



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Uso de las tecnologías de información y comunicación y la resistencia al cambio
en una clínica del distrito de San Isidro

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Alayo Gabriel, Julissa Araceli (orcid.org/0000-0001-6818-5337)

Vilca Mattos, Allinson Patricia del Rosario (orcid.org/0000-0003-1413-8206)

ASESORA:

Mgtr. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila (orcid.org/0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestra familia por el apoyo, el amor que siempre nos brindan la enseñanza y los valores brindados.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por ser nuestra casa de estudio, a todos nuestros docentes por la formación brindada y en especial a nuestra docente Diana Huamaní Cajaleón por su enseñanza, conocimientos y experiencia compartida durante el desarrollo del estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Uso de la tecnología de información y comunicación y la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro", cuyos autores son ALAYO GABRIEL JULISSA ARACELI, VILCA MATTOS ALLINSON PATRICIA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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 Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 21 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA DNI: 43648948 ORCID: 0000-0001-8879-3575	Firmado electrónicamente por: DLHUAMANIC el 28- 06-2023 17:44:05

Código documento Trilce: TRI - 0546982





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ALAYO GABRIEL JULISSA ARACELI, VILCA MATTOS ALLINSON PATRICIA DEL ROSARIO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Uso de la tecnología de información y comunicación y la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALAYO GABRIEL JULISSA ARACELI DNI: 76949381 ORCID: 0000-0001-6818-5337	Firmado electrónicamente por: JALAYOG8 el 25-06-2023 21:42:58
VILCA MATTOS ALLINSON PATRICIA DEL ROSARIO DNI: 72840903 ORCID: 0000-0003-1413-8206	Firmado electrónicamente por: AVILCAM el 27-06-2023 20:33:28

Código documento Trilce: INV - 1246478

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tabla.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Planteamiento de los objetivos	4
Tabla 2. Planteamiento de hipótesis	4
Tabla 3 Prueba de normalidad	26
Tabla 4 Prueba de Chi-Cuadrado de la hipótesis general	27
Tabla 5 Prueba de Chi-Cuadrado de la hipótesis específicas	28
Tabla 6 Prueba de Bondad de ajuste	28
Tabla 7 Pseudo R-Square	29
Tabla 8 Estimación de parámetro	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de género	19
Figura 2 Porcentaje de edades	19
Figura 3 Porcentaje de la dimensión capacitación de la variable Uso de la tecnología de información y comunicación	20
Figura 4 Porcentaje de la dimensión estrés laboral de la variable Uso de la tecnología de información y comunicación	21
Figura 5 Porcentaje de la dimensión educación y comunicación de la variable Resistencia al cambio	21
Figura 6 Porcentaje de la dimensión participación de la variable Resistencia al cambio	22
Figura 7 Porcentaje de la dimensión Crear apoyo y compromiso de la variable Resistencia al cambio	22
Figura 8 Porcentaje de la dimensión Desarrollo de relaciones positivas de la variable Resistencia al cambio	23
Figura 9 Porcentaje de la dimensión Implementar los cambios con justicia de la variable Resistencia al cambio	24
Figura 10 Porcentaje de la dimensión manipulación y cooptación de la variable Resistencia al cambio	24
Figura 11 Porcentaje de la dimensión seleccionar personas que aceptan el cambio de la variable Resistencia al cambio	25
Figura 12 Porcentaje de la dimensión coerción de la variable Resistencia al cambio	26

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad determinar la influencia del uso de las tecnologías de información y comunicación y la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro. Metodológicamente, su enfoque es cuantitativo, la tipología utilizada es aplicada, nivel de correlación causal, de diseño no experimental, transversal. La población y muestra quedó configurada por doscientos cuarenta y dos enfermeros (as). La técnica usada para recoger la información fue la encuesta, con su instrumento, el cuestionario. Para la confiabilidad se alcanzó un $\alpha = 0.92$, indicativo de una alta confiabilidad, fue validado a través del juicio de expertos por tres especialistas. Se concluye el uso de las tecnologías de información y comunicación influye de manera significativa en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro; con un nivel de sig. = 0.000, indicativo de que al aplicar uso de las tecnologías de información y comunicación habrá un mejor comportamiento de resistencia al cambio; (prueba de la bondad de ajuste, p-valor = 0.000, ($p < 0.05$); Nagelkerke de 0, 281; Wald 23.516 p-valor= 0,000, $p < 0.05$).

Palabras clave: tics, resistencia al cambio, desempeño, estrés laboral.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the influence of the use of information and communication technologies and resistance to change in a clinic in the district of San Isidro. Methodologically, its approach is quantitative, the typology used is applied, level of causal correlation, non-experimental, cross-sectional design. The population and sample consisted of two hundred and forty-two nurses. The technique used to collect the information was the survey, with its instrument, the questionnaire. For reliability, an $\alpha = 0.92$ was reached, indicative of high reliability, and it was validated through expert judgment by three specialists. It is concluded that the use of information and communication technologies significantly influences resistance to change in a clinic in the district of San Isidro; with a sig. level = 0.000, indicating that by applying the use of information and communication technologies there will be a better behavior of resistance to change; (goodness of fit test, p-value = 0.000, ($p < 0.05$); Nagelkerke of 0, 281; Wald 23.516 p-value= 0.000, $p < 0.05$).

Keywords: tics, resistance to change, performance, work stress.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas han tenido mejoras continuas y la creciente difusión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC); ya que es un principio común que las TIC cambian la interfaz entre los clientes y los proveedores de servicio (Calogero, et. al 2020, p14), señalan que el sistema tecnológico creó una distorsión en el sentido comunicativo y de las construcciones sociales de la realidad, la dificultad de absorber influencias externas debido al encierro. (Chacon, 2018, p.76), asimismo los colaboradores han tenido cierta resistencia a las expansiones de tecnología; ya sea por costumbre o miedo a cambios nuevos que se va dando cada año, esto debido a que los hace salir de su zona de confort.

Por otro lado, ciertas organizaciones reaccionan de manera diferente cuando emprenden el uso de las TIC, dado que los colaboradores se resisten o no se llegan a acostumbrar con estos cambios; el crecimiento económico en el mundo global se encuentra la alfabetización en tecnologías de la información y comunicación(TIC), en forma de sistemas basadas en la web ,aplicaciones en la nube y dispositivos móviles; esto incluye recopilar y analizar datos, generar información, resolver problemas y comunicar resultados (Barak,2019, p. 115); es decir, los rápidos cambios que ocurren enfrentan problemas desconocidos y situaciones variables. La capacidad de responder positivamente al cambio e iniciar la innovación es imperativa en la sociedad moderna y sin embargo en muchos casos, cuando ocurre el cambio, muchas personas se resisten a él.

Sin embargo, en Perú aparece la resistencia al cambio, que resulta ser de mayor impacto social que tecnológico, y esto es natural en toda organización inclusive en las organizaciones educativas; Perú es un país con tradiciones ancestrales y un fuerte posicionamiento en tecnología digital; aun enfrentando obstáculos significativos para la adopción generalizada, la creación de plataformas que puedan proporcionar vínculos más fuertes y fáciles entre las organizaciones y los clientes finales es claramente una excelente opción, (Maquera et. Al, 2022, p 2).

La crisis sanitaria, social que se dio, causada por la pandemia, hizo resaltar la importancia de las tecnologías de información y comunicación; ya que permite

tanto a las empresas como ciudadanos que sigamos desarrollando nuestras actividades tanto comunicativas y económicas con otros usuarios para obtener servicios. Según la INEI conforme a los resultados de la Encuesta Económica Anual 2019 solo el 76,7% de las empresas no capacitan a sus trabajadores en el uso de las TIC; lo cual repercute en el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo resistencia a ciertas actividades ocasionando percances en la empresa.

Para poder concluir, en el ámbito local centrado en una clínica del distrito de San Isidro, que brinda servicio de salud asistencial y atención las 24 horas del día, que están habilitadas con equipos de tecnología de última generación y especialistas calificados. A causa de la pandemia la clínica implementó la TIC en todos sus servicios en un tiempo corto, desde la historia clínica hasta las recetas médicas fueron virtuales, para evitar el contacto posible entre los colaboradores, pacientes y familiares, lo cual contrajo mucha dificultad de adaptación en los colaboradores, ya que durante años el rubro salud se ha enfocado en lo asistencial dejando de lado el ámbito administrativo y tecnológico, ocasionando resistencia al cambio en los colaboradores, puesto que los obligó a salir de su zona de confort, brindando innumerables excusas para evadir los cambios planteados, viéndose reflejado en el desempeño laboral de los colaboradores, trayendo como consecuencia demoras en la atención, quejas y reclamos de parte de los pacientes.

Por otro lado, la parte asistencial de la clínica prioriza el cuidado y salud del paciente, restando importancia y poco involucramiento al área administrativa, evadiendo la tecnología y reportes virtuales que deben generar para que puedan contar con un indicador sobre la atención de un paciente. Esta problemática tiene su origen en varios motivos, en como el poco conocimiento y experiencia tecnológica puede afectar el desempeño del colaborador, trayendo como consecuencia deficiencia en la empresa y con el cliente, la falta de comunicación entre los colaboradores e importancia del clima laboral, resistencia a nuevos procesos y poca adaptabilidad. Por ello, se inicia formulando en el estudio la siguiente incógnita: ¿De qué manera influye el uso de la tecnología de información y comunicación en la resistencia al cambio en una clínica de San

Isidro? De la misma manera, cuenta con las preguntas específicas: a) ¿De qué manera la capacitación influye en la resistencia al cambio en una clínica de San Isidro?; b) ¿De qué manera el estrés laboral influye en la resistencia al cambio en una clínica de San Isidro?

De acorde, a la justificación de la problemática de la investigación, se debe tener una justificación coherente y veraz, que cuente con sustento para generar el proyecto de investigación y contar con un adecuado estudio de las variables propuestas. Según Cohen y Gomez (2019) nos dice que es brindar la debida importancia al estudio del perfil de proyecto de investigación científica, en marco de los criterios de importancia científica, social, práctica y contemporánea, donde su viabilidad y confiabilidad de los resultados presagiados en la situación problemática del tema a investigar.

Justificación a nivel teórico, la importancia del presente contenido de investigación se mantiene en el establecimiento de la influencia entre la TIC y la resistencia al cambio, mediante un marco conceptual experimental y los hallazgos adquiridos del estudio estadístico. Los resultados evidenciaron el sustento y la factibilidad de la información aplicada en ambas variables para su ejecución correcta y la aplicación en las organizaciones del mismo sector.

A nivel práctico, la indagación se justifica ya que ofrece la probabilidad de hacer consciente a los implicados sobre la verdad del caso estudiado, desarrollando tácticas para abordar el impacto que la utilización de las tecnologías de información y comunicación tiene sobre la resistencia al cambio.

