



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de  
un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Rivas Carrasco, Jessica Marlem (orcid.org/000-0002-0024-0894)

**ASESORA:**

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

**COASESOR:**

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

**Dedicatoria:** El presente trabajo está dedicado a mi amado esposo Alexander y a mis adoradas hijas Xiomara y Samantha, quienes fueron la motivación y mis fuerzas para seguir adelante.

**Agradecimiento:** Agradezco a mis padres por ser un apoyo constante en todas las etapas de mi vida, asimismo a mi asesora Liz Robladillo por su paciencia y su buena labor como docente de investigación y sobre todo agradezco a Dios.

## Índice de contenidos

	Pág
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	13
3.2 Variable y Operacionalización de variables .....	13
3.3 Población( criterios de selección), muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos .....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Validación de expertos.....	16
Tabla 2 Estadística de Fiabilidad .....	16
Tabla 3 Frecuencias con datos agrupados de TIC´S.....	18
Tabla 4 Frecuencias con datos agrupados de Desempeño Laboral.....	18
Tabla 5 Tabla cruzada TIC´S y Desempeño Laboral.....	19
Tabla 6 Tabla cruzada Almacenamiento y Desempeño Laboral.....	20
Tabla 7 Tabla cruzada Proceso de información y Desempeño Laboral.	20
Tabla 8 Tabla cruzada Transmisión Digital y Desempeño Laboral.....	21
Tabla 9 Prueba de Normalidad TIC´S y Desempeño Laboral.....	22
Tabla 10 Ajuste de modelo de Hipótesis General.....	22
Tabla 11 Pseudo R cuadrado de Hipótesis General.....	23
Tabla 12 Ajuste de modelo de Hipótesis Específica 1 .....	23
Tabla 13 Pseudo R cuadrado de Hipótesis Específica 1 .....	23
Tabla 14 Ajuste de modelo de Hipótesis Específica 2 .....	24
Tabla 15 Pseudo R cuadrado de Hipótesis Específica 2 .....	24
Tabla 16 Ajuste de modelo de Hipótesis Específica 3 .....	25
Tabla 17 Pseudo R cuadrado de Hipótesis Específica 3 .....	25

## Resumen

Las TIC'S han evolucionado en los últimos años en los diferentes campos tanto a nivel personal como empresarial y esto con más énfasis a raíz de la pandemia en el sector salud, que cuenta con mayor demanda de atenciones a causa del COVID 19. La presente investigación tuvo como objetivo general: explicar en qué medida el uso de las TIC'S influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022. Siendo de enfoque cuantitativo y nivel causal, de diseño no experimental, la muestra fue censal y se ha tomado como muestra 68 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta y se determinó que existe influencia y significancia estadística entre las TIC'S y el desempeño laboral, de acuerdo con el coeficiente de Nagelkerke, la variación en las variables es explicada en un 55.1%, la cual fue validada por 03 expertos.

Finalmente, se concluye que según los valores obtenidos se puede afirmar que existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en que el uso de las TIC'S influye significativamente en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022.

**Palabras clave:** Tic's, desempeño de tareas, desempeño laboral.

## **Abstract**

ICT's have evolved in recent years in different fields both at personal and business level and this with more emphasis as a result of the pandemic in the health sector, which has greater demand for care because of COVID 19. The general objective of this research was: to explain to what extent the use of ICT's influences the work performance of a health center in Jicamarca, Huarochirí, 2022. Being of quantitative approach and causal level, non-experimental design, the sample was census and 68 workers were taken as a sample to whom the survey was applied and it was determined that there is influence and statistical significance between ICT's and work performance, according to the Nagelkerke coefficient, the variation in the variables is explained by 55.1%, which was validated by 03 experts.

Finally, it is concluded that according to the values obtained, it can be affirmed that there is evidence to reject the null hypothesis and the alternative hypothesis that the use of ICTs significantly influences work performance in a health center in Jicamarca, Huarochirí, 2022 is accepted.

**Keywords:** ICTs, task performance, work performance.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las TIC'S han tenido un impacto no solo a nivel personal sino también a nivel organizacional, el cual estas pueden ser aprovechadas y generar oportunidades que permita reducir y optimizar recursos y maximizar ganancias.

En Europa las TIC'S y las diferentes aplicaciones tecnológicas han generado una sociedad digital en el cual la gran mayoría de las personas establece comunicación de aspecto social, laboral etc. por medio de dispositivos y plataformas digitales (Ruiz et al, 2020). De igual forma International Telecommunication Unión (2021) señala que el uso de las TIC'S se acelerado a causas de la pandemia en el año 2019 el 54 % de la población manejaban Internet. Para el año 2021 se produce un aumento de 63% con un aumento de 800 millones de personas asimismo manifiesta que un alto número de sujetos no cuentan con acceso a internet por diferentes barreras.

En ese sentido el Banco Mundial menciona que el 67 % de trabajos en América Latina deberían automatizarse, pero el bajo desarrollo digital podría conllevar a una inclusión digital el cual es un reto para los países latinoamericanos. (Portal oficial del estado de Argentina, 2021). Asimismo, Weller (2020) manifiesta que en la última década América Latina ha mostrado un bajo desempeño en la productividad laboral en el cual las transformaciones tecnológicas tiene un potencial aporte generando un aumento en la productividad. Los niveles laborales en las empresas se relacionan con los cambios y esto se debe a la gran necesidad de estar vigente en el mercado y cuentan con la oportunidad para que las organizaciones mejoren su productividad y eficiencia, permitiendo un mejor acceso a la información y una mejor comunicación entre proveedores y clientes.

En el Perú las herramientas digitales se encuentran en crecimiento y son de gran aporte para los diferentes tipos de empresas, estas han evolucionado en la aplicación de su uso debido a la emergencia sanitaria el cual en el cual muchas empresas han tenido que innovar. En este contexto el INEI (2021) afirma que el

99.4% tiene acceso a alguna herramienta tecnológica y que se da de forma genérica en todos los hogares, asimismo en el último tercer trimestre del 2021 el 94.5 % al menos cuenta con un celular comparado al 2020 con relación al servicio de internet el 72 % solo en Lima cuenta con una línea de internet y el uso de los tics reducidas. Asimismo, Diario Gestión (2022) menciona que la implementación de la tecnología es fundamental para las entidades nacionales debido a que su uso permite un trabajo eficiente que se refleja en la calidad de procesos y costos reducidos, es necesario por ello contar con profesionales preparados y tecnología de vanguardia, es así que para los próximos meses las entidades se proyectan a emplear más de 1500 empleados en labores informáticos en las diferentes áreas de calidad y desarrollo de acuerdo con una encuesta de Talento Digital aplicada por Mide Development y BID.

Así también Ojo público (2022) menciona que los centros de salud necesitan mayores recursos para dar una atención de calidad y atender a tiempo el 85% las dificultades medicas como menciona Minsa, asimismo la defensoría del pueblo resalta en que se debe planificar nuevas estrategias sanitarias ante la demanda de pacientes.

Bajo este contexto los centros salud en el país no son ajenos a ellos y más aún en la actualidad por la mayor demanda de atención medicas originado por el SARVS - COVID 19 , en el cual los empleados de un centro de salud de Jicamarca provincia de Huarochirí, cuentan con poca capacitación del uso de las TIC´S, como así también dificultad en el manejo de las herramientas digitales, realizando sus actividades laborales de manera manual ,creando malestar y demoras en la atención y la búsqueda oportuna de información de los pacientes, sumado a que algunos de sus equipos son antiguos afectando de manera directa su desempeño laboral en las diferentes áreas como medicina general, pediatría, obstetricia, psicología, dental, área de TBC, tópico, carpa Covid entre otras.

Teniendo como base la realidad problemática se establece el problema general: ¿En qué medida el uso de las TIC´S influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca ,Huarochiri,2022?, problemas específicos: a) ¿En qué medida el uso del almacenamiento de datos influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí ,2022?, b) ¿En qué medida el uso del proceso de información influye en el desempeño laboral de un

centro de un salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022? y c)¿En qué medida el uso de la transmisión digital influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca,Huarochiri,2022?

La presente investigación cuenta con justificación de estudio que se basa al criterio del avance tecnológico va a pasos acelerados sumado en el cual las entidades públicas o privadas se ven en necesidad de potenciar el uso de la tecnología en las diferentes áreas mejorando así la gestión administrativa, de igual manera tiene una justificación teórica ya que se basa en los aportes teóricos de los diferentes autores que estas ligados en la investigación científica. Asimismo, tiene una justificación práctica porque aportara a una transformación del cuidado a nivel sanitario en la comunidad. Además, la aplicación tiene una justificación metodológica e instrumentos elaborados por el autor en el cual se validarán los instrumentos y validación de tres expertos en el que se utilizara datos estadísticos que serán de gran aporte para futuros estudios.

Asimismo se presenta el Objetivo general: Determinar en qué medida el uso de las TIC'S influye en el desempeño laboral de un centro de Salud, Jicamarca ,Huarochirí,2022 y sus objetivos específicos: a) Determinar en qué medida el uso del almacenamiento de datos influye en el desempeño laboral de un centro de salud, Jicamarca, Huarochirí 2022 , b) Determinar en qué medida el uso del proceso de información influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022 y c) Determinar en qué medida el uso de la transmisión digital influye en el desempeño laboral de un centro de salud, Jicamarca-Huarochirí, 2022.

En concordancia con los problemas expuestos se presenta la hipótesis general: El uso de las TIC'S influye significativamente en el desempeño laboral del centro de salud de Jicamarca, Huarochirí ,2022 e hipótesis específicas: a) El uso del almacenamiento de datos influye significativamente en el desempeño laboral en un centro de salud de Jicamarca ,Huarochiri,2022 , b) El uso del proceso de información influye significativamente en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca ,Huarochiri,2022 y c) El uso de la transmisión digital influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca ,Huarochiri,2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación estamos considerando antecedentes del ámbito nacional sobre la variable TIC'S, se tiene a Quille et al. (2021), en su investigación logro determinar la correlación de la variable uso de las TIC'S y la práctica pedagógica, el estudio metodológico que usaron fue de no experimental con un enfoque cuantitativo. Los autores concluyeron el uso de las TIC'S tiene una significativa relación directa con la práctica pedagógica de los docentes fortaleciendo los beneficios de estudio por parte de los estudiantes.

