000             |     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .000              |     |
|                 | Desempeño laboral         | Coefficiente de correlación | .785**            |     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .000              |     |
|                 |                           |                             | N                 | 300 |
|                 |                           |                             | N                 | 300 |

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

*Nota.* Tomado de la base de datos Spss

**Hipótesis de Investigación:** Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022

**Hipótesis Nula:** No Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022

**Interpretación:** Con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia ( $0.00 < 0.01$ ), con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.785, podemos decir que existe una relación directamente proporcional alta entre la variable herramientas tecnológicas y el desempeño laboral. Finalmente podemos afirmar que Existe relación entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Red de Salud Pacífico Sur, Nuevo Chimbote 2022.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Red de Salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022", cuyos autores son CARRILLO MANTILLA JUNIOR RAUL, SIMON REAL ESTHEFANNY LISETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

CHIMBOTE, 06 de Julio del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO<br><b>DNI:</b> 18195946<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-6290-4484 | Firmado electrónicamente<br>por: MANTONIOED el 06-<br>07-2022 12:28:57 |

Código documento Trilce: TRI - 0323068