A partir de la perspectiva metodológica, la averiguación se justifica ya que es explicativa causal, lo que posibilita ofrecer una profundización al análisis de las cambiantes, definiendo sus efectos.

A nivel social, permite que los trabajadores que se enfrenta a esa realidad, se hagan conscientes y partícipes de las tácticas de cambio implementadas para encarar la problemática en cuestión, siendo esta una vivencia fructífera para su desarrollo personal y profesional, obteniendo capacidades particulares en este entorno.

Posterior a las justificaciones fundamentadas, se continúa con el planteamiento correcto del objetivo principal, se realiza mediante el proceso de investigación

que aspira describir ciertas características, donde lo primordial es identificar la problemática, se debe continuar realizando la formulación de la incógnita, y prontamente se concreta el principal objetivo de la investigación.

Tabla 1.

Formulación de los objetivos

Orden	Descripción
Objetivo 1	Determinar la influencia del uso de la tecnología de información y comunicación en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro
Objetivo 1a	Analizar la influencia de la capacitación en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro
Objetivo 2b	Identificar la influencia del estrés laboral en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro

Después de realizar y aclarar los objetivos generales y específicos. Se continúa con la hipótesis, que es una suposición de lo que podría ser cierta o no puede ser cierto, donde mediante el método científico se podrá demostrar a través del experimento. Por lo cual, a través de la hipótesis se generó predicciones acerca del proyecto de investigación.

Tabla 2.

Formulación de hipótesis

Orden	Descripción
Hipótesis 1	Existe influencia del uso de la tecnología de información y comunicación en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro
Hipótesis 1a	Existe influencia de la capacitación en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro
Hipótesis 2b	Existe influencia del estrés laboral en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro

II. MARCO TEÓRICO

Para el desenvolvimiento del presente capítulo se ha desarrollado exhaustivamente fuentes bibliográficas, donde se accedió a la plataforma Myloft de la Universidad César Vallejo en el que cuenta con diferentes fuentes confiables y se consultaron tesis, libros, revistas y artículos científicos con base de datos como, Proquest, EBSCOhost, Web of Science, scopus y Scielo; entre los cuales se obtuvieron antecedentes nacionales e internacionales, artículos científicos, tesis de pregrado, libros electrónicos que demuestran la investigación entre las variables TIC y resistencia al cambio.

En el ámbito internacional, Mastafi et. al (2018), tienen como objetivo de la investigación es estudiar los factores que pueden explicar la actitud de resistencia a los cambios en la introducción de las TIC; los datos recopilados de 327 docentes a través de una encuesta revelan que la falta de habilidades en TIC, la falta de convicción, voluntad de innovar y cambiar. El 86.2% dicen que no tienen las habilidades suficientes o nulas. El valor significativo de Chi-dos ($\chi^2=68,93$; $p < 0.00001$) justifica estas diferencias y permite rechazar la hipótesis H_0 , según la cual las variables cruzadas son independientes. De hecho, el valor de chi-cuadrado sugiere que la falta de habilidades TIC de los docentes afecta negativamente su participación en el proceso de integración de las TIC. Así, entre los factores de resistencia de los docentes se encuentra la falta de competencias técnicas docentes, lo que genera en los docentes el temor de fracasar. De acuerdo al autor, nos dice que ante los nuevos cambios el colaborador no se siente preparado y con temor, lo que causa una resistencia al cambio ante el uso de las TIC, puesto que al no contar con el conocimiento adecuado debido a una falta de capacitación, no podrá desarrollar sus habilidades y competencias para su mejor desempeño.

Córica (2019) tiene como objetivo determinar los factores de resistencia al cambio y la incorporación de TIC en educación por parte de los docentes de Argentina, con una metodología mixta con un alcance explicativo, teniendo una muestra de 352 participantes obteniendo el alfa de cronbach con una confiabilidad de 0.83, el chi cuadra de $x^2= 143.64$, con una bondad de ajuste de

0.93, mostrando que el 52% manifestaron haberse capacitado en programas TIC. Mediante su estudio, ofrece una perspectiva más profunda de los obstáculos a los que se enfrentan los educadores argentinos al integrar las tecnologías de la información y comunicación en su enseñanza. Al comprender los elementos que generan resistencia al cambio, es posible diseñar tácticas más eficaces para fomentar la adopción de las TIC y aprovechar al máximo su potencial en el ámbito educativo; nos refiere que ante la implementación de las TIC, no todos optan por capacitarse, esto por diversos factores, uno de ellos porque no cuentan con la accesibilidad de hacerlo, como tiempo, recursos y otros porque no quieren salir de su zona de confort y les causa temor enfrentarse a un cambio.

Coppari et al (2017), tiene como objetivo de estudio analizar posibles relaciones entre el uso de TICs, el tecno estrés y la edad de estudiantes; la muestra está constituido por 1819 estudiantes, 771 varones y 1048 mujeres, de entre 11 y 55 años de edad, se optó por un diseño correlacional y transversal; el muestreo es no probabilístico por conveniencia, auto selectivo por consentimiento informado y anonimato. Es relación positiva y débil, entre el uso de las TICs y el tecnoestrés, tanto en la muestra total ($\rho=0.27$; $p < 0.001$); el valor no es convincente, por ello, indicaron que a mayor uso de las TICs se presenta mayor tecnoestrés. Por lo tanto, esto mostró que el comportamiento del tecnoestrés aumentó ligeramente con el uso a largo plazo de las TIC. Además, en menor medida, el uso de las TIC aumenta con la edad; nos informa que a medida que se interactúa más con la tecnología, aumentará el nivel de estrés, ya que podría convertirse en una dependencia y afectar los ciclos de sueño, entre otros aspectos. Por lo tanto, es necesario utilizar las TIC de manera moderada y disciplinada para preservar la salud y los hábitos de cada individuo.

En el ámbito nacional, Chacon S. y Mostacero V., (2021). En su tesis que tiene como objetivo analizar la relación entre el uso de tecnologías de la información y la comunicación con el estrés laboral, teniendo de población a 35 colaboradores de la UGEL N° 02 de Trujillo. Lo cual, mediante su estudio determinaron que existe un 54.3% de población que cuenta con conocimiento básico sobre el uso de la TIC y así mismo, existe un 51.4% de la población que sufre de estrés, debido a la adaptación de la tecnología y también por problemas

personales. Finalmente, este proyecto de investigación concluye en que existe una relación inversa entre las variables, siendo el valor de pearson -1.64 y de significancia $p > 0.05$, que nos indica que a mayor el grado de conocimiento de las TIC menor será el estrés laboral, dando afirmación a la hipótesis de investigación que realizaron. Algunos elementos que se tienen en cuenta incluyen la saturación de datos, la disponibilidad ininterrumpida de comunicación laboral, la dificultad para desconectarse del trabajo, la ausencia de límites definidos entre el trabajo y la vida personal, y la sensación de estar siempre en línea y a disposición. Dando así la importancia del conocimiento que debe contar cada colaborador, por ello, ante la implementación de nuevos cambios, se debe realizar capacitación constante y no debe terminar solo en capacitación, es un proceso de evaluación a la adaptación y aprendizaje que adquiere cada colaborador.

Gomez J., (2017), en su tesis tiene como objetivo determinar la asociación de las variables capacitación y uso de la tecnología de información y comunicación y las competencias educativas. Cuenta con un estudio descriptivo correlacional y su diseño no experimental, contando con una población de 70 docentes de la escuela militar de Chorrillos. Realizó su asociación a través de Chi cuadrado de Pearson, con un resultado de $(\chi^2 = 21,549a)$, además se observa que el p valor es menor al nivel de significación, ante ello se aceptó la hipótesis alterna, por lo cual, existe asociación entre la capacitación docente en Tecnologías de la Información y Comunicación y las competencias educativas de los docentes. Las destrezas educativas se refieren a las aptitudes, saberes y disposiciones necesarios para llevar a cabo de manera eficiente la labor educativa, como el diseño de programas educativos, la elección y utilización de metodologías de enseñanza, la evaluación del progreso de los estudiantes, entre otros aspectos. La capacitación es de suma importancia para el profesional, porque potencia sus habilidades y destrezas, ocasionando que el colaborador se pueda desempeñar de manera eficiente, para ello, se confirma asociación ya que el avance tecnológico va de la mano con la capacitación para que se pueda sociabilizar la enseñanza.

Por otro lado, en el ámbito nacional Muñoz, M. (2017), tiene como objetivo principal determinar de qué manera el uso de las TIC influye en la participación en el mercado internacional de la MYPE del sector textil y confecciones de Lima Metropolitano, con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional con un diseño no experimental; con una muestra de 35 mypes, obteniendo el valor de chi-cuadrado de $\chi^2 = 3,8415$, siendo mayor al nivel crítico con un nivel de significancia del 5%. Por lo cual, se acepta la hipótesis demostrando que hay una influencia significativa en la participación de mercado ante el uso de las tic. Al comprender los factores que influyen en la adopción de las TIC y cómo pueden superarse las barreras de resistencia al cambio, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para mejorar la competitividad de estas empresas en el contexto global. El análisis tiene como objetivo examinar de qué manera se emplean las Tecnologías de la Información y Comunicación en diversos aspectos en las empresas, tales como la administración de la cadena de abastecimiento, la publicidad y promoción, la interacción con clientes y proveedores extranjeros, y la obtención de información sobre tendencias y oportunidades en el mercado global. Al comprender el impacto de las TIC en la participación en el mercado internacional, se pueden identificar las posibilidades y retos relacionados con su adopción y uso eficiente.

Dentro de estas ideas, en la revisión de la literatura sobre el uso de la tecnología de información y comunicación se ha encontrado destacar las siguientes definiciones para la primera variable:

Guizado (2019), nos dice que el registro de las TIC en la salud es considerado como la utilización e introducción de métodos que ayudan a mejorar los procesos de salud en gran medida, poniendo en el centro el sistema de asistencia primaria. Esto nos indica que las TIC han favorecido al ámbito de la salud debido a que han optimizado y facilitado los procedimientos de atención, disponiendo de programas informáticos y equipamiento tecnológico que asisten a los expertos en salud para desempeñarse de manera más eficiente al llevar a cabo un seguimiento adecuado. La utilización de las tecnologías de la información y

comunicación en el ámbito de la salud, con un enfoque en la atención primaria, tiene la capacidad de transformar por completo los procedimientos de atención médica, mejorando la excelencia de los servicios, la eficacia y la disponibilidad. Estos avances tecnológicos facilitan la recopilación y el intercambio de datos, la comunicación entre médico y paciente y la toma de decisiones en el ámbito clínico, lo que se traduce en una atención más eficiente y centrada en el paciente. López et. al (2019), actualmente, el uso de dispositivos inteligentes con conexión a internet facilita el seguimiento y cuidado del paciente sobre su salud, considerando que recolecta información como la medida de temperatura, frecuencia cardiaca, entre otros. A través de esto, se puede destacar el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la salud y en cómo facilita el cuidado y seguimiento del paciente, y los beneficios que ha traído consigo, ya que los procesos ya no son tan mecánicos como lo fueron en el pasado, por el contrario, existe tecnología avanzada que en muchos procedimientos quirúrgicos de diferentes especialidades ha sido útil para mejorar su eficacia debido al uso de dispositivos innovadores que contribuyen a la atención al paciente.