De tal modo, Ticona (2020), el objetivo fue determinar cuál fue la relación que existe en el uso de las TIC'S y el desempeño laboral del personal administrativo de la región de Puno, el estudio fue experimental utilizando métodos cuantitativos y un análisis de correlación. El autor concluyo que el uso de las TIC'S tiene relación significativamente con el personal de las universidades de la región Puno.

De igual forma, Hinostroza (2021), el cual tuvo como objetivo determinar la relación con el desempeño laboral, la investigación fue de diseño no experimental de nivel correlacional de enfoque cuantitativo y corte transversal. El autor concluyo que las TIC'S tiene una relación positiva con el desempeño laboral de la organización policial.

Asimismo, Chong (2020) en su trabajo definió como objetivo identificar la relación entre las TIC y el desempeño laboral de los empleados en las unidades estructurales interbancarias, la investigación metodológica es un método aplicado a nivel de correlación descriptiva, diseño no experimental. El autor llego a la conclusión que la mayoría de los empleados utilizan la tecnología y la comunicación de manera adecuada para brindar un servicio de calidad.

Del mismo modo Guzmán y Navarro (2020), los cuales tuvieron la finalidad determinar la correlación del uso de las TIC'S con el desempeño laboral, cual emplearon como metodología de enfoque cuantitativo de tipo básico de nivel correlacional, no experimental, los autores concluyeron que las TIC'S tienen relación significativa en el desempeño laboral con un grado de correlación de 0.801.

De igual forma Manco et al. (2020), cuyo objetivo fue corroborar los vínculos existentes entre la integración de las TIC'S y las competencias digitales, el estudio metodológico fue correlacional de corte transversal con enfoque cuantitativo. Los autores concluyeron que las competencias permiten superar dificultades en las nuevas tecnologías y aporta al aprendizaje en el entorno digital.

En alusión de los estudios de los antecedentes revisados en el contexto nacional acerca de la variable desempeño laboral, se tiene a Torres et al. (2021), el cual su objetivo general fue: presumir el rango del vínculo de relación que pueden tener entre mantener un buen clima laboral con referencia al desempeño laboral de las instituciones de Puno, en el marco metodológico usaron fue cuantitativo de muestreo probabilístico. Los autores concluyeron que existe una relación directa observado por los estudiantes.

Del mismo modo, Ramos et al. (2021), el cual tuvieron como objetivo distinguir entre las reformas implementadas por las instituciones públicas para mejorar de manera sostenible los resultados laborales antes del inicio de la pandemia, utiliza un diseño transversal descriptivo y no experimental. Los autores concluyeron que, dada la pandemia, enfrentaron nuevos desafíos y, por lo tanto, RH asumió algunos desafíos a partir de los cuales las reformas tuvieron un impacto positivo.

De igual formas tenemos a Vásquez (2021), en el que el objetivo fue determinar de qué forma influye en el desempeño de los trabajadores del centro educativo N° 1570 – Nuevo Chimbote – 2020, emplearon como técnica la encuesta así mismo emplearon el cuestionario, finalmente el autor concluyo que el desempeño influye relativamente bajo frente al manejo de las TIC'S.

De igual manera tenemos a LLuncor et al. (2020), en cual el objetivo general fue evaluar el desempeño laboral en las organizaciones tanto públicas como privadas, así mismo la metodología que aplico fue descriptiva de corte transversal con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo. Los autores concluyeron que frente a los problemas que se pueden generar en las áreas de trabajo, es necesario que planteen estrategias para alcanzar el desempeño laboral de los empleados.

Para llevar a cabo este estudio se toma como reseña a los trabajos revisados de forma previa en el contexto internacional, sobre la variable TIC'S , tenemos a Colcha et al. (2021), en el cual su objetivo fue establecer la incidencia que ocurre entre la gestión del talento humano, uso TIC'S y su correlación en el desempeño laboral de los colaboradores, su diseño metodológico fue descriptivo - explicativa quienes, finalmente se concluyó que la gestión del talento humano y uso de TIC'S es primordial para lograr con los fines de la entidad.

De la misma forma, Chamba et al. (2021), quienes determinaron como objetivo general de qué manera influye las TIC'S en el desempeño de sus actividades de los empleados Pymes de Machala, los autores aplicaron la metodología descriptiva y correlacional los cuales relacionaron las variables. Los autores concluyeron que las herramientas TIC'S contribuyen favorablemente en la productividad y son de gran aporte a las actividades laborales de los colaboradores permitiendo de alcanzar las metas de la entidad y aportando al crecimiento profesional.

De igual manera, Negrón (2019), el cual estableció su objetivo general identificar la incidencia de la cultura organizacional en el uso de las TIC'S de una institución en Puerto Rico, el diseño metodológico que utilizaron fue el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. El autor concluyo que gran parte de las personas encuestadas en la organización realizan sobrecarga de actividades académicas y que por falta de tiempo dificultan el uso óptimo de las herramientas tecnológicas conllevando a un manejo deficiente de las TIC'S para la aplicación de los diferentes cursos.

Asimismo, Vásquez y Ortega (2016), el cual su finalidad primordial fue comprobar el uso de las TIC'S en la atención medica del país de México, la metodología que realizaron fue un estudio observacional, descriptivo, transversal. Los autores concluyeron que el uso de la TIC'S tuvieron una apreciación favorable en la productividad facilitando de manera óptima el trabajo a diferencia de los países desarrollados se encuentran observados por la falta de acceso a internet, desconocimiento, costo y desconocimiento.

De igual forma Islas et al. (2019), el cual tuvo como objetivo principal fue comprobar qué factores de las TIC'S aportan a mejorar el desempeño del negocio, la metodología aplicada fue de diseño no experimental, correlacional-causal y explicativo. Los autores concluyeron que el factor TIC'S aporta en la

mejora del desempeño del negocio de manera financiera así también operacional.

De igual manera Kumar y Singh (2016), determinaron el impacto de la adopción de las TIC'S en el empleo. El diseño metodológico con el que se trabajo fue descriptivo, correlacional, en el cual se concluyó que las TICS tienen un fuerte impacto en el trabajo y en un rango de satisfacción laboral de las diferentes organizaciones de la industria bancaria en la india.

Asimismo, Jones et al. (2016), menciona como objetivo general analizar la gestión estratégica de las TIC'S y comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, el diseño metodológico que emplearon fue descriptiva. Los autores concluyeron que alguno de los factores de la organización tiene relación directa en las estrategias aplicadas como así también en los sistemas de gestión de las TIC'S.

Adicionalmente, Botello et al. (2015), el cual su principal finalidad fue comprobar de qué manera impacto las TIC'S desempeño de las empresas de servicio, la metodología que se uso fue regresión lineal múltiple las cual permitieron tener mejor información de ciertas variables y características. El autor concluyo que las TIC'S tiene un impacto cuantitativo en las empresas de servicio en Colombia aportando al desempeño del trabajador.

Para realizar este estudio se toma como reseña a los trabajos que fueron previamente revisados en el contexto internacional, sobre la variable desempeño laboral, tenemos a Quito et al. (2020) los cuales tuvieron como objetivo general el analizar el desempeño laboral del capital humano en una universidad un la metodología fue de diseño descriptivo no experimental de corte transversal , Los autores concluyeron que las diferentes organizaciones deberían aplicar gestión del talento humano para desempeñar de forma eficiente sus labores.

De igual manera Bohórquez et al (2020), cuyo objetivo de investigación fue determinar la dependencia de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de, la metodología fue descriptiva de estudio no probabilístico de enfoque mixto. Los autores concluyeron que el 100% de trabajadores logran contribuir de manera eficiente las actividades diarias.

De igual manera Velásquez (2017), cuyo objetivo general fue indagar el efecto del eTraning teniendo como técnica el aprendizaje colaborativo referente al desempeño, la metodología fue de enfoque cuantitativo de diseño

experimental. El autor concluyo que las TIC'S representan una capacitación constante con el fin obtener ventajas que minimicen las dificultades esto con la ayuda de capacitación en línea con aporte colaborativos empresarial.

Finalmente, Chiang y San Martin (2015) estableció como objetivo general el medir el desempeño de los funcionarios de la municipalidad, la metodología que usaron fue de tipo descriptivo correlacional de diseño transversal. Los autores concluyeron que existe correlación en ambas variables donde se aprecia que el género femenino es mayor cantidad de correlación a diferencia de los varones.

Con relación a la teoría de socio materialidad relacionada con la TIC'S Gonzales (2017) menciona que las interacciones y fronteras entre seres humanos y la tecnología no son fijas, se promulgan en la práctica. El planteamiento que da origen a esta concepción es que la manera tradicional, se analiza la tecnología y el humano como dimensiones separadas, que tienen asociaciones o relaciones, encuentros y descuentos, pero que la tecnología, más específicamente, la materialidad hace parte de lo humano, es un entramado y es configurado en las actividades diarias de los individuos, la perspectiva que se analiza allí es el socio materia ,esta teoría tiene sus raíces en el planteamiento de la teoría del actor red, propuesta por los sociólogos de la ciencia y la tecnología francesa, Michel Callon (1986) y Bruno Lator (1987), Y la anglosjon, Jhon Law (1986).Actualmente , esta teoría se ha convertido en objeto de mucho interés en los estudios de la organización (a partir del 2007), por centrarse en temas como la inseparabilidad de la materialidad con lo social , trabajando categorías como racionalidad, performatividad y prácticas.

De igual manera, Carneiro et al. (2020) menciona a la teoría del conectivismo de Siemens es dirigida al conocimiento y a la adquisición del aprendizaje digital que consiste en el deseo de aprender mediante las interacciones entre los usuarios y los equipos tecnológicos el cual se mediante redes que pueden ser internas o externas .

Asimismo, Benítez y Sierra (2020) se refieren a la teoría de la modernización relacionada como parte de un argumento fundamental sobre el rol estratégico de la comunicación y su capacidad de cambio a nivel actitudinal; El funcionalismo norteamericano sostiene que el desarrollo consiste en incremento monetario y la libre transacción de los bienes de capital

y el acceso a la información, la congregación eficientemente de los capitales utilizables, en el que se incluye la mano de obra.

De igual modo, Peyloubet (2018) asume la tecnología en tres componentes intrínsecos: como producto, proceso y gestión y se basa al comportamiento de las personas y sus protocolos que se enfocan al poder y a la toma de decisiones, ya que es un transformador social y a la vez modifica y ajusta la tecnología, dándole un enfoque en la teoría constructivista.

En ese sentido, Velazco (2007) define que las TIC'S son las maquinas, computadoras, teléfono, escáneres etc. que procesan información, las cuales permiten el uso inmediato a diferentes recursos tecnológicos destinado a la información y comunicación asimismo a las posibilidades de simulación y modelación de la realidad, en el cual las TIC'S son mucho más que una herramienta didáctica ya que estos ofrecen todo tipo de enseñanza, de igual manera el autor menciona a teoría de construccionismo de Piaget que se centra en el arte de aprender utilizando la tecnología y el significado de hacer las cosas para aprender.

En relación con la definición de la variable TIC'S, Allueva & Alexandre (2017), menciona que las TIC'S son un grupo de productos y procesos que proceden de herramientas nuevas como el software y hardware, asimismo están conectados con la transmisión, almacenamiento y procesamiento digitales de la información.

Por otro lado, Pacheco (2012), afirma que las TIC'S es el grupo de nuevas tecnologías que ayudan a una mejor producción, adquisición, comunicación y tratamiento del registro de la información que se da por medio de imágenes, voz y contenidos que pueden acústicos, ópticas entre otras.

De igual forma, Sánchez et al. (2021), menciona que las TIC'S son los dispositivos electrónicos que facilitan el almacenamiento, proceso y la forma de acceder al usuario de manera digital los cuales aportara a interactuar con otras personas por medio de canales digitales.

De igual manera, Andrada (2010), refiere que las TIC'S son aquellos grupos de procedimientos provenientes de las últimas tecnologías que son el hardware, software y los canales digitales de comunicación las cuáles están vinculadas al procesamiento, almacenamiento y transmisiones digitales de la información que facilitan la producción de las entidades por medio de un mejor

manejo de información, tratamiento y comunicación por medio de los datos de forma de voz, imágenes o datos.

Finalmente, Gutiérrez (2016) define que las TIC hacen referencia a una gran variedad de recursos tecnológicos, desarrollados a partir del estudio y aplicación del informático y su relación con otras ramas de las ciencias, su transformación de información, su almacenamiento, su explotación su envío y recepción a y desde lugares distantes para ello sistemas de comunicaciones integrados por una gran de gran cantidad de redes conocidas como el internet.

Asimismo, considerando la primera dimensión para la variable TIC'S a Almacenamiento de datos el autor Rius et al. (2013) afirma que el almacén de datos son aquellos datos orientados e integrados a un tema, tienen como finalidad ayudar a los procesos permitiendo tomar decisiones oportunas en una organización, por medio de herramientas optimas que dan soluciones fiables y homogéneos dentro de una estructura que proporcione las consultas requeridas por el usuario.

De igual manera, la segunda dimensión proceso de información, Horngren (2000), menciona que el proceso se refiere a aquellos procedimientos en el cual se analiza, registra y se guarda la información, la cual se muestra de forma ordenada todos los movimientos de la organización.

Por último, la tercera dimensión transmisión digital, según Briceño (2005) afirma que la transmisión es una de las categorías de la comunicación digital en el cual la función es suministrar en todo el proyecto la información en cual fluye los procesos, asimismo Laudon y Laudon (2016) menciona que existen distintos medios de transmisión de telecomunicaciones como fibra óptica y medios inalámbricos en la cual la velocidad dependerá del hardware y software.

De igual modo para el presente trabajo se define las teorías relacionadas con la variable desempeño laboral, Robbins y Judge (2017) menciona que el desempeño laboral era considerado como se evaluaba la realización de tareas que los empleados, en la actualidad las empresas de giro servicio necesitan más información, los estudios reconocen que existen tres características de comportamientos que constituye los desempeños ya sean laboral, civismo o de tareas.

Del mismo modo, Castaño (2021) define el desempeño laboral como las acciones que se consideran óptimas para identificar, asimilar y utilizar recursos humanos externos para mantener, a largo plazo, el funcionamiento de unidad organizativa asimismo refiere al comportamiento o actividades que son importantes para los fines de la organización. En ese sentido Campbell et al. (1993) describe el desempeño laboral en ciertas dimensiones: a) competencias de tareas específicas b) competencias no específicas de trabajo c) comunicación escrita oral d) supervisión e) gestión f) facilitar el desempeño de los compañeros. Borman Schmidt (1997) sugieren que el desempeño laboral se puede definir en factores más amplios como: desempeño de la tarea y desempeño contextual.

De igual manera, Annastasi y Urbina (1998) define el modelo de Campbell considera de manera multifacética el desempeño laboral y divide los diferentes componentes en el cual este modelo hacer ciertas apreciaciones con importantes entre ellos como evaluar el trabajo bajo el control de otro trabajador, asimismo menciona que la teoría refiere a múltiples componentes y combinaciones como la habilidad, conocimiento y motivación del trabajador.

En relación con la definición desempeño laboral, Chiavenato (2017) afirma que el desempeño es el grupo de capacidades y comportamiento de un individuo y la forma en que ejecuta sus diversas actividades diarias en la organización logrando de esta manera alcanzar los objetivos de la organización como así también obtener mejores resultados, expresando el desempeño por medio de indicadores frente en relación con las expectativas, metas y requisitos.

Asimismo, Chiavenato (2020) define que es la acción por cumplir de manera eficiente una actividad laboral determinada cuyo objetivo es establecido por parte de la entidad el cual garantiza sus objetivos y obtención de excelentes resultados.

En ese sentido, Topa et al. (2022), afirma que el desempeño laboral se refiere a los aspectos de la teoría conductuales o aspectos de resultado, el aspecto conductual se refiere a los que el individuo hace en la situación laboral, en el cual el desempeño hace elusión a las consecuencias del comportamiento individual, asimismo menciona dos dimensiones sobre el desempeño en las organizaciones, el desempeño de tareas y desempeño contextual.

Asimismo, considerando la primera dimensión para la variable desempeño laboral a desempeño de tarea, Topa (2022), menciona que se

requiere de conocimiento técnico habilidad para desarrollar a tarea aplicando ese conocimiento con éxito sin ninguna supervisión y capacidad de manejar múltiples asignaciones. De igual manera, se considera a la segunda dimensión a desempeño contextual, Topa (2022), define que es la disposición propia de ejecutar comportamientos valiosos para la entidad como así también mejorar todas aquellas conductas que permiten optimizar energía, los cuales tienen tres dimensiones subyacentes: apoyo personal, apoyo organizacional, iniciativa concienzuda.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

El enfoque del presente trabajo fue cuantitativo, según Ñaupas et al. (2018), afirma que el enfoque cuantitativo maneja prueba de hipótesis asimismo se trabajará con recolección de datos y se realizará la medición de forma numérica de igual forma se utilizará análisis estadísticos con la finalidad de probar las teorías.

La investigación fue de tipo básica debido a que se utilizará la teoría para comprender la problemática del centro de salud de Jicamarca. Según Baena (2017), define que la investigación básica plantea conocer teorías, leyes que ya fueron estudiados, está basada a la búsqueda de información con el fin de estudiar un problema.

Según la definición de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los diseños de investigación no experimentales son aquellos recolectados en un momento dado y que como objetivo representar variables poblacionales, bajo esa definición el presente trabajo fue de diseño no experimental

Asimismo, es de nivel explicativo o causal según Hernández et al. (2014), menciona que se enfoca en explicar las causas de eventos o fenómenos y en condiciones se manifiesta.

#### 3.2 Variable y Operacionalización de variables

Variable 1: TIC'S

##### **Definición conceptual:**

Según, Allueva & Alejandre (2017), menciona que las TIC'S son un grupo de productos y procesos que proceden de herramientas nuevas como el software y hardware, asimismo están conectados con la transmisión, almacenamiento y procesamiento digitales de la información.

##### **Definición operacional:**

Se define operacionalmente por las dimensiones almacenamiento de datos, procesamiento y transmisión.

### **Definición conceptual:**

En ese sentido, Topa et al. (2022) afirma que el desempeño laboral se refiere a los aspectos de la teoría conductuales o aspectos de resultado, el aspecto conductual se refiere a los que el individuo hace en la situación laboral, en el cual el desempeño hace elusión a las consecuencias del comportamiento individual, asimismo menciona dos dimensiones sobre el desempeño en las organizaciones, el desempeño de tareas y desempeño contextual.

### **Definición operacional:**

Se define operacionalmente por las dimensiones del desempeño de tareas y desempeño contextual.

## **3.3 Población muestra y muestreo**

### **Población**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), define la población como el conjunto de todos los casos que concuerdas con una serie de especificaciones. Dicha investigación medirá las variables TIC'S y desempeño laboral de manera cuantitativa y se realizó las encuestas al personal del centro de salud de Jicamarca los cuales abarcan 68 empleados entre técnicos de enfermería, enfermeros, doctores, obstetras, farmacia entre otras.

### **Muestra**

La presente investigación se aplicó a 68 trabajadores del centro de salud, Galindo (2020), afirma que la muestra es una parte que es seleccionado de una población o también llamada universo, asimismo el muestreo será censal, según López y Fachelli (2016) menciona que la muestra censal es todas las unidades de la población ya sean instituciones, empresas, hospitales entre otras.

## **3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta en el cual se usara el cuestionario para el autor Baena (2017) refiere a que la técnica es de gran importancia durante el proceso del trabajo científico debido a que permite tener organizado la información.

## **Instrumentos de recolección de datos**

En el presente trabajo se aplicó el instrumento cuestionario con la escala de Likert, el cual permitirá obtener los datos de los trabajadores de salud y las preguntas estarán asociadas a cada indicador de las dimensiones establecidas para la variable TIC'S y Desempeño laboral. Según el autor Baena (2017) los instrumentos son el apoyo que tiene la técnica para que cumpla con su propósito.

Para calcular la variable TIC'S se confeccionó un cuestionario acomodado por 18 preguntas cerradas, el cual se medirá con la escala de Likert, por medio de 5 elecciones de respuesta (1-5).

Referente a la segunda variable Desempeño laboral, se elaboró un cuestionario acomodado por 12 preguntas cerradas, el cual se medirá con la escala de Likert, por medio de 5 elecciones de respuesta (1-5).

### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: TIC'S

Autor: Jessica Marlem Rivas Carrasco

Dimensiones: Almacenamiento de datos, proceso de información, transmisión digital.

Baremos: inadecuada, aceptable, adecuada

### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Desempeño Laboral

Autor: Jessica Marlem Rivas Carrasco

Dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño contextual.

Baremos: deficiente, regular, eficiente.