Cruz I. y Miranda Z. (2019). En la actualidad los medios digitales se convirtieron en un medio de suma importante para las empresas, porque se encuentran en la búsqueda de excelencia e innovación de sus procesos y optimización del recurso humano, por ello, el uso de la tic ayuda en que puedan anticiparse a las necesidades del mercado, quienes serán los primeros beneficiarios por las innovaciones y optimización de recursos. Esto nos indica que, frente a la adopción de las TIC en las empresas, se han obtenido numerosos beneficios en distintos aspectos, desde el personal y la ejecución de tareas, lo que ha permitido a las empresas lograr la excelencia, tanto en el resultado final como en los procedimientos. Las TIC se usan para optimizar los procedimientos internos de las empresas, como el manejo de recursos, la comunicación interna, la colaboración entre equipos, la automatización de tareas y la mejora de la eficiencia operativa; además permiten a las compañías ajustarse y responder de forma más rápida a los cambios del entorno empresarial. Las tecnologías digitales proporcionan herramientas para la recolección y el análisis de

información, lo cual otorga a las empresas una mejor comprensión de sus clientes, mercados y competidores.

(Pinos et al., 2020). Las TIC son un medio para recibir, almacenar, procesar y transmitir información en forma digital; implica el uso de varios dispositivos electrónicos, sistemas informáticos, redes e Internet para facilitar la comunicación, la colaboración y el procesamiento de datos. Según lo mencionado, las TIC han logrado que la comunicación sea más ágil y eficiente, ya que ante cualquier necesidad laboral se utiliza el internet y las redes, lo que genera una comunicación precisa y efectiva para el empleado. Además, ha provocado que el trabajo pueda ser realizado de forma virtual, superando las limitaciones de distancia y tiempo. Las TIC brindaron herramientas y recursos en línea, como plataformas de enseñanza, videoconferencias, materiales interactivos y de colaboración, que posibilitaron a los profesores impartir clases virtuales, compartir materiales didácticos y comunicarse de manera eficiente con los alumnos. Además, las TIC otorgaron flexibilidad en cuanto a horarios y ubicación, lo que permitió a los estudiantes acceder a la educación desde sus domicilios.

Del mismo modo, se expone el marco teórico para la primera variable uso de la tecnología de información y comunicación.

(López et. al, 2019), nos relata sobre la dimensión capacitación, que en caso de ser una capacitación constante hace que se pueda distinguir la disciplina, a su vez que el profesor encargado de capacitar debe estar actualizado en información, recursos y estrategias para la enseñanza, esto por motivo que no todos cuentan con la misma forma de aprendizaje, considerando que cada uno se adapta en su tiempo y a su ritmo. Inclusive nos relata que en la actualidad existen plataformas que brindan apoyo educativo para que pueda fortalecer el proceso de aprendizaje. Esto nos indica que, frente a una capacitación constante, provoca que el empleado se sienta, confiado y disciplinado para llevar a cabo sus tareas, sintiéndose respaldado por un maestro y/o entrenador que esté al día con las últimas noticias.

Lopez, et al. (2019), nos comenta acerca de la dimensión estrés laboral, que se define como parte del resultado de las exigencias que demanda el uso de la tic, y los cambios dentro de una organización que supera la capacidad de cada colaborador para que pueda manejar la situación y tenerlo bajo control, causando que los niveles de angustia y excitación se eleven en el colaborador. Esto se genera debido a diversos factores, entre ellos la falta de conocimiento del uso de las TIC, como también el salir de su zona de confort.

El uso de la tecnología de la información y la comunicación ha generado que el trabajador se encuentre fuera de su área de comodidad, lo que ha llevado a que la adaptación y la implementación sean percibidas de diferentes maneras por el empleado, generando resistencia y miedo a no comprender las nuevas tecnologías que la empresa está implementando. Como resultado, esto genera estrés laboral en el empleado, ya que no se siente seguro y muchos establecen límites en su aprendizaje debido a su preferencia por la rutina diaria.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se definen como una amplia gama de servicios, aplicaciones y tecnologías que utilizan distintos tipos de equipos y programas informáticos o computadoras. Esto incluye un sistema completo de redes y transmisión de información, lo cual permite una comunicación continua e inagotable. Gracias a esto, se puede mantener una interacción entre interlocutores, recibiendo y capturando información para tomar decisiones y construir nuevos saberes. Por lo tanto, es importante resaltar que con las TIC es posible comunicarse al instante con personas ubicadas en cualquier parte del mundo y enviar información en formato digital (datos, imágenes, sonidos y videos).

En este contexto, al examinar la revisión de literatura sobre la resistencia al cambio se ha logrado resaltar las siguientes explicaciones para la segunda variable:

Srivastava & Agrawal (2020) la magnitud humana es el componente de mayor relevancia en la utilización exitosa del cambio, que se plantea por medio de los empleados al cambio; el cual es un cambio a lo desconocido; que mayormente no obtienen apoyo de los empleados a menos que existan causas significativas para el cambio, que además se hayan informado correctamente por ende es

notable en su comportamiento en el momento de hacer sus ocupaciones laborales (p.4). De acuerdo a lo mencionado, la implementación de nuevas modificaciones, en su mayoría causará oposición al cambio, por diversos elementos y uno de los principales es abandonar la zona de confort de tal manera representa un problema que debería ser tratado por dirigentes para que logren hallar procedimientos más adecuados para reducir y superar las fuerzas que se oponen al cambio; es una característica común en todos los niveles organizativos que se plantea en los empleados (Fuiuaga & Rusu, 2018, p.67); por lo tanto incluye elementos afectivos, conductuales y cognitivos; dichos reflejan explicaciones diferentes de las interpretaciones de los individuos sobre un objeto o situación; tiene relación con cómo uno se siente frente a el cambio, lo cual uno supone sobre el cambio, las actividades o intención de actuar en respuesta.

Es una reacción habitual y frecuente debido a diferentes motivos, como el temor a lo que no se conoce, la inquietud por perder el dominio, la familiaridad con la situación actual o la falta de comprensión sobre las ventajas del cambio. La oposición o reticencia de los individuos o grupos dentro de una organización para aceptar y adaptarse a cambios en sus prácticas, procesos, tecnología, estructura o cultura es lo que se conoce como resistencia al cambio. La resistencia, para las empresas que buscan implementar cambios, puede llegar a ser un desafío importante, ya que puede obstaculizar la eficacia del cambio y conducir a resultados no deseados. (Appelbaum et. al, 2018, p.16). Es esencial reconocer que cada empresa y entorno puede enfrentar obstáculos distintos en relación a la aversión al cambio. Por consiguiente, es aconsejable ajustar las tácticas y enfoques de acuerdo a las necesidades y particularidades precisas de cada circunstancia, lo mencionado anteriormente es importante que las empresas implementen correctamente la comunicación del cambio, ya que este puede convertirse en una fuente de resistencia en sí misma de igual manera hacer implementaciones apresuradas y falta de información relevante puede causar tensión innecesaria en los empleados, por lo cual es importante un líder de equipo que ayude a orientarlos en estos procesos que se dan. Se están designando líderes o equipos de transformación dedicados a dirigir y facilitar el proceso de transformación, estos líderes de transformación tienen la

responsabilidad de orientar y respaldar a los empleados a medida que se enfrentan a nuevos retos y se ajustan a los cambios. Además, se centran en la gestión de la oposición, abordando las inquietudes y brindando dirección a lo largo de todo el proceso. (Knappe, Koch y Beckert, 2019, p.3).

Los colaboradores de las organizaciones sufren las consecuencias negativas de cambios constantes; los líderes se enfrentan a iniciativas que son necesarias tanto interna como externamente, lo cual resulta en la urgencia de que el equipo realice un cambio de inmediato. El agotamiento por el cambio ha sido relacionado con el potencial fracaso del cambio a través de una progresión gradual del proceso de cambio que hace que el cambio sea insostenible. Esto puede generar debates sobre posibles cambios en políticas y procedimientos en términos de tiempo, frecuencia y forma de implementación de los cambios. Cambiar implica un conjunto limitado de intervenciones con objetivos medibles y resultados visibles en un corto período de tiempo. La calidad de los esfuerzos de gestión del cambio impulsa el cambio y el éxito depende de las reacciones del equipo y la adopción del cambio por parte de los miembros

Es común que las organizaciones decidan implementar un cambio desde el nivel ejecutivo sin involucrar aportes de los miembros del equipo, lo cual puede llevar al fracaso del cambio. La falta de participación del personal desde el principio, la falta de comunicación o la falta de refuerzo del cambio pueden generar una menor confianza en la organización, una disminución en la satisfacción laboral, cinismo e intenciones de renunciar. Las compañías están impulsando una cultura empresarial que aprecie la flexibilidad y la creatividad, esto implica fomentar la cooperación, la prueba y error y la toma de riesgos moderados. Al establecer una cultura que respalde el cambio, las empresas pueden reducir la resistencia y estimular a los trabajadores a aceptar y participar de manera activa en la transformación.

A continuación, se expone el marco teórico para la segunda variable, que es la resistencia al cambio:

Chiavenato (2017, como cito Robbins & Judge 2009) incluye elementos afectivos, conductuales y cognitivos; dichos reflejan explicaciones diferentes de las interpretaciones de los individuos sobre un objeto o situación; tiene relación

con cómo uno se siente frente al cambio, lo cual uno supone sobre el cambio, las actividades o intención de actuar en respuesta; en sus dimensiones tenemos: Educación y comunicación, importante para los cambios dados para reducir la resistencia a los cambios dados; Porque está en contra de esta mala información y deficiencias, como el malentendido entre los empleados. Según la investigación en varias empresas alemanas, esto muestra que se pasan cambios cuando se comunican antes de que este cambio se dará en el curso; para esta información, los empleados muestran menos ansiedad porque están listos para los cambios, para ello se debe implementar la comunicación asertiva, para que se pueda ver organización y resultado.