Para la validez del presente instrumento se sustentó con un juicio de expertos, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) menciona que la validez es el rango en el cual se mide la variable por medio de un instrumento y esta se obtiene cuando se demuestra la definición extraída de sus indicadores.

**Tabla 1**  
*Validación de expertos*

<b>N°</b>	<b>Especialidad de experto</b>	<b>Nivel de validez</b>	<b>Opinión</b>
1	Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable	Presenta suficiencia
2	Dr. Orlando Juan Márquez Caro	Aplicable	Presenta suficiencia
3	Mg. Gonzales Matos Marcelo Dante	Aplicable	Presenta suficiencia

Los resultados obtenidos al aplicar el instrumento para el presente trabajo en cual se midió fiabilidad de cada variable con el Alfa de Cronbach, usando una muestra de 15 colaboradores. Utilizando el programa SPSS V.29 y se obtuvo el siguiente resultado. Los valores mencionados e interpretados el nivel de confiabilidad por Ñaupas et al. (2018).

**Tabla 2**  
*Estadística de fiabilidad de las variables TIC'S y Desempeño Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de Elementos</b>
TIC'S	0,848	20
Desempeño Laboral	0,853	11

Los resultados obtenidos de cada variable (0,848 y 0,853) muestran una excelente confiabilidad según los niveles mencionados por el autor Ñaupas (2018).

### **3.5 Procedimientos**

Para el presente trabajo se tomó en cuenta las variables cualitativas asimismo las dimensiones obtenidas de la definición conceptual considerando la base teórica y la definición operacional asimismo se recolecto datos por medio de un cuestionario teniendo la validación de los 3 expertos, los cuales se aplicaron por medio de Google forms.

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

Previamente se analizó los datos y se utilizó el programa SPSS v.29 permitiendo de esa manera obtener los resultados de la investigación, asimismo se utilizará la estadística descriptiva según Ñaupás et al. (2014) menciona que comprende la descripción y explicación de formas de dispersión y tendencia central como también las frecuencias absolutas y relativas así mismo se usará para esta investigación el análisis inferencial, según Hernández y Mendoza (2018) menciona que mediante la muestra se busca probar la hipótesis , generalizando de esta manera la población.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la siguiente investigación se aplicaron los datos auténticos en los cuales se aplicó la honestidad y por el cual se respetó las convicciones éticas, políticas y jurídicas de la entidad como así también el derecho del autor y la privacidad de todos las personas que participaran de la investigación, según Pucheu (2016) menciona que la honestidad es el efecto de los procedimientos de reflexión en base los significados de lo que pensamos, integrando al mismo elemento de lo que no podemos expresar de una manera que los demás o nosotros mismos que podamos comprender claramente.

#### IV. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se aplicó los siguientes resultados descriptivos el cual se comprende en la tabla de frecuencias.

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencias con datos agrupados de TIC'S*

	Inadecuada		Aceptable		Adecuada	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
TIC'S	26	38,2	21	30,9	21	30,9
Almacenamiento de datos	23	33,8	24	35,3	21	30,9
Procesamiento de información	35	51,5	16	23,6	17	25,0
Transmisión digital	31	45,6	18	26,5	19	27,9

#### Interpretación

La tabla 3 refleja que las TIC'S presenta un nivel adecuado a un 30,9 %, mientras que el 30,9 % de los colaboradores presentan un rango aceptable, para la dimensión almacenamiento de datos el nivel es adecuada con un 30,9 %, como también en la dimensión procesamiento de información con 25,0 % y en transmisión digital es de un 27,9%.

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencias con datos agrupados del Desempeño Laboral*

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Desempeño Laboral	25	36,8	21	30,9	22	32,4
Desempeño de Tareas	24	35,3	24	35,3	20	29,4
Desempeño Contextual	23	33,8	31	45,6	14	20,6

### Interpretación

La tabla 4 muestra que el desempeño laboral es eficiente a un 32,4%, mientras el 30,9 % opino que está dentro del rango regular, para la dimensión desempeño de tareas tiene una eficiencia del 29,4% y en desempeño contextual el 20,6%.

### Tablas Cruzadas

**Tabla 5**

*Tabla cruzada TIC'S (A)\*Desempeño Laboral (A)*

			Desempeño Laboral (Agrupada)			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
TIC'S (Agrupada)	Inadecuada	Recuento	21	1	4	26
		% del total	30,9%	1,5%	5,9%	38,2%
	Aceptable	Recuento	4	15	2	21
		% del total	5,9%	22,1%	2,9%	30,9%
	Adecuada	Recuento	0	5	16	21
		% del total	0,0%	7,4%	23,5%	30,9%
Total		Recuento	25	21	22	68
		% del total	36,8%	30,9%	32,4%	100,0%

### Interpretación

Se evidencia en la tabla 5 que el 23,5% (16) de los trabajadores se encuentran dentro de un rango eficiente del desempeño laboral y el uso adecuado de las TIC'S y que así mismo el 2,9 (2) de los trabajadores mostraron que es eficiente el desempeño laboral y el uso aceptable de las TIC'S

**Tabla 6***Tabla cruzada Almacenamiento de datos(A) \*Desempeño Laboral (A)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)				
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Almacenamiento de datos (Agrupada)	Inadecuada	Recuento	14	7	2	23
		% del total	20,6%	10,3%	2,9%	33,8%
	Aceptable	Recuento	11	9	4	24
		% del total	16,2%	13,2%	5,9%	35,3%
	Adecuada	Recuento	0	5	16	21
		% del total	0,0%	7,4%	23,5%	30,9%
Total		Recuento	25	21	22	68
		% del total	36,8%	30,9%	32,4%	100,0%

**Interpretación**

Se evidencia en la tabla 6 que el 23,5% (16) de los trabajadores se encuentran dentro de un rango eficiente del desempeño laboral y el uso adecuado de las del almacenamiento de datos y que así mismo el 5,9% (4) de los trabajadores mostraron que es eficiente el desempeño laboral y el uso aceptable del almacenamiento de datos.

**Tabla 7***Tabla cruzada Proceso de información (A)\*Desempeño Laboral (A)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)				
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Proceso de información (Agrupada)	Inadecuada	Recuento	20	13	2	35
		% del total	29,4%	19,1%	2,9%	51,5%
	Aceptable	Recuento	3	5	8	16
		% del total	4,4%	7,4%	11,8%	23,5%
	Adecuada	Recuento	2	3	12	17
		% del total	2,9%	4,4%	17,6%	25,0%
Total		Recuento	25	21	22	68
		% del total	36,8%	30,9%	32,4%	100,0%

### Interpretación

Se evidencia en la tabla 7 que el 17,6 (12) de los trabajadores se encuentran dentro de un rango eficiente del desempeño laboral y el uso adecuado del proceso de información y que así mismo el 11,8% (8) de los trabajadores mostraron que es eficiente el desempeño laboral y el uso aceptable del proceso de información.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada Transmisión Digital (A)\*Desempeño Laboral (A)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Transmisión Digital (Agrupada)	Inadecuada	Recuento	19	6	6	31
		% del total	27,9%	8,8%	8,8%	45,6%
	Aceptable	Recuento	4	10	4	18
		% del total	5,9%	14,7%	5,9%	26,5%
Total	Adecuada	Recuento	2	5	12	19
		% del total	2,9%	7,4%	17,6%	27,9%
		Recuento	25	21	22	68
		% del total	36,8%	30,9%	32,4%	100,0%

### Interpretación

Se evidencia en la tabla 8 que el 17,6% (12) de los trabajadores se encuentran dentro de un rango eficiente del desempeño laboral y el uso adecuado de la transmisión digital y que así mismo el 5,9% (4) de los trabajadores mostraron que es eficiente el desempeño laboral y el uso aceptable la transmisión digital.

**Tabla 9**  
*Prueba de normalidad TIC'S y Desempeño Laboral*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
TIC'S	,084	68	,200*
Almacenamiento de datos	,106	68	,054
Proceso de información	,142	68	,002
Transmisión Digital	,100	68	,087
Desempeño Laboral	,095	68	,200*

### Interpretación

Al ser la muestra de los 68 trabajadores, en la tabla 4 se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, en que se aplicara una prueba de regresión logística ordinal.

### Regresión logística ordinal

#### Hipótesis General

**H1:** Existe incidencia significativa entre las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**H0:** No existe incidencia significativa entre las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**Tabla 10**  
*Ajuste de modelo de hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	76,566			
Final	30,847	45,718	2	,000

### Interpretación

En la tabla 10 se expone el efecto de la prueba de regresión ordinal en el que chi-cuadrado es 45,718, es decir el modelo se ajusta bien a pronosticar el suceso con  $p = 0.000 < 0.05$ , en el cual se rechaza H0 concluimos que la variable las TIC influye notablemente en el desempeño laboral.

**Tabla 11***Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Cox y Snell	,489
Nagelkerke	,551

De manera similar, en la Tabla 11 se muestra que el parámetro de Pseudo R2 de Cox y Snell cual indica la probabilidad de 48.9%, en el desempeño laboral, mientras que el resultado del Pseudo R2 de Nagelkerke es de 55.1%.

**Hipótesis específica 1**

**H1:** Existe incidencia significativa entre almacenamiento de datos y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**H0:** No existe incidencia significativa entre almacenamiento de datos y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**Tabla 12***Ajuste de modelo de hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	52,193			
Final	17,725	34,468	2	,000

**Interpretación**

En la tabla 12, se expone el efecto de la prueba de regresión ordinal donde chi-cuadrado es de 34,468 es decir el modelo tiene se ajusta bien a pronosticar el suceso con un  $p=0,000 < 0,05$  en el cual se rechaza la H0, se deduce que el almacenamiento de datos influye notablemente en el desempeño laboral.

**Tabla 13***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,398
Nagelkerke	,448

### Interpretación

De manera similar, la tabla 13 muestra un parámetro Pseudo R2 de Cox y Snell el cual indica la probabilidad de cambio de 39.8% en el desempeño laboral, mientras que el resultado del Pseudo R2 de Nagelkerke es 44.8%.

### Hipótesis específica 2

**H1:** Existe incidencia significativa entre proceso de información y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**H0:** No existe incidencia significativa entre proceso de información y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**Tabla 14**

*Ajuste del modelo de hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	46,881			
Final	19,918	26,963	2	,000

### Interpretación

De la tabla 14, se expone el efecto de la prueba de regresión ordinal donde chi-cuadrado es de 26,963 es decir el modelo se ajusta bien a pronosticar el suceso con un  $p = 0,000 < 0,05$  en el cual se rechaza la H0, se deduce que el procesamiento de datos influye notablemente en el desempeño laboral.