Participación; casi ningún colaborador rechaza los cambios en los que han participado antes; debido a que tienen la capacidad de completarse fácil y rápidamente en ciertas situaciones, lo que logra que existe un compromiso y, por lo tanto, puede reducir la resistencia a algunos colaboradores porque la ayuda de todos se logra para tomar decisiones contundentes para aumentar el cambio. Por lo cual, se debe hacer participar al colaborador en el proyecto de cambio, para que se sienta comprometido y que es parte del proyecto por su colaboración, eso es darle valor a cada colaborador, con el fin que se sienta con confianza de vencer sus retos y se sienta comprometido con la organización.

Crear apoyo y compromiso; los colaboradores en cierto punto experimentan ansiedad, estrés y miedo. Por lo tanto, es importante desarrollar capacitación para poder desarrollar nuevas habilidades que pueda calmar estos síntomas que obtienen en la situación que experimentan en el trabajo, por lo tanto, es importante motivar, excitar a los colaboradores para que haya un mayor compromiso de ellos. Y logró comprometerse antes de los cambios dados en la organización, porque al sentir acompañados durante el proceso de cambio, se sentirán a gusto y valorados.

Desarrollo positivo de la relación; el colaborador en una organización se trata más de ambas partes; busca promover y fortalecer vínculos interpersonales saludables, gratificantes y enriquecedores, tanto en el ámbito individual como laboral. Se basa en principios como la comunicación directa, la confianza, el respeto y la cooperación, y se enfoca en el crecimiento de competencias y

mentalidades que promueven el bienestar y la alegría en las conexiones. Por esa razón, se debe considerar la relación de ambas partes para poder cuidar el clima laboral para que sea un lugar armonioso, seguro y de confianza.

Implementar los cambios con la justicia; una forma de anticipar problemas en la organización es asegurarse de que los cambios que se darán se enseñen correctamente, especialmente cuando los colaboradores sienten que esto puede ser peligroso para ellos; por lo tanto, es más fácil para ellos comprender que el cambio se dará de manera justa en beneficio de todos de una manera incómoda para todos. Se busca garantizar que las decisiones y acciones estén fundamentadas en la equidad, la transparencia, la participación y la responsabilidad social, lo que contribuye a un entorno organizacional más ético, inclusivo y sostenible. Todo cambio que se realice en una organización debe ser comunicado y brindar capacitación por expertos en los temas planteados.

Manejo y cooptación; para poder elegir los cambios y hacer que las propuestas sean ocultas y distorsionadas más interesantes y la información están ocultos para ocultar que desea ejercer de manera obligatoria porque se realizan rumores porque los colaboradores aceptan cambios que no desean y, por lo tanto, parece que este cambio se vuelve natural ; por otro lado, la cooptación combina la manipulación y la participación de terceros para que los cambios sean más baratos para obtener apoyo antes que las personas que se niegan.

Seleccione a la persona que recibe cambios; para hacer esto, le dicen al personal que puede adaptarse fácilmente al cambio, porque estas personas están abiertas a adoptar actitudes positivas y obtener experiencia en algo nuevo para ellos porque están dispuestos a asumir riesgos y tener un comportamiento flexible hacia ellos también son elegidos por equipos con los equipos personalidad igual porque están motivados para dominar las actividades en el entorno cambiante.

Coerción; Esto sucede fuertemente porque son una amenaza o fuerza para que se realicen los cambios buscados; La alta gerencia toma medidas como pérdida de promoción, malas cartas de recomendación, para que los empleados acepten este cambio de una mala manera; en las organizaciones puede tener efectos negativos en el clima laboral, la moral de los empleados y su satisfacción laboral. Puede conducir a la pérdida de motivación, creatividad y compromiso por parte

de los empleados, así como al aumento del estrés y la insatisfacción laboral. Porque será peligroso para ellos porque pueden perder en su trabajo, que es su sustento o también el rechazo tendrá malas recomendaciones para elegir otros trabajos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, pues el análisis llevado a cabo se fundamenta en los autores teóricos los cuales se presentan en el cuadro de operacionalización con el objetivo de enseñar la interacción entre variables (Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero, 2018). Se usa en el campo científico para entender y expandir nuestros propios conocimientos sobre un fenómeno o campo específico donde ya existe la problemática, dando así desarrollo al problema.

Enfoque

El enfoque que se pretende usar será el cuantitativo dado al grado más grande objetividad y exactitud y una vez que en el proceso se orienta la meditación a que el estudiante alcance estos criterios (Muñoz & Solís, 2021). En consecuencia, se cree que el enfoque cuantitativo se ajusta al análisis en cuestión pues se pretende hacer uso de los conocimientos matemáticos y estadísticos para procesar los datos recolectados.

Diseño

La presente investigación plantea un diseño no experimental. Según Indu & Vidhikumar (2020) afirmaron que el diseño no experimental es considerado un estudio de observación el investigador solo se limita observar las variables de la investigación; ya que no se pretende bajo ningún criterio maniobrar la conducta de las cambiantes en ningún instante del estudio. Será transversal, esto quiere decir que no altera las variables de este estudio. En este tipo de estudio consta de recolectar los datos y se obtiene en un solo momento, no se examina a lo largo de la investigación.

Alcance

La investigación se estima sea explicativo siendo el que permite conocer las causas o efectos que genera una situación. (Sampieri & Mendoza (2018)). El

presente análisis fue causal explicativo, mostrando que hay una conexión entre la variable dependiente y la variable independiente, teniendo como objetivo determinar la influencia del uso de la tecnología de información y comunicación en la oposición al cambio en una clínica de San Isidro.

3.2 Variables y operacionalización

En la investigación, se utilizó un cuestionario para obtener datos como dispositivo. Por otro lado, en este estudio, el dispositivo seleccionado es recolectado por otros autores y se presentan la siguiente ficha técnica.

3.2.1 Variable independiente: (Anexo 7)

3.2.2 Variable dependiente:

3.2.2.1 Definición conceptual:

Chiavenato (2017, como cito Robbins & Judge 2009) nos indica que incluye elementos afectivos, conductuales y cognitivos; dichos reflejan explicaciones diferentes de las interpretaciones de los individuos sobre un objeto o situación; tiene relación con cómo uno se siente frente al cambio, lo cual uno supone sobre el cambio, las actividades o intención de actuar en respuesta. (p. 581)

3.2.2.2 Definición operacional:

(Chiavenato I., 2017) A nivel operacional esta variable será evaluada mediante la implementación del cuestionario de resistencia al cambio, sus alternativas de respuestas se desarrollarán a través de la escala de Likert, y se abordaron 8 dimensiones.

Educación y comunicación, Participación, Crear apoyo y compromiso, Desarrollo positivo de la relación, Implementar los cambios con la justicia, Manipulación y cooptación, Seleccionar a la persona que percibe cambios y Coerción.

Escala de medición: Orden: alto, medio, bajo nivel.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

De acuerdo con Gamboa (2018), señala que es un conjunto representativo de recursos en el cual deseamos obtener las respuestas o conclusiones del análisis. En la mayoría de los casos, los recursos son personas a las que se realiza un análisis (p.6). Por lo tanto, la población es un grupo de individuos que comparten una o varias características en común que son investigadas y de esta manera obtener información que establezca las variables de estudio. Por consiguiente; el proyecto en marcha cuenta con una población de 650 colaboradores que trabajan de forma directa en una clínica de San Isidro.

3.3.2. Muestra

Yein (2021) señala que la muestra se denomina como una parte de un conjunto de individuos, que es una muestra; esto se extrae de la población. Dado que la población es numerosa, se determina el tamaño de la muestra, la cual se vuelve aleatoria o probabilística, lo cual resultó en una muestra conformada por 242 individuos (ver apéndice N°6).

3.3.3. Muestreo

Para la presente investigación, Hernández (2021) indica que la muestra probabilística simple se usa cuando existe un tipo de operación estadística para llevar a cabo o detallar la muestra, ya que se ha seleccionado una muestra para la cual se realizan y aplican las encuestas.

3.3.4. Unidad de análisis

Conforme a Arias (2020) señala que la entidad de análisis representa a un individuo poblacional en el que se realizará un análisis y nos brindará información para de esta forma examinar los datos adquiridos. En la investigación serán cada una de los enfermeros y enfermeras.

3.3.5. Criterios de inclusión

Según Connelly (2020) las características de la población o sujeto de investigación se pueden describir de acuerdo con los estándares de inclusión. Estas características son estadísticas de población, geográficas, etc. Es posible que los investigadores elijan si las personas o los sujetos de investigación deben

participar en la encuesta.

En nuestra investigación serán:

- Trabajadores con profesión de enfermeros y enfermeras, colegiadas por el colegio de enfermeros del Perú.
- Trabajadores enfermeros (as), que hayan adquirido un año en adelante de experiencia.
- Trabajadores enfermeros (as) del servicio de hospitalización y áreas críticas.

3.3.6 Criterios de exclusión

Patino y Ferreira (2018). Se definen como las cualidades de los potenciales participantes del estudio que satisfacen los requisitos de inclusión; otros criterios pueden dificultar la eficacia de la investigación como también aumentar riesgos adversos. En el criterio se incluyó:

- Trabajadores que no se encuentran colegiados en el colegio de enfermeros del Perú.
- Trabajadores enfermeros (as), que estén debajo del rango del año de experiencia.
- Trabajadores enfermeros (as), que laboran en consultorios y postas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se pretende desarrollar, va a ser la encuesta, la cual refiere a la disposición de una secuencia de recursos determinados que se establecen para obtener conocimientos en un tema en concreto (Hernández y Mendoza, 2018). Al respecto la encuesta se ajusta a la averiguación ya que dejará obtener información focalizada en el asunto de interés; uso de la tecnología de información y comunicación y resistencia al cambio.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizará será el cuestionario el cual permite recolectar información de manera sistemática y ordenada en función de los objetivos establecidos (Arias, 2019). El cuestionario que se aplicará para el desarrollo de

recolección de datos para cada variable, pretendiendo por ello que se recaben los datos necesarios para brindar respuesta a la interrogante de estudio.

3.5 Procedimientos

Con el fin de favorecer el progreso de esta investigación, se llevó a cabo la identificación de un inconveniente de investigación, junto con ello se inicia la investigación y recolección de datos de autores confiables, obtenidas de revistas indexadas de cuartil Q1, Q2 y Q3, de fuentes confiables. Se planteó los objetivos para fijar la dirección de nuestro estudio. Así mismo, se almacenó la información en una rejilla Excel para luego ir clasificando la información recopilada y armar la investigación de acuerdo a nuestros objetivos.

Posterior a ello, se solicitó la validación de tres expertos para el instrumento, que fue un cuestionario conformado por 60 ítems, donde se utilizaron 30 elementos de la primera variable y 30 elementos de la segunda variable, que fueron realizado por nuestra población de un total de 242 profesionales de enfermería, que se encuentran colegiados y cuentan con más de un año de experiencia, laborando en áreas de hospitalización y áreas críticas en el distrito de San Isidro. Al ser recabados los datos que corresponden al cuestionario aplicado, los datos obtenidos van a ser organizados en una hoja de formulario Excel que se obtuvo de la base de datos de Google forms, siendo tabulados para ser sometidos al estudio estadístico por medio del programa SPSS versión 26, realizando la prueba de normalidad con el fin de determinar el tipo de investigación que se llevó a cabo, para esto, se llevó a cabo el análisis de hipótesis de la presente investigación.

Luego dichos resultados van a ser expuestos en tablas y gráficos estadísticos para su presentación como resultados, los cuales van a permitir desarrollar las discusiones del presente análisis y crear, conclusiones y sugerencias. Asimismo se suministrará un informe final de los resultados logrados por medio de la averiguación a la organización para que sean de su entendimiento y logren desarrollar planes futuros de fortalecimiento con base a ellos. Este informe obviara cualquier tipo de identificación personal de los informantes de llevar a cabo con los principios éticos señalados, siendo trabajado de manera anónima.

3.6. Método de análisis de datos

Pino (2018, p. 477), nos indica que los datos tienen la posibilidad de ser analizados desde 3 categorías o enfoques: el cualitativo, cuantitativo o el mixto. El primero, refiere a esos estudios en los cuales se evalúan opiniones, aspectos, cualidades no estructuradas, heterogéneas y de naturaleza no numérica. El segundo, además examina opiniones, puntos, cualidades, empero de manera organizada, homogénea y que tienen la posibilidad de expresarse de manera numérica. El tercero, combina los puntos más resaltantes de ambas categorías anteriores analizando los datos organizados de manera numérica y tomando como alusión las cualidades no numéricas para decidir conclusiones más detalladas. Es por esto que, se considerará primordial que el procedimiento de estudio se efectúe conforme con la primera categoría, debido a que el enfoque metodológico usado en la presente indagación además es el cualitativo. El tal sentido, la exploración se llevará a cabo en 2 fases, el primero va a ser el explicativa en el cual se recolectarán la data por medio de la técnica de encuestas desde los formularios de Uso de la tecnología de información y comunicación y resistencia al cambio para organizarlos en una matriz que posibilite utilizar la estadística empírico y con ello llevar a cabo las tablas de contingencias para describir la interacción causa – impacto en medio de las cambiantes y magnitudes por medio de valores porcentuales. La segunda fase se llevará a cabo con la ayuda de la estadística inferencial, cuyo propósito es realizar una prueba de normalidad y luego contrastar el supuesto de la investigación con la ayuda del cálculo de coeficiente Rho de Spearman de consenso con el intervalo de confianza al 95% y error más alto del 5%.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio presentó consideraciones éticas que demostraron originalidad y transparencia. La investigación también tiene el reconocimiento de los propietarios para usar la información recopilada, así como los datos recopilados por el cuestionario. Tan pronto como se realizaron las encuestas, se procesaron y ordenaron de acuerdo con la versión APA 7. Por último, la autenticidad y claridad de este proyecto se evaluará de acuerdo a los siguientes principios:

Beneficencia

Este proyecto de investigación realiza un estudio de la clínica en el área de enfermería en el distrito de San Isidro, lo cual es útil, ya que contribuirá al conocimiento de las innovaciones graduales, sobre todo en el ámbito administrativo para los gestores de salud, y tendrá una ventaja competitiva sobre otras entidades.

No maleficiencia

El proyecto de investigación no contiene datos que dañen o causen angustia al personal de investigación médica interno o externo, ya que se trata del principio de divulgación y su infracción está castigada por la ley. Además, se evitó el uso de lenguaje ofensivo y discriminatorio, así como cualquier otro lenguaje inapropiado al responder las preguntas.

Autonomía

Los empleados seleccionados para el estudio participaron en el estudio de forma voluntaria e independiente. Además se indica que los participantes de la encuesta tienen la opción de abandonar la encuesta en cualquier momento y negarse a responder si así lo desean.

Justicia

El trabajo utilizó la privacidad y el anonimato de los trabajadores. Por otro lado, los estudios de los otros autores utilizados en cualquier parte de esta investigación se citan con referencias APA de acuerdo con las pautas de investigación de la UCV.

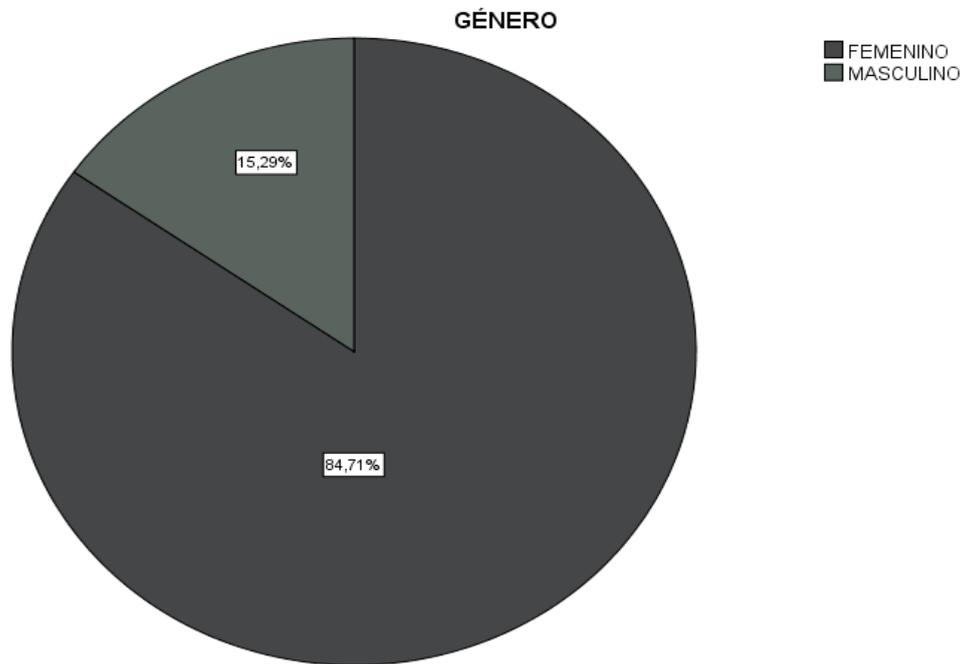
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Caracterización de la muestra Ramos 2019, comenta que la estructura que conforma la población está determinada a elegir y sostener la muestra. La segmentación se basa en varios factores como la edad, el género, las etapas sociales y económicas, entre otros.

Figura 1

|Porcentaje de género



Nota. La imagen muestra que el 15,29% de los encuestados eran hombres y el 84,71% eran mujeres.

Figura 2

Porcentaje de edades.

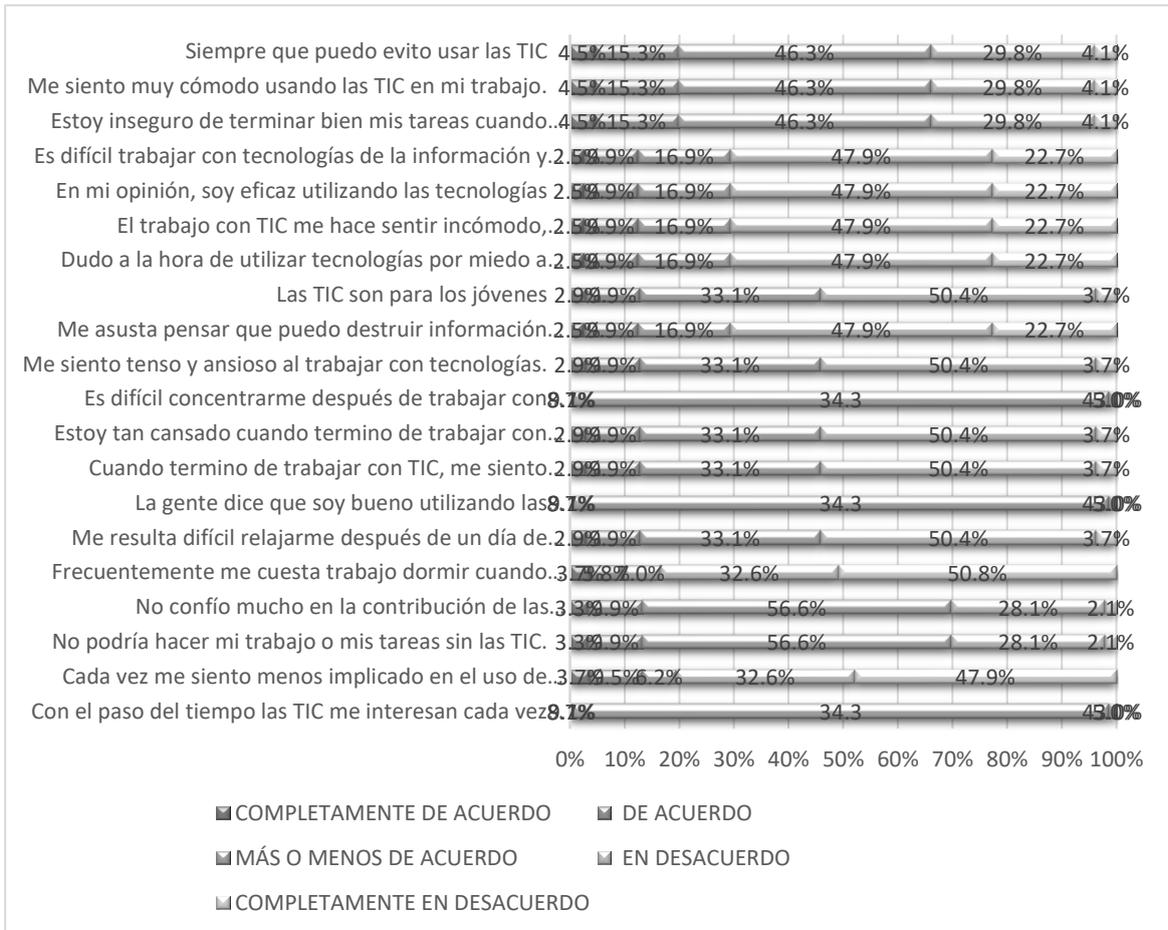
		Estadísticos
EDAD	N	242
	Válido	242
	Perdidos	0
	Media	42,3678
	Desv. Desviación	11,74809
	Varianza	138,018

Nota. La figura muestra que la edad promedio de quienes participaron en la encuesta es de 42,37 años, lo que se puede interpretar como 42 años de vida.