**Tabla 15**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	,327
Nagelkerke	,369

### Interpretación

De manera similar, la tabla 15 muestra un parámetro de Pseudo R2 Cox y Snell en el cual indica la probabilidad de cambio en un 32.7% en el desempeño laboral, mientras que el resultado del Pseudo R2 de Nagelkerke de 36.9%.

### Hipótesis específica 3

**H1:** Existe incidencia significativa entre transmisión digital y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**H0:** No existe incidencia significativa entre transmisión digital y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, 2022

**Tabla 16**  
*Ajuste del modelo de hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	40,232			
Final	22,837	17,394	2	,000

#### Interpretación

En la tabla 16 se expone el efecto de la prueba de regresión ordinal donde el chi -cuadrado es de 17,394 es decir que el modelo se ajusta bien a pronosticar un suceso con un  $p = 0,000 < 0,05$  en el cual se rechaza la H0, se deduce que transmisión digital influye de notablemente en el desempeño laboral.

**Tabla 17**  
*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,226
Nagelkerke	,254

#### Interpretación

De manera similar, la tabla 17 muestra un parámetro de Pseudo R2 de Cox y Snell el cual indica la probabilidad de cambio el 22,6% en el desempeño laboral, mientras que el resultado del Pseudo R2 de Nagelkerke es de 25.4%.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo tiene como fin “determinar en qué medida el uso de las TIC`S influye en el desempeño laboral de un centro de salud en el 2022”, bajo ese contexto las herramientas tecnológicas y la comunicación digital han evolucionado en los últimos años en los diferentes campos tanto a nivel personal como empresarial y esto con más énfasis a raíz de la pandemia en el sector salud, que cuenta con mayor demanda de atenciones a causa del COVID 19, situación que demostró que los trabajadores no cuentan con el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para permitir la optimización de recursos que conlleve a la mejora del desempeño laboral.

Para determinar cómo afecta las TIC`S en el desempeño laboral Chamba et al. (2021) menciona que el sector organizacional reconoce las herramientas tecnológicas de información y comunicación que aportan a las entidades por medio de los aportes permiten emplear el uso y confirma que la tecnología de información es de gran importancia por las ventajas competitivas para la entidad siempre y cuando los colaboradores tengan los conocimientos adecuados con referencia al uso y manejo de las TIC`S, como objetivo principal determinaron de qué manera influyo las TIC`S en el desempeño laboral de los trabajadores Pymes de Machala.

En ese mismo sentido, Islas et al. (2019) en su investigación menciona el cómo las TIC`S contribuyen en la mejora continua de los negocios de los diferentes sectores MiPymes, determinado una buena gestión mediante el gobierno y las TIC que contribuye a la mejora del desempeño con valor de significancia de 0.387 y que estas se puede implementar por medio de aplicaciones y sistemas de trabajo de los cuales tiene uno dirigido un sector. como objetivo principal fue mostrar que factores del Tic`S contribuyen a la mejora del desempeño del negocio MiPymes.

Así mismo, Ticona (2020) en su investigación sostuvo que las TIC'S tiene una relación alta con el desempeño laboral administrativo donde obtuvieron una correlación de Pearson de  $r = 0,712$  en el cual que las redes digitales mejoran la conducta de los trabajadores de una entidad el cual permite tener una mejor interacción con las personas de otros lugares que aportan al mejor desarrollo del ámbito laboral y en el que manifiestan que el 28.1% de los encuestados manejan herramientas digitales y que por ende es importante en el desempeño de tareas de los colaboradores.

En ese sentido Jones et al. (2016) en su investigación en que estudian la causalidad del nivel de adopción del comercio electrónico en el cual emplearon 139 empresas Mipymes y mencionaron que la gestión estratégica de las TIC'S y la adopción del comercio electrónico influyen positivamente sobre ACE y que las entidades tanto comerciales y de servicios tiene un interés en adoptar el comercio electrónico en el cual muestra bondad de ajuste de modelo una magnitud de chi-cuadrado de  $\chi^2(26)=29,66$  y presenta un  $p=0,2818$ , en ese sentido se evidencia lo importante de tener una buena gestión y el uso de las estrategias adecuada de la mano con las TIC'S para obtener un mejor desempeño organizacional.

Montero et al. (2019) menciona que la tecnología ha generalizado el uso del internet en el cual los dispositivos móviles permiten estar conectados generando una mayor información digital, es así que las entidades de diferentes sectores se encuentran sumergidos en un proceso constante de cambio cuyo objetivo primordial es adaptarse a la nueva era digital y que aun el sector salud el nivel de implementación de nuevas tecnologías permitan una comunicación eficaz y de esa manera reducir costos y optimizando tiempo en el sector sanitario ya sea público o privado, ya que en la actualidad es aún lento y escaso , causado por una brecha digital , es por ello que el personal del sector salud deberían contar capacidades en el manejo de la tecnología digitales que conlleven a una mejora continua y con ello una transformación digital el cual pueda aportar al desempeño laboral gracias al aporte del internet y tecnologías relacionadas .

El estudio estadístico con relación al objetivo general fue explicar en qué medida las TIC'S influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, en que los resultados estadísticos inferenciales se obtuvo un valor de coeficiente Nagelkerke con una incidencia del 55.1%, así mismo el valor del estadístico contrasta el chi – cuadrado de 45,718 con  $g=2$  y el valor  $p = 0.000 < 0.05$  en el cual admitimos la hipótesis alterna. En el cual se confirma por medio de estos resultados lo expuesto por Chong (2020) en su investigación uso de las TIC'S y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco Interbank filial Tarapoto, en que hallaron una correlación positiva media  $r= 623$  con un  $p= 0.002$  aceptando la hipótesis alterna, el cual se evidencia una influencia de 39%, asimismo mencionan que el uso de las herramientas tecnológicas demuestra que las estrategias de comunicación permiten alcanzar los objetivos de la entidad financiera.

También el investigador Islas et al. (2019) hizo un estudio de la variable TIC'S en el que determinan una correlación fuerte entre los Factores de las TIC'S y el desempeño del negocio de las MIPYMES en que hallaron una correlación fuerte y positiva  $r= 1$ , el cual refleja que no hay causalidad en que los factores infraestructura, conocimiento, capacidades de uso y el gobierno de las TIC'S influyan el desempeño del negocio de las MIPYMES. Por otro lado, refiere a que aporta a mejorar con las actividades laborales, así mismo se sostiene con la teoría estadística Durbin -Watson en el cual el modelo cumple con los requerimientos.

Así también investigador Quille et al. (2021) hizo un estudio a la como se relaciona de las TIC'S en la habilidad didáctica en los profesores de instituciones particulares, en el que aplicaron encuesta a 142 docentes de diferentes regiones del Perú y en que hallaron una relación de Rho Spearman de 0,458 con  $p= 0.000$  reflejando una relación de fuerza media en que el uso de las TIC'S promueva la práctica pedagógica del personal determinando que existe una relación directa y positiva generando beneficios para los diferentes procesos de aprendizaje.

Asimismo, el autor López y Fachelli (2015), define que para explorar la enlace entre la variable independiente y dependiente es preciso manejar las prácticas estadísticas multivariadas que tenga como designio predecir y explicar la actuación de pertenencia a un determinado grupo, que contribuye a los autores citados.

Según los resultados estadísticos con relación al objetivo específico 1 fue explicar en qué medida el almacenamiento de datos influye en el desempeño laboral, en que los resultados estadísticos inferenciales se obtuvo un valor de coeficiente Nagelkerke con una incidencia de 44.8%, así mismo el valor del estadístico contrasta el chi – cuadrado de 34,468 con  $g=2$ , el valor de  $p = 0.000 < 0.05$  en el cual aceptamos la hipótesis alterna. En el cual se confirma por medio de estos resultados lo expuesto por Hinojosa (2021) quien concluyo que el uso del software se relaciona con el desempeño laboral y en el cual mostro que el 79.7% utiliza herramientas de cloud computing, bajo esta definición los autores Mazón y Trujillo (2013) mencionan el almacenamiento de datos es de recopilación de datos orientada a temas de una manera que impulsa varios procesos de recursos humanos y respalda la toma de decisiones estratégicas.

Según los resultados estadísticos con relación al objetivo específico 2 fue explicar en qué medida el proceso de información influye en el desempeño laboral, en que los resultados estadísticos inferenciales se obtuvo un valor de coeficiente de Nagelkerke con una incidencia de 36.9%, así mismo el valor del estadístico contrasta el chi – cuadrado de 26,963 con  $g=2$  y un valor  $p = 0.000 < 0.05$  por lo que el nivel de significación existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna. En el cual se confirma por medio de estos resultados lo expuesto por Botello et al. (2015) en el que reflejaron que el 61.7 % de los procesos de innovación e información influyen en el desempeño y por consecuencia un incremento en las ventas.

Según los resultados estadísticos con relación al objetivo específico 3 fue explicar en qué medida la transmisión digital influye en el desempeño laboral, en que los resultados estadísticos inferenciales se obtuvo un valor de coeficiente de

Nagelkerke con una incidencia de 25.4%, así mismo el valor del estadístico contrasta el chi – cuadrado de 17,394 con  $g=2$ , y un valor  $p = 0.000 < 0.05$  en la cual aceptamos la hipótesis alterna. En el cual se confirma por medio de estos resultados lo expuesto por Guzmán y Navarro (2020) en el que concluyeron que el 51.4% donde se mide la formación digital tiene una significancia adecuada y  $\rho =$  de 69.8%, el cual no evidencia causalidad con el desempeño laboral y en el que señalan lo importante que es la capacitación del uso de las herramientas digitales. De acuerdo con Carneiro et al. (2020) en el cual menciona a la teoría del conectivismo de Siemens y afirma que el conocimiento y aprendizaje digital el cual consiste en adquirir conocimiento por medio de la interacción de los equipos tecnológicos y las personas mediante la conexión de las redes locales o de distancia.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero :** Se determinó como objetivo general la influencia y significancia estadística entre las TIC'S y el desempeño laboral, según el coeficiente de Nagelkerke, la variación en las variables es explicada en un 55.1% con  $p = 0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la H1, concluyendo que existe influencia entre las TIC'S y el desempeño laboral.
- Segundo :** Se determinó como objetivo específico 1 la influencia y significancia estadística entre almacenamiento de datos y el desempeño laboral, según el coeficiente de Nagelkerke, la variación de variables es explicada en un 44.8% con  $p = 0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la H1, concluyendo que existe influencia entre el almacenamiento de datos y el desempeño laboral.
- Tercero :** Se determinó como objetivo específico 2 la influencia y significancia estadística entre el proceso de información y el desempeño laboral según el coeficiente de Nagelkerke, la variación de las variables es explicada en un 36,9% con un  $p = 0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la H1, concluyendo que existe influencia entre el proceso de información y el desempeño laboral.
- Cuarto :** Se determinó como objetivo específico 3 la influencia y significancia estadística entre transmisión digital y el desempeño laboral según el coeficiente de Nagelkerke, la variación de las variables es explicada en un 24.5% con un  $p = 0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la H1, concluyendo que existe influencia entre la transmisión digital y el desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero :** Se recomienda al director del centro de salud realizar capacitaciones constantes al personal de las diferentes áreas como triaje, laboratorio, emergencia ,medicina general ,pediatría entre otras sobre temas del el uso y manejo de las herramientas digitales en el área laboral con la finalidad de mejorar el desempeño laboral ;seguidamente se aconseja utilizar plataformas que optimicen la búsqueda de información de los pacientes , el cual permita un acceso rápido y eficiente de las historias clínicas de los pacientes .
- Segundo :** Se recomienda al director del centro de salud la adquisición de sistemas de manejo clínica para automatizar el centro sanitario; seguidamente se aconseja que se programen evaluaciones mensuales o trimestrales al personal sobre el uso de dispositivos o softwares que sean necesarias para el buen desempeño de las tareas laborales del centro de salud.
- Tercero :** Se recomienda a los jefes de las diferentes unidades del centro de salud diseñar estrategias orientadas al buen manejo de la tecnología y comunicación que permitan un mejor proceso de información y el uso adecuado del hardware y software de manera que estén alineados para un trabajo eficiente y el desarrolló de tareas de las diferentes áreas del centro de salud.
- Cuarto :** Se recomienda al jefe del centro de salud, contar con una página institucional que cuente con un diseño fácil de manejar para los pacientes de la comunidad; seguidamente se aconseja tener un área de post atención de usuarios para obtener un mejor feedback acerca de las atenciones médicas de las diferentes áreas dentro del centro de salud, con el fin de mejorar el desempeño laboral y mejorar la calidad en las atenciones médicas.

## REFERENCIAS

- Anastasi, A. & Urbina, S. (1998). *Test Psicológicos*. Naucalpan: Prentice Hall. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/tests/17.pdf>
- Andrara, A. (2010). *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación NTICX*. Buenos Aires: Editorial Maique. <https://ebSCO.bibliotecaupn.elogim.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=nlebk&AN=859041&lang=es&site=ehost-live>. Acceso em: 16 set. 2022.
- Baena, G. (2017). *Metodología de investigación*. México: Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Benítez, L. & Sierra, F. (2020). *Tic y comunicación para el desarrollo*. Barcelona: Editorial UOC. <https://books.google.com.pe/books?id=vgXeDwAAQBAJ&lpg=PT28&dq=teoria%20de%20actor%20red%20en%20las%20tic&pg=PT1#v=onepage&q&f=false>
- Bohorquez, E., Perez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y sociedad*, 385-390. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Botello, A., Pedraza, A. & Contreras, O. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 3-15. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/652/1185>
- Briceño, J. (2005). *Transmisión de datos*. Merida: Universidad de los Andes. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/75985/1/Data%20de%20transmisi%20de%20datos.pdf>

20warehouse\_M%C3%B3dulo%201\_Introducci%C3%B3n%20al%20almacenamiento%20de%20datos.pdf

Carneiro, R., Toscano, J. & Diaz, T. (2021). *Los desafíos de las TIC en el campo educativo*. Madrid: Fundación Santillana.

Castaño, A. (2021). *Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español*. Madrid: MIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=tINDEAAAQBAJ&pg=PT18&dq=teor%C3%ADa+de+campbell+en+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi7ufbVx536AhWuFbkGHdiNBO4Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20campbell%20en%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>

Colcha, J., Tapia, L., Romero, M. & Chiriboga, P. (2021). Gestión del talento humano, uso TIC´S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services S.A. *Polo del Conocimiento*, 6(7), 834-844.  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2890/6219>

Chamba, A., Ramirez, Y., Jaya, I. & Romero, W. (2021). Incidencia De Las Tics En El Desempeño Laboral De Empleados En Las Pymes De Machala. *Digital Publisher*, 235-248.  
[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/571/690](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/571/690)

Chian, M. & San Martin, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia Y trabajo*, 159-165. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico D.F.: MG Graw Hill. Obtenido de <https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. Mexico D.F.: MG Graw-Hill .  
Obtenido de <https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com:443/?il=9350&pg=5>
- Chong, K. (2020). Uso de las tecnologías de información y comunicación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank filial Tarapoto, año 2017. *Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4056/ING.%20SI%20STEMAS%20-%20Karla%20Suleyka%20Chong%20Bartra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos*. España: Area de innovación y desarrollo . Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estad%3%ADstica-para-no-estad%3%ADsticos-Una-gu%3%ADa-b%3%A1sica-sobre-la-metodolog%3%ADa-cuantitativa-de-trabajos-acad%3%A9micos-2.pdf>
- Gestión. (28 de agosto de 2022). Las especialidades en tecnología que más demandan las empresas peruanas . <https://gestion.pe/economia/management-empleo/las-10-especialidades-en-tecnología-que-mas-demandan-las-empresas-peruanas-demanda-laboral-talentos-tic-noticia/?ref=gesr>
- Gutierrez, A. (2016). *Tecnologías de la Información: Un enfoque interdisciplinario*. Mexico: Alfa y Omega. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8fh3EAAAQBAJ&lpg=PR15&dq=tic%20teoria%20del%20procesamiento%20de%20tecnolog%3%ADas&pg=PR2#v=onepage&q=tic%20teoria%20del%20procesamiento%20de%20tecnolog%3%ADas&f=false>
- Gonzales, D. (2017). *Organizaciones. Aproximaciones teóricas desde los estudios organizacionales*. Medellín : Editorial EAFIT. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=75LaDwAAQBAJ&lpg=PA188&dq>

=la%20tecnología%20y%20%20teoría%20actor-  
red&pg=PA4#v=onepage&q&f=false

Guzmán, C., & Navarro, N. (2020). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020. *Para optar el Grado Académico de bachiller en administración*. Universidad Continental, Lima. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7844#:~:text=\(2020\).,Universidad%20Continental%2C%20Cusco%2C%20Per%C3%BA](https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7844#:~:text=(2020).,Universidad%20Continental%2C%20Cusco%2C%20Per%C3%BA) A.

Hernández, R. & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Grill.

Hernandez, R. Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.

Hinostroza, H. (2021). Tecnologías de la información y comunicaciones y el desempeño laboral de la VIII Macro Región Policial Ayacucho, 2021. *Tesis para obtener maestro de ingeniería de sistemas en tecnologías de información*. Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70780/Hinostroza\\_EHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70780/Hinostroza_EHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Horngrén, T., Sundem, L. & Elliott, O. (2000). *Introducción de la contabilidad financiera*. Mexico: Pearson Educación de Mexico. <https://books.google.com.pe/books?id=->

INEI. (2021). Estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares. Informe técnico, 1-49. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2021.pdf>

International Telecommunication Union. (2021). International Telecommunication Union. Itu Publications, 1-23. <https://www.itu.int/en/ITU.D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2021.pdf>

- Islas, J., Lopez, J. & Palomo, M. (2019). Factores de las TIC que contribuyen a mejorar el desempeño del negocio de las MIPyMES. *Contaduría y Administración*, 1-20. Obtenido de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2165/1481>
- Jones, C., Motta, J. & Alderete, M. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios gerenciales*, 4-13. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316000048>
- Kumar, M. & Singh, S. (2016). Impact Of IctS' Adoption On Job Satisfaction Level : A Study Onselected Public Sector Banking Employees. *Vsrd International Journal Of Technical & Non-Technical Research*, 75-84. [https://www.researchgate.net/publication/340132097\\_impact\\_of\\_ictS'\\_adoption\\_on\\_job\\_satisfaction\\_level\\_a\\_study\\_onselected\\_public\\_sector\\_banking\\_employees](https://www.researchgate.net/publication/340132097_impact_of_ictS'_adoption_on_job_satisfaction_level_a_study_onselected_public_sector_banking_employees)
- Laudon, K. & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información Gerencial*. Mexico: Pearson. Obtenido de <https://bookshelf.vitalsource.com/reader/books/9786073236966/pageid/0>
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W. & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en las organizaciones públicas y privadas. *Pakamuros*, 12-20. Obtenido de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/159/191>
- López, P. & Fachelli, S. (2017). *Metodología de investigación cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf)
- Manco, J., Uribe, Y., Buendia, R., Vertiz, J., Isla, S., & Rengifo, R. (2020). Integration of ICTS and Digital Skills in Times of the Pandemic Covid-19. *International Journal of Higher Education*, 11-20.
- Mazón, J., Pardillo, J. & Trujillo, J. (2013). *Diseño y explotación de almacenes de datos*. San vicente: Club Universitario

Montero, J., Merino, J., Monte, E., Ávila, J. & Cepeda, J. (2019). Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. *Educación médica*, 338-344. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592316000048?token=906C49F89D7E8854DE433C90A6C28927C183685D3E178A56F7957C83E2A957F1AC4A48CF1CC3A6DF9E48BC58ABC1920C&originRegion=us-east-1&originCreation=20221212020243>

Negrón, S. (2019). Influencia de la cultura organizacional universitaria en el uso de la TIC'S. *Revista electronica de investigación y docencia*, 67-80. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3962/3789> Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KcXnCgAAQBAJ&lpg=PA6&dq=bill%20Inmon%20almacen%20de%20datos&hl=es&pg=PR2#v=onepage&q=bill%20Inmon%20almacen%20de%20datos&f=false>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de investigación*. Bogota: Ediciones de la U.

Ojo Público. (24 de Julio de 2022). Los centros de salud necesitan mayores recursos para dar una atención de calidad poder atender a tiempo el 85% las dificultades medicas como menciona Minsa, asimismo la defensoría del pueblo resalta en que se debe planificar nuevas estrategias sanitarias , págs. <https://ojo-publico.com/3608/la-promesa-incumplida-de-reforzar-el-nivel-primario-de-salud>.