4.1.1. Caracterización de las dimensiones

Figura 3

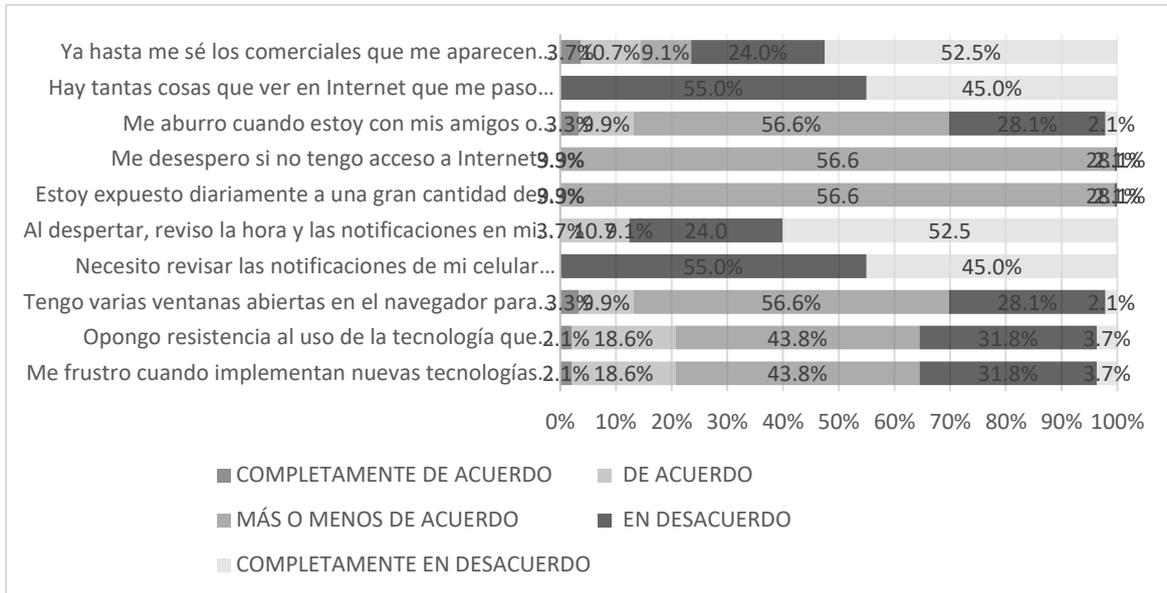
Porcentaje de la dimensión capacitación de la variable Uso de la tecnología de información y comunicación



Nota. El 46.3 % y 56.6% de los encuestados están más o menos de acuerdo ante el empleo de las TIC. Así mismo el 47.9% están en desacuerdo; y la pregunta 19 están en completamente en desacuerdo en que se sientan menos involucrado en el empleo de las TIC. Por otro lado el 50.4% y el 43% indican estar en desacuerdo en que el empleo de las TIC les abrume, se sientan incómodos o menos interesados en el empleo de las TIC. Finalmente el 50.8% indican estar completamente en desacuerdo que les cueste dormir ante el trabajo relacionado a las TIC.

FIGURA 4

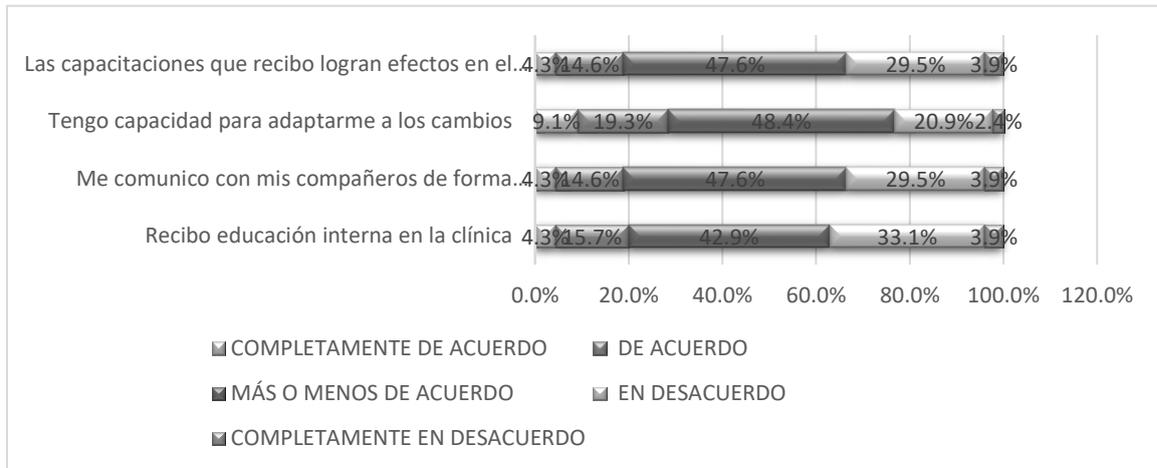
Porcentaje de la dimensión estrés laboral de la variable Uso de la tecnología de información y comunicación



Nota. Más de la mitad (52.5%) de los encuestados afirman estar totalmente en desacuerdo con el uso excesivo del teléfono móvil, así como con la visualización de anuncios al utilizar internet. Del mismo modo, el 55% manifiesta su desacuerdo en estar constantemente pendiente del teléfono móvil y llegan a aburrirse si lo utilizan durante muchas horas. Por otro lado, el 43.8% y el 56.6% están más o menos de acuerdo con la exposición de las TIC, así como con las frustraciones que pueden surgir ante la implementación de nuevas tecnologías.

FIGURA 5

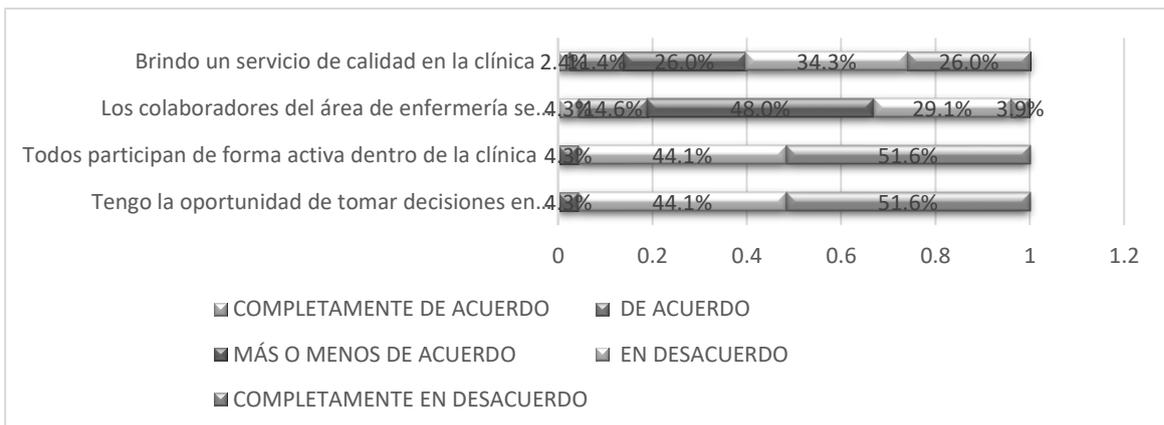
Porcentaje de la dimensión educación y comunicación de la variable Resistencia al cambio



Nota. Se nota que más del 42.9% están aproximadamente de acuerdo, el 4.3% están totalmente de acuerdo, mientras que más del 14.65 están de acuerdo, más del 20.9% están en desacuerdo y el 2.4% están totalmente en desacuerdo; ya que indican que tienen la habilidad de ajustarse a los cambios que se presentan.

FIGURA 6

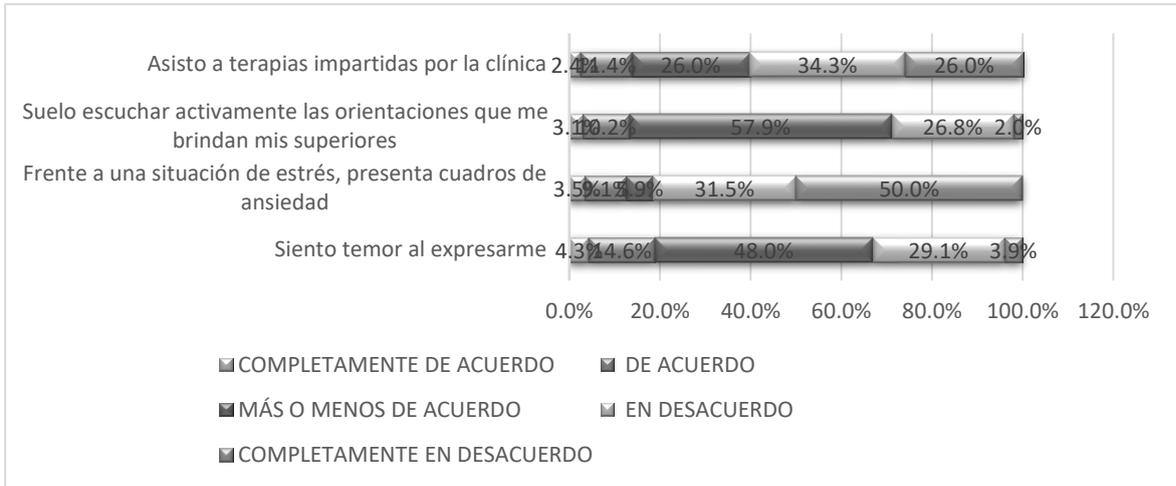
Porcentaje de la dimensión participación de la variable Resistencia al cambio



Nota. Se observa que más del 26% están más o menos de acuerdo como también completamente en desacuerdo dado que no participan de forma activa además no tienen mucha oportunidad de tomar decisiones en situaciones necesarias. Por otro lado más del 29.1% está en desacuerdo; solo el 11.4% y el 2.4% están de acuerdo y completamente de acuerdo.

FIGURA 7

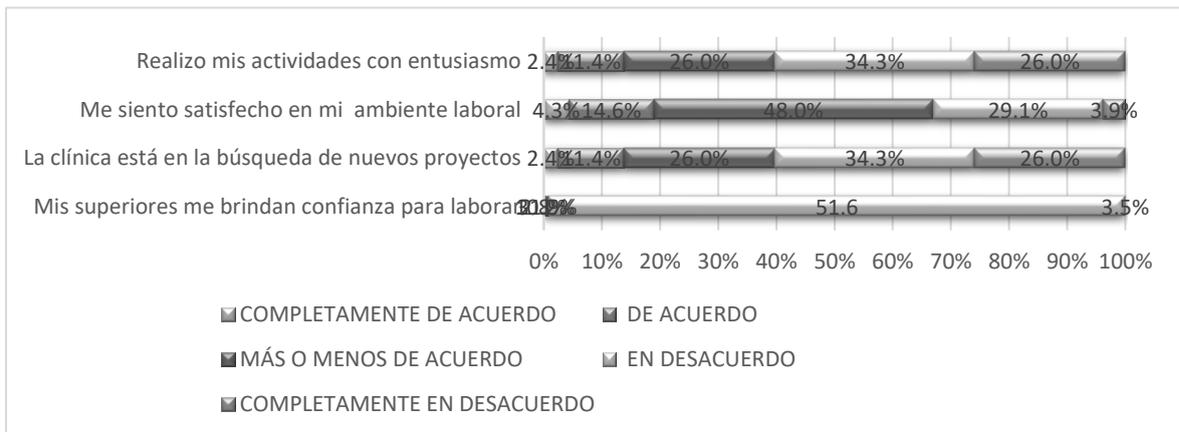
Porcentaje de la dimensión Crear apoyo y compromiso de la variable Resistencia al cambio



Nota. Se observa que el 48% de los encuestados están más o menos de acuerdo en que sienten temor a expresarse, el 50% están completamente en desacuerdo en que presenten cuadros de ansiedad debido al estrés, 57.9% están más o menos de acuerdo en escuchar activamente las orientaciones que le brindan sus superiores, el 34.3% de los encuestados están en desacuerdo en asistir a terapias impartidas por la clínica.

FIGURA 8

Porcentaje de la dimensión Desarrollo de relaciones positivas de la variable Resistencia al cambio

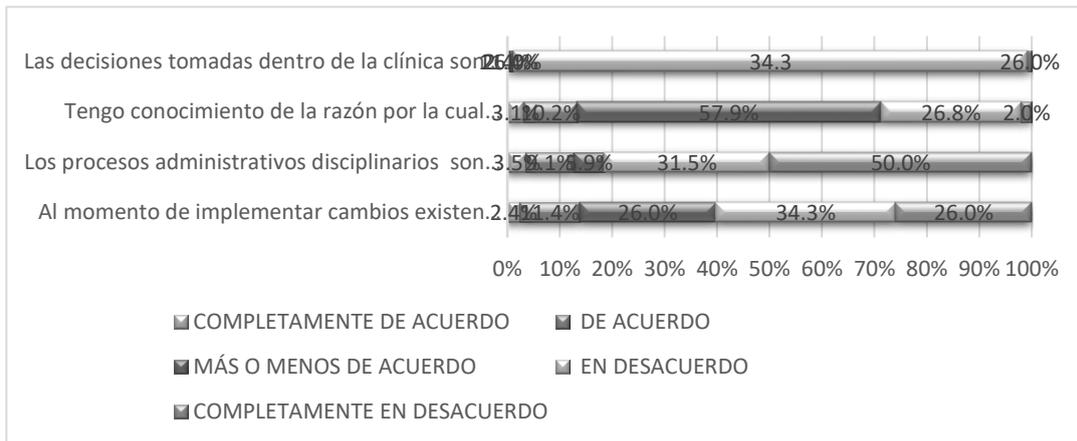


Nota. Se nota que el 51.6% y 34.3% de los encuestados no están de acuerdo en que sus jefes les brinden confianza para trabajar, al igual que en que la clínica

está buscando nuevos proyectos; el 48% dicen que están más o menos de acuerdo en que se sienten contentos en su entorno de trabajo y el 34.3% dicen que no están de acuerdo en hacer sus tareas con energía.

FIGURA 9

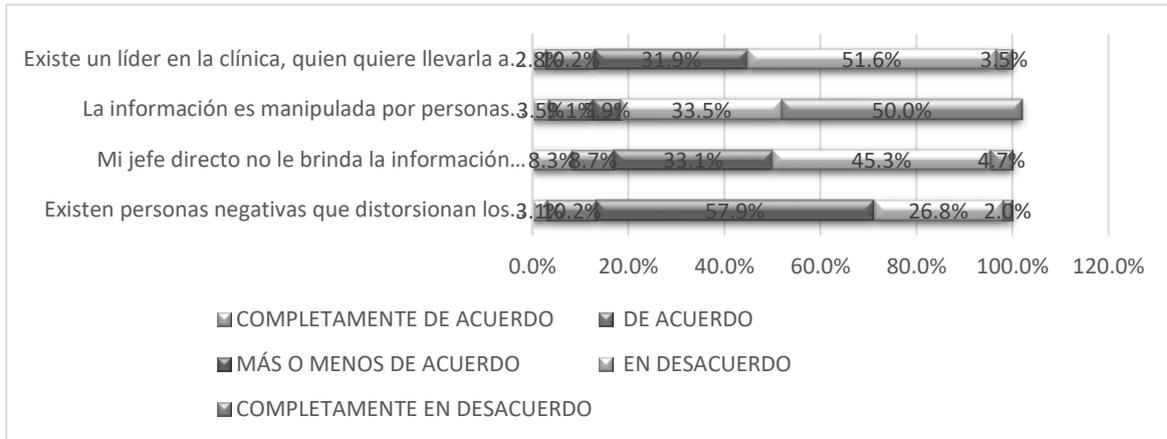
Porcentaje de la dimensión Implementar los cambios con justicia de la variable Resistencia al cambio



Nota. Se observa que el 34.3% de los encuestados están en desacuerdo que existen personas que se niegan al cambio, el 50% están completamente en desacuerdo ante los procesos administrativos disciplinarios que son evaluados con justicia, el 57.9% de los encuestados tienen el conocimiento de la razón por la cual se debe cambiar por ende están más o menos de acuerdo, así mismo el 34.3% están en desacuerdo que las decisiones tomadas dentro de la clínica son consistentes.

FIGURA 10

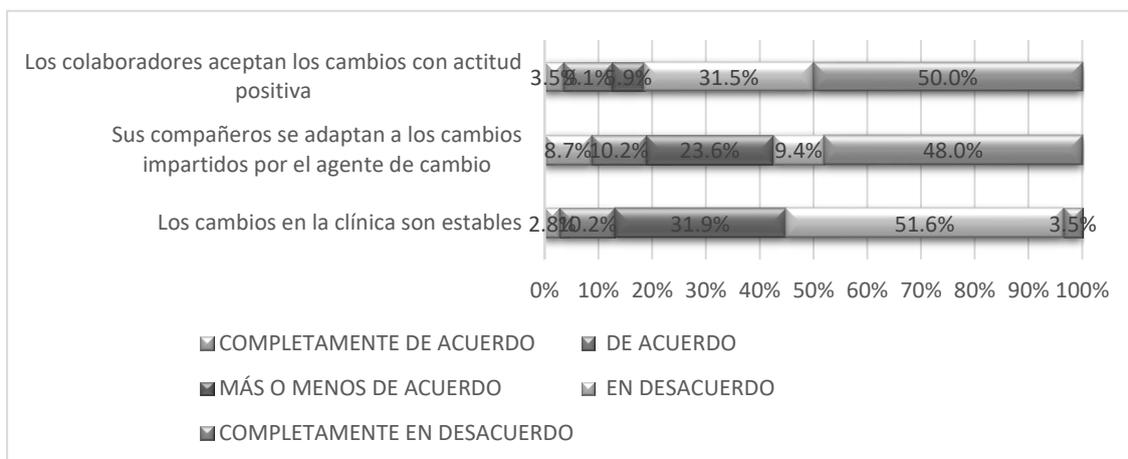
Porcentaje de la dimensión manipulación y cooptación de la variable Resistencia al cambio



Nota. Se observa que el 57.9% de los encuestados indican que están más o menos de acuerdo que existen personas negativas que distorsionan los hechos dentro de la clínica. Por otro lado el 45.3% indican estar en desacuerdo en que el jefe directo no le brinde la información necesaria para realizar sus actividades. Además el 50% indican estar completamente en desacuerdo que la información es manipulada por personas externas de la clínica. De igual manera el 51.6% están en desacuerdo que existe un líder que quiera llevar la clínica a otro nivel.

FIGURA 11

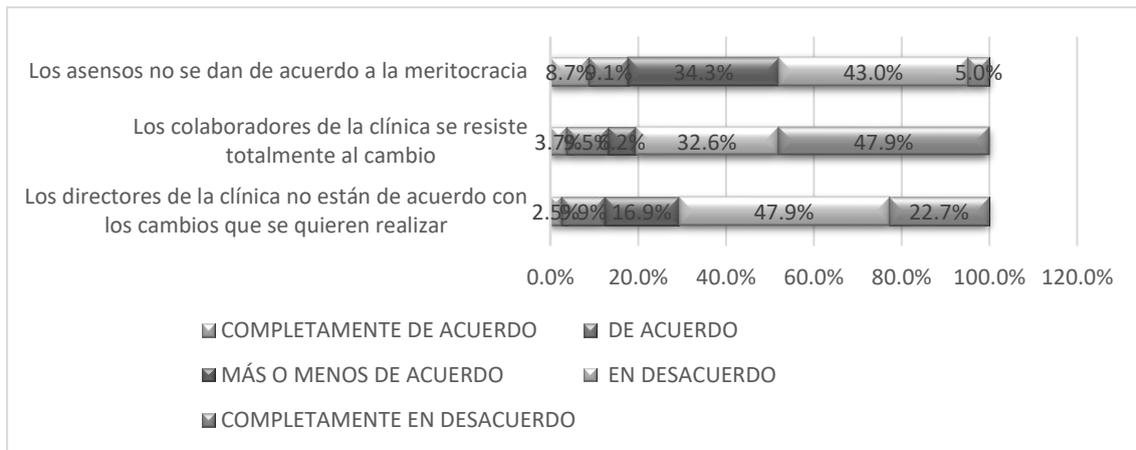
Porcentaje de la dimensión seleccionar personas que aceptan el cambio de la variable Resistencia al cambio



Nota. Podemos ver que el 51,6% de los encuestados no está de acuerdo con la afirmación de que el cambio en las clínicas es estable. Además, el 48% dijo estar totalmente en desacuerdo con que sus colegas se estén adaptando a los cambios mediados por agentes de cambio. Por el contrario, el 50 % está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que los empleados adoptan el cambio con una actitud positiva.

FIGURA 12

Porcentaje de la dimensión coerción de la variable Resistencia al cambio



Nota. Se observa que el 47.9% de los encuestados indican estar en desacuerdo en que los directores de la clínica no están de acuerdo con los cambios que se quieren realizas. Además el 47.9% está completamente en desacuerdo que los colaboradores de la clínica se resisten totalmente al cambio. Por otro lado el 43% indican estar en desacuerdo en que los ascensos no se dan de acuerdo a la meritocracia.

4.2. Resultado de la base de datos

4.2.1. Prueba de normalidad

El propósito de este test es asegurar el análisis estadístico cuando las instituciones dedican tiempo y recursos, por lo tanto, existe una motivación suficiente para obtener conclusiones exactas (Tapia et al., 2021, p. 84).