Pacheco, M. (2012). *Tecnología de información y comunicación*. Mexico D.F.: Edere S.A. Obtenido de <http://www.prepaaguascalientes.sep.gob.mx/prepaabierta/archivos/06-Tecnología%20de%20Informacion%20Y%20Comunicacion.pdf>

Peyloubet, p. (2018). *Convidar Tecnología*. Buenos Aires: Nobuko, diseño editorial. Obtenido de <https://redcoconstruirhabitat.files.wordpress.com/2020/05/convidar-tecnlogc38da-final.pdf>

Portal oficial del estado de Argentina (10, setiembre,2021) Nuevas tecnologías y trabajos del futuro: la urgencia de acortar la brecha digital para equilibrar el mercado laboral.

<https://www.argentina.gob.ar/noticias/nuevas-tecnologías-y-trabajos-del-futuro-la-urgencia-de-acortar-la-brecha-digital-para>

Pucheu , A. (2016). *Coaching para la efectividad organizacional , modelos técnicas y ejemplos de aplicación*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad de Chile.Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FJ1TDwAAQBAJ&lpg=PA57&dq=honestidad%20significado&pg=PA57#v=onepage&q=honestidad%20significado&f=false>

Quille, T., Bernal, D. & Cueva, E. (2021). Las TIC y la práctica pedagógica, en los docentes de instituciones particulares del Perú. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 73-93.Obtenido de <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/68/286>

Quito, D., Orbe, M., Ortiz, R. & Matovelle, M. (2020). Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 163-193.Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608900>

Ramos, L., Flores, A., Paredes, L. & Centurión, C. (2021). El desempeño laboral en el centro público :Reformas en el contexto de la pandemia. *Revista USS*, 772-781.Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2040/2592>

Rius, A., Serra, M. & Curto, J. (2013). *Introducción de almacenamiento de datos*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.Obtenido de [https://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/75985/1/Data%20warehouse\\_M%c3%bdulo%201\\_Introducci%c3%b3n%20al%20almacenamiento%20de%20datos.pdf](https://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/75985/1/Data%20warehouse_M%c3%bdulo%201_Introducci%c3%b3n%20al%20almacenamiento%20de%20datos.pdf)

- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson. Obtenido de <https://bookshelf.vitalsource.com/reader/books/9786073239851/pageid/4>
- Ruiz, F., Gonzales, R. & Lucendo, A. (2020). Comportamiento espacial del uso de las TIC en los hogares e individuos. Un análisis regional europeo. *Investigaciones geograficas*, 56-81. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7484920.pdf>
- Sanchez, P., Figueroa, C. & Saavedra, C. (2021). *Desafíos de la formación en TIC para educadores de hoy*. Tunja: Editorial UTPC.
- Topa, G., Moriano, J., Gonzales, A., Garcia, C. & Molero, F. (2022). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Editorial Sanz y Torres SL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8Cx1EAAAQBAJ&lpg=PR12&dq=desempe%C3%B1o%20laboral%20topa&pg=PR6#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20topa&f=false>
- Torres, E. & Zegarra, S. (2015). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones Educativas Bolivarianas De La Ciudad Puno -2014 – PerÚ. *Revista Comunicación Para Web*, 1-10. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Vásquez, G. (2020). Influencia De Los Tics En El Desempeño Laboral En La Institución Educativa N° 1570 –Nuevo Chimbote – 2020. *Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestro En Gestión Pública*. Cesar Vallejo, Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67707/V%c>
- Vásquez, V. & Ortega, M. (2016.). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en médicos de atención primaria, 19-23. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1405887116300724?token=9f840afbd48db39db6a5d003ab614065fc24446f2d8922d20b0f36910ed2276431007561cd07ce8a78aeda2f4736d71a&originregion=us-east-1&origincreation=20220911210737>
- Velasco, E. (2007). *Educatronica, Innovación en el aprendizaje de las ciencias y la tecnología*. Buenos Aires: Diaz de Santos. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=cFcZadBx2C8C&lpq=PA1&dq=teoria%20del%20constructivismo%20en%20la%20tecnología%20de%20informaci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n&pg=PP1#v=onepage&q=teoria%20del%20constructivismo%20en%20la%20tecnología%20de%20informaci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n&f=false>

Velasquez, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *EDICIONES UNIVERSIDAD DE SALAMANCA*, 53-73. Obtenido de <https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1088/1/2444-8729-2017-0018-0004-0053-0073.pdf>

Ticona, J. (2020). Uso de las tic's y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. *Revista de investigaciones de la escuela de postgrado*, 195-204. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2046/579>

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Publicación de las naciones unidas, 1-34. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)

ANEXOS

**ANEXO 1: Matriz De Consistencia**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿En qué medida el uso de las tecnologías de información y comunicación influye en el desempeño laboral de un centro salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022?	Determinar en qué medida el uso de las tecnologías de información y comunicación influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022	El uso de las tecnologías de información y comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022	<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>	Almacenamiento de datos Proceso de información Transmisión digital	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de estudio:</b> Básica <b>Nivel:</b> Explicativa o Causal <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Población:</b> 68 <b>Muestreo:</b> Censal  <b>Técnicas de muestra:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	
¿En qué medida el uso almacenamiento de datos influye en el desempeño laboral de un centro de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022?	Determinar en qué medida el uso del almacenamiento de datos influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022	El uso del almacenamiento de datos influye significativamente en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño de Tareas  Desempeño Contextual	
¿En qué medida el uso del proceso de información influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022?	Determinar en qué medida el uso del proceso de información influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022	El uso proceso de información influye significativamente en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022			
¿En qué medida el uso de la transmisión digital influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022?	Determinar en qué medida el uso de la transmisión digital influye en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022	El uso de la transmisión digital influye significativamente en el desempeño laboral de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí, Lima 2022			

**ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de variables**

Hipótesis General	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores Items o temas de información	Técnica Estadística	Escala de medición y muestreo
<p>Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí 2022</p>	<p align="center"><b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b></p>	<p>Allueva &amp; Alejandre (2019) mencionan que:” Las TIC son el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y trasmisión digitalizados de los datos”. (p.146)</p>	<p>Almacenamiento de datos</p>	Herramientas	<p align="center"><b>ENCUESTA Y CUESTONARIO</b></p>	<p align="center"><b>INTERVALO ESCALA TIPO LIKERT</b></p>
				Soluciones de búsqueda		
				Base de datos		
			<p>Proceso de información</p>	Procesamiento		
				Análisis de datos		
				Transacciones electrónicas		
			<p>Transmisión Digital</p>	Medios Digitales		
				Suministro de Información		
				Comunicación Digital		

Hipótesis General	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores Items o temas de información	Técnica Estadística	Escala de medición y muestreo
Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí 2022	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	En ese sentido Topa et al. (2022), afirma que:” el desempeño laboral se refiere a los aspectos de la teoría conductuales o aspectos de resultado, el aspecto conductual se refiere a los que el individuo hace en la situación laboral, en el cual el desempeño hace elusión a las consecuencias del comportamiento individual, asimismo menciona dos dimensiones sobre el desempeño en las organizaciones, el desempeño de tareas y desempeño contextual” (p.225)	Desempeño de tareas	Conocimientos técnicos	<b>ENCUESTA Y CUESTONARIO</b>	<b>INTERVALO ESCALA TIPO LIKERT</b>
				Habilidad para desarrollar		
				Capacidad de manejar asignaciones		
			Desempeño contextual	Apoyo personal		
				Apoyo organizacional		
				Iniciativa Concienzuda		

### ANEXO 3: ENCUESTA

**INVESTIGACIÓN:** Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí 2022.

Estimado (a) trabajador Sr.(a)(ita) del centro de salud Jicamarca, estoy realizando una investigación acerca del Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí 2022, por ello me dirijo a usted para que brinde información a través del siguiente cuestionario considerando que eres un participante en ella.

Agradezco tu colaboración con esta investigación que se realiza con fines académicos y cuya información será manejada de manera completamente anónima.

**Generalidades:** Los datos se utilizarán en forma confidencial, anónima, es importante que proporcione información veraz, solo así serán útiles.

**Datos generales:** Marque con aspa (x) y responda las siguientes preguntas.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel de estudios: Superior ( ) Instituto ( ) Universidad ( )

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

- 1.- Dado el enunciado del contenido de cada ítem, marca con una equis (X) la opción que más se ajuste a tu criterio.
- 2.- Esta selección se debe hacer por cada uno de los ítems señalados.
- 3.- Se usará la escala de Likert con las siguientes opciones:
  - (1) Siempre o totalmente de acuerdo (Grado máximo de absoluta aceptación con respecto al enunciado del ítem),
  - (2) Casi siempre o de acuerdo (Grado inmediato inferior de aceptación al grado máximo, totalmente de acuerdo, con respecto al enunciado del ítem),
  - (3) Algunas veces o ni en desacuerdo (Grado neutro o de indiferencia con respecto al enunciado del ítem),
  - (4) Pocas veces o en desacuerdo (Grado inmediato inferior al grado absoluto de rechazo, totalmente en desacuerdo, con respecto al enunciado del ítem) y
  - (5) Nunca o totalmente en desacuerdo (Grado máximo de absoluto rechazo con respecto al enunciado del ítem).

<b>VARIABLE 1: TIC´S</b>					
	<b>VALORES DE LA ESCALA</b>				
	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ALMACENAMIENTO DE DATOS</b>					
Utiliza las herramientas en mensajería como Facebook Messenger, WhatsApp.					
Emplea adecuadamente las herramientas de navegación de internet.					
Aplica usualmente las herramientas de Microsoft office en mi centro de labores.					
Se utilizar soluciones de búsqueda necesarios que mejoren el servicio de atención					
Conoce los diferentes buscadores de navegación de internet.					
Cuenta con una base de datos que proporcionen información necesaria.					
Maneja la base de datos para ingresar información de los pacientes.					
Utiliza almacenamiento de archivos en la nube.					
<b>PROCESO DE INFORMACIÓN</b>					
Considera que el uso de la tecnología permite organizar y procesar mejor la información.					
Utiliza los dispositivos de entrada como teclado, mouse para el procesamiento de información.					
El sistema empleado en la organización le permite analizar de forma oportuna los datos.					
Los recursos tecnológicos de la entidad son de utilidad al momento de analizar los datos.					
Conoce medios de transacciones digitales.					
Realiza el cobro o pago monetario por medio de transacciones electrónicas.					
<b>TRANSMISIÓN DIGITAL</b>					
Conoce el manejo de programas relacionado a imágenes digitales, videos digitales.					
Utiliza usualmente medios digitales para las actividades de trabajo.					

Utiliza un ordenador para manejar y suministrar la información.					
Maneja un software específico para suministrar la información					
Utiliza redes sociales, revistas, blogs o medios de comunicación online.					
Realiza intercambio de información por medio de internet o páginas web.					

**VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

	VALORES DE LA ESCALA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
Considera que cuento con conocimientos técnicos					
Resuelve problemas técnicos de manera oportuna.					
Cuenta con iniciativa en el desarrollo de tareas.					
Cuenta con capacidad para solucionar problemas o conflictos					
Considera que realizo mis actividades de forma eficiente					
Planifica de forma anticipada las diferentes actividades o tareas.					
<b>DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>					
Apoya a los compañeros de trabajo frente a las dificultades					
Comparte sus conocimientos a mis compañeros de trabajo.					
Recibe capacitaciones constantes por parte de la entidad.					
Considera que cuento con apoyo y colaboración por parte de la organización.					
Cuenta con iniciativa concienzuda en mis diferentes actividades laborales.					

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “USO DE LAS TIC’S Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE JICAMARCA, HUAROCHIRÍ 2022”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: TIC’S</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
	<b>ALMACENAMIENTO DE DATOS</b>							
1	Utiliza las herramientas en mensajería como Facebook Messenger, WhatsApp.	X		X		X		
2	Emplea adecuadamente las herramientas de navegación de internet.	X		X		X		
3	Aplica usualmente las herramientas de Microsoft office en mi centro de labores.	X		X		X		
4	Se utilizar soluciones de búsqueda necesarios que mejoren el servicio de atención.	X		X		X		
5	Conoce los diferentes buscadores de navegación de internet.	X		X		X		
6	Cuenta con una base de datos que proporcionen información necesaria.	X		X		X		
7	Maneja la base de datos para ingresar información de los pacientes.	X		X		X		
8	Utiliza almacenamiento de archivos en la nube.							
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
	<b>PROCESO DE INFORMACIÓN</b>							
9	Considera que el uso de la tecnología permite organizar y procesar mejor la información.	X		X		X		
10	Utiliza los dispositivos de entrada como teclado, mouse para el procesamiento de información.	X		X		X		
11	El sistema empleado en la organización le permite analizar de forma oportuna los datos.	X		X		X		
12	Los recursos tecnológicos de la entidad son de utilidad al momento de analizar los datos.	X		X		X		

<b>13</b>	Conoce medios de transacciones digitales.	X		X		X		
<b>14</b>	Realiza el cobro o pago monetario por medio de transacciones electrónicas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>TRANSMISIÓN DIGITAL</b>							
<b>15</b>	Conoce el manejo de programas relacionado a imágenes digitales, videos digitales.	X		X		X		
<b>16</b>	Utiliza medios digitales para las actividades del trabajo.	X		X		X		
<b>17</b>	Utiliza un ordenador para manejar y suministrar la información.	X		X		X		
<b>18</b>	Maneja un software específico para suministrar la información	X		X		X		
<b>19</b>	Utiliza redes sociales, revistas, blogs o medios de comunicación online.	X		X		X		
<b>20</b>	Realiza intercambio de información por medio de internet o páginas web.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “USO DE LAS TIC’S Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE JICAMARCA, HUAROCHIRÍ 2022”.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>							
1	Considera que cuenta con conocimientos técnicos	X		X		X		
2	Resuelve problemas técnicos de manera oportuna.	X		X		X		
3	Cuenta con iniciativa en el desarrollo de tareas.	X		X		X		
4	Cuenta con capacidad para solucionar problemas o conflictos.	X		X		X		
5	Realiza las actividades de forma eficiente	X		X		X		
6	Planifica de forma anticipada las diferentes tareas o actividades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>							
7	Apoya a sus compañeros de trabajo frente a las dificultades	X		X		X		
8	Comparte sus conocimientos con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
9	Recibe capacitaciones constantes por parte de la entidad.	X		X		X		
10	Cuenta con apoyo y colaboración por parte de la organización.	X		X		X		
11	Cuenta con iniciativa concienzuda en mis diferentes actividades laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:       Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Marquez Caro, Orlando Juan..... DNI: ...09075930.....

Especialidad del validador: **Doctor en Administración**

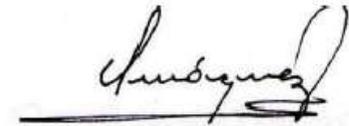
...1.....de...noviembre.....del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “USO DE LAS TIC’S Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE JICAMARCA, HUAROCHIRÍ 2022”.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: TIC’S</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
	<b>ALMACENAMIENTO DE DATOS</b>							
1	Utiliza las herramientas en mensajería como Facebook Messenger, WhatsApp.	X		X		X		
2	Emplea adecuadamente las herramientas de navegación de internet.	X		X		X		
3	Aplica usualmente las herramientas de Microsoft office en mi centro de labores.	X		X		X		
4	Se utilizar soluciones de búsqueda necesarios que mejoren el servicio de atención.	X		X		X		
5	Conoce los diferentes buscadores de navegación de internet.	X		X		X		
6	Cuenta con una base de datos que proporcionen información necesaria.	X		X		X		
7	Maneja la base de datos para ingresar información de los pacientes.	X		X		X		
8	Utiliza almacenamiento de archivos en la nube.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
	<b>PROCESO DE INFORMACIÓN</b>							
9	Considera que el uso de la tecnología permite organizar y procesar mejor la información.	X		X		X		
10	Utiliza los dispositivos de entrada como teclado, mouse para el procesamiento de información.	X		X		X		
11	El sistema empleado en la organización le permite analizar de forma oportuna los datos.	X		X		X		
12	Los recursos tecnológicos de la entidad son de utilidad al momento de analizar los datos.	X		X		X		
13	Conoce medios de transacciones digitales.	X		X		X		

<b>14</b>	Realiza el cobro o pago monetario por medio de transacciones electrónicas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>TRANSMISION DIGITAL</b>							
<b>15</b>	Conoce el manejo de programas relacionado a imágenes digitales, videos digitales.	X		X		X		
<b>16</b>	Utiliza medios digitales para las actividades del trabajo.	X		X		X		
<b>17</b>	Utiliza un ordenador para manejar y suministrar la información.	X		X		X		
<b>18</b>	Maneja un software específico para suministrar la información	X		X		X		
<b>19</b>	Utiliza redes sociales, revistas, blogs o medios de comunicación online.	X		X		X		
<b>20</b>	Realiza intercambio de información por medio de internet o páginas web.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

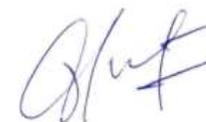
Apellidos y nombres del juez validador. Gonzales Matos Marcelo Dante    DNI: 08711426

Especialidad del validador: Magister en Dirección de Empresas.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de 11 del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “USO DE LAS TIC’S Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE JICAMARCA, HUAROCHIRÍ 2022”.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: TIC’S</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
	<b>ALMACENAMIENTO DE DATOS</b>							
1	Utiliza las herramientas en mensajería como Facebook Messenger, WhatsApp.	X		X		X		
2	Emplea adecuadamente las herramientas de navegación de internet.	X		X		X		
3	Aplica usualmente las herramientas de Microsoft office en mi centro de labores.	X		X		X		
4	Se utilizar soluciones de búsqueda necesarios que mejoren el servicio de atención.	X		X		X		
5	Conoce los diferentes buscadores de navegación de internet.	X		X		X		
6	Cuenta con una base de datos que proporcionen información necesaria.	X		X		X		
7	Maneja la base de datos para ingresar información de los pacientes.	X		X		X		
8	Utiliza almacenamiento de archivos en la nube.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
	<b>PROCESO DE INFORMACIÓN</b>							
9	Considera que el uso de la tecnología permite organizar y procesar mejor la información.	X		X		X		
10	Utiliza los dispositivos de entrada como teclado, mouse para el procesamiento de información.	X		X		X		
11	El sistema empleado en la organización le permite analizar de forma oportuna los datos.	X		X		X		
12	Los recursos tecnológicos de la entidad son de utilidad al momento de analizar los datos.	X		X		X		
13	Conoce medios de transacciones digitales.	X		X		X		

14	Realiza el cobro o pago monetario por medio de transacciones electrónicas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>TRANSMISION DIGITAL</b>							
15	Conoce el manejo de programas relacionado a imágenes digitales, videos digitales.	X		X		X		
16	Utiliza medios digitales para las actividades del trabajo.	X		X		X		
17	Utiliza un ordenador para manejar y suministrar la información.	X		X		X		
18	Maneja un software específico para suministrar la información	X		X		X		
19	Utiliza redes sociales, revistas, blogs o medios de comunicación online.	X		X		X		
20	Realiza intercambio de información por medio de internet o páginas web.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo **DNI:09217078**

**Especialidad del validador: Metodóloga**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**12 de octubre del 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Liz Robladillo". The signature is written in a cursive style with a large initial "L" and "R".

## ANEXO 5: ESTADISTICA DE FIABILIDAD

### Escala: Variable TICS

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	88,2
	Excluido <sup>a</sup>	2	11,8
	Total	17	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	20

### Escala: Variable Desempeño Laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	88,2
	Excluido <sup>a</sup>	2	11,8
	Total	17	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	11





E47	5	4	4	3	2	2	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	
E48	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E49	5	4	5	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
E50	3	4	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	4	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
E51	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	
E52	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
E53	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4
E55	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5
E56	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	1	1	4	1	3	3	3	2	5	4	4	4	3	3	1	2	4	
E57	4	5	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	4	3	1	5	3	4	5	5	4	4	1	5	5	3	3	4	
E58	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
E59	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	
E60	5	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	
E61	4	3	5	2	4	4	5	2	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	2	5	3	5	4	4	5	4	4	2	2	2	
E62	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
E63	4	4	5	4	2	3	5	2	5	5	5	5	2	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	
E64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	
E65	5	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	
E66	4	3	5	2	4	4	5	2	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	2	5	3	5	4	4	5	4	4	2	2	2	
E67	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
E68	4	4	5	4	2	3	5	2	5	5	5	5	2	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

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

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí 2022", cuyo autor es RIVAS CARRASCO JESSICA MARLEM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL <b>DNI:</b> 09217078 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 12-01-2023 22:22:34

Código documento Trilce: TRI - 0505041