Tabla 3

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a	Shapiro-Wilk
---------------------------------	--------------

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CAPACITACIÓN	,140	242	,000	,945	242	,000
ESTRÉS LABORAL	,146	242	,000	,967	242	,000
Uso de la tecnología de información y comunicación	,105	242	,000	,963	242	,000
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN	,140	242	,000	,971	242	,000
PARTICIPACIÓN	,201	242	,000	,949	242	,000
CREAR APOYO Y COMPROMISO	,152	242	,000	,951	242	,000
DESARROLLO DE RELACIONES POSITIVAS	,108	242	,000	,962	242	,000
IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS CON JUSTICIA	,127	242	,000	,944	242	,000
MANIPULACIÓN Y COOPTACIÓN	,160	242	,000	,934	242	,000
SELECCIONAR PERSONAS QUE ACEPTAN EL CAMBIO	,172	242	,000	,928	242	,000
COERCIÓN	,166	242	,000	,912	242	,000
RESISTENCIA AL CAMBIO	,087	242	,000	,978	242	,001

Nota. Esta tabla muestra las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Se evalúa el test de Kolmogorov-Smirnov con una muestra de 242 participantes, dado que supera los 50. Si el valor de significancia es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa. En resumen, se puede afirmar que las estadísticas empleadas son chi-cuadrado y regresión logística ordinal.

4.2.2. Contrastación de las hipótesis

Ho: El uso de la tecnología de información y comunicación no influye en la resistencia al cambio en una clínica de San Isidro

Ha: El uso de la tecnología de información y comunicación influye en la resistencia al cambio en una clínica de San Isidro

Tabla 4

Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,934 ^a	4	,000

Razón de verosimilitud	81,406	4	,000
Asociación lineal por lineal	62,389	1	,000
N de casos válidos	242		

Nota. El valor p en la tabla se indica como 0.000, lo cual es menor que 0.05. En consecuencia, se aprueba la hipótesis alternativa, lo cual implica que el impacto importante en la resistencia al cambio en una Clínica de San Isidro es resultado del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Tabla 5

Prueba de chi-cuadrado de las hipótesis específicas (unificadas)

	Capacitación			Estrés laboral		
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,555 ^a	4	,000	33,175 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	90,769	4	,000	31,101	4	,000
Asociación lineal por lineal	67,758	1	,000	21,312	1	,000

Nota. Se puede apreciar en la tabla que el nivel de importancia es inferior a 0.05, por lo tanto, todas las hipótesis específicas son aceptadas. En otras palabras, tanto la capacitación como el estrés laboral afectan la resistencia al cambio en una Clínica de San Isidro.

4.2.3 Contrastación de la región logística ordinal

La estadística comprobación se llevó a cabo mediante un análisis Ordinal de Regresión Logística, en donde se logró explicar en este contexto la aparición del uso de la variable independiente de tecnología de información y comunicación (impacto, influencia) en la resistencia de la variable dependiente, por lo tanto las variables son clasificadas. Se realizó una comparación de modelos en esta medición, a un nivel de importancia del 5% ($\alpha=0.05$) y un nivel de confianza del 95%. Se contrastó la decisión con el valor de significación estadística (Sig.) obtenido de la prueba y se analizó con las siguientes medidas.

Tabla 6

Prueba de bondad de ajuste

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	102,585			
Final	33,472	69,113	1	,000

Nota. La tabla mostró un valor de chi-cuadrado de la razón de probabilidad $X^2 = 69.113$ con 1 grado de libertad y un p-valor = 0,000, ya que es menor al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$). Esto confirma la hipótesis de que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación tiene un impacto importante en la resistencia al cambio en una clínica de San Isidro, lo cual indica una adecuada adaptación del modelo para explicar el efecto de la variable independiente en la variable dependiente.

Tabla 7

Pseudo R- Square

Cox y Snell	,248
Nagelkerke	,281
McFadden	,132

Nota. En la tabla, Nagelkerke corresponde al coeficiente de determinación R^2 con el valor más alto (0,281), lo cual demuestra un impacto relevante del 28,1% en la resistencia al cambio en una Clínica de San Isidro debido al uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Tabla 8

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVELV2 = 1]	2,119	,437	23,516	1	,000	1,263	2,976
	[NIVELV2 = 2]	4,378	,504	75,416	1	,000	3,390	5,366
Ubicación	NIVELV1	1,724	,226	57,924	1	,000	1,280	2,167

Nota. La determinó tabla un coeficiente de Wald = 23.516 asociado a un valor $p = 0.000$ menor que el nivel de significancia ($p < 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de confianza del 95%, indicando que disminuye la probabilidad de oposición al cambio cuando disminuye la utilización de la información y la comunicación. En consecuencia, puede ser concluido que el impacto en la oposición al cambio en una Clínica de San Isidro es significativo debido al uso de la tecnología y la comunicación.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del uso de la tecnología de información y comunicación y la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro. Se analizaron los datos recopilados del procesamiento donde se obtienen resultados estadísticos, que se hace una comparación con evidencia externa.

Con relación a la hipótesis general; se estableció que el uso de la tecnología de información y comunicación influye en la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro, obteniendo una Significancia < 0.05 , lo que confirma que se acepta H_a , avalado estos datos por los resultados logrados por la prueba de la bondad de ajuste, $p\text{-valor}=0.000, (p<0.05)$; valor del Nagelkerke de 0.281; lo que demuestra que el uso de la tecnología de información y comunicación influye en un 28.1% en la resistencia al cambio y el coeficiente Wald obtenido fue 23.516 que se relaciona a un $p\text{-valor}=0.000, (p<0.05)$; valores que indican que el uso de la tecnología de información y comunicación influye significativamente en la resistencia al cambio en una clínica de San Isidro.

Por lo anterior expuesto, existe coincidencia con los resultados obtenidos por Mastafi et. al (2018), cuenta como objetivo estudiar las actitudes de resistencia al cambio ante los cambios en la introducción de las TIC, tras los recientes desarrollos tecnológicos; los resultados mostraron que el uso de las TIC requiere que los empleados se concentren, estén más atentos y activos en sus actividades, lo que favorece a los empleados más jóvenes, ya que los empleados de mayor edad suelen estar asociados a un alto objetivo de estabilidad y son más resistentes al cambio. Refuerza la tesis nacional Muñoz M. (2017), su objetivo fue en como el uso de las TIC influye su participación en el mercado internacional, por lo cual sus resultados que obtuvieron fue el valor de chi-cuadrado de $\chi^2= 3,8415$ que es mayor al nivel crítico con un nivel de significancia del 5%, aceptando la hipótesis demostrando que hay una influencia significativa del uso de las TIC en la participación de mercado internacional, donde la capacitación y herramientas que se brinda al personal es fundamental para el desarrollo de sus labores y así la resistencia al cambio, el que salgan de su zona

de confort y proceso de adaptación, no se vea reflejado en su desempeño laboral.

La capacitación fue la primera hipótesis planteada. Si afecta a la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística chi-cuadrado indicaron un valor de significancia bilateral de 0,000, confirmando la existencia de una conexión entre ambas variables. La tesis internacional de Córlica (2019) coincide con la investigación, la cual busca investigar los factores que obstaculizan el cambio y la inclusión de las TIC en la formación docente en Argentina. Un método explicativo, con 352 participantes, logró una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.83. La bondad de ajuste es de 0.93, lo cual indica que el 52% reportó haber recibido capacitación en programas TIC, y el valor de chi-cuadrado χ^2 es de 143.64. En otro orden de ideas, el objetivo planteado por la tesis nacional de Gomez (2017) fue determinar la asociación entre las variables de capacitación, uso de la tecnología de información y comunicación, y competencias educativas. Su estudio se llevó a cabo con una muestra de 70 docentes de la escuela militar de Chorrillos, obteniendo un resultado de chi-cuadrado de 21.549 y un valor p menor al nivel de significación. Por tanto, se concluye que efectivamente existe una asociación entre las variables de capacitación, tecnología de información y comunicación, y competencias educativas.

Se planteó como segunda hipótesis específica que en una clínica de San Isidro, el estrés laboral afecta la resistencia al cambio. A través de la prueba estadística chi-cuadrado, los resultados obtenidos muestran un valor de importancia bilateral de 0,000, confirmando de esta manera que existe una influencia entre ambas variables. Concuera esta investigación con la tesis internacional de Coppari et al. (2017), la cual tiene como objetivo analizar relaciones posibles entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), el estrés tecnológico, y la edad de los estudiantes. La muestra estuvo compuesta por 1819 estudiantes, 771 hombres y 1048 mujeres, con edades que iban desde los 11 hasta los 55 años. Se utilizó un diseño correlacional y transversal. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, auto selectivo por consentimiento informado y anónimo. El efecto del uso de las TIC en el estrés tecnológico es débil y positivo,

tanto en la muestra total ($\rho=0.27$; $p<0.001$). Se experimenta un mayor agobio tecnológico a mayor uso de las TIC, aunque este valor no es concluyente. Con la edad, aumenta en menor medida el aprovechamiento de las TIC. Además. Se hallaron factores que denoten una conexión entre la tensión tecnológica y la edad en la muestra de estudiantes paraguayos. La nacional tesis de Chacón S., por otra parte. V. Mostacero y Mostacero V. En el año 2021, se busca investigar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el estrés laboral. El presente estudio de investigación concluye que hay una correlación negativa entre las variables mencionadas. Con un valor de Pearson de -1,64 y una significación de $p>0,05$, se demuestra que un incremento en el conocimiento de las TIC lleva a una reducción en el estrés laboral. Este resultado refuerza la hipótesis propuesta en el estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que el impacto en la oposición al cambio en una clínica de San Isidro es determinado por la utilización de la tecnología de información y comunicación, obteniendo un nivel de importancia de 0,000. Por consiguiente, la hipótesis alternativa que afirma que al aumentar el uso de tecnología de información y comunicación, se generará mayor resistencia al cambio fue aceptada. En la prueba de bondad, además se obtuvo un valor de $p=0,000$, con un resultado de 0,281 en Nagelkerke. Esto demuestra que, en un 28,1%, el uso de tecnología de información y comunicación tiene una influencia significativa en la resistencia al cambio. Por otro lado, se obtuvo un coeficiente Wald de 23,516, con un valor de $p=0,000$, menor al nivel de contraste ($p<0,05$). Por lo tanto, la hipótesis alternativa es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. Con un nivel de confianza del 95%, se concluye que a medida que se disminuye el uso de tecnología de información y comunicación, la probabilidad de resistencia al cambio disminuye. Esto evidencia que el uso de tecnología y comunicación tiene un impacto significativo en la resistencia al cambio en una clínica de San Isidro.

2. Se examinó que la formación tiene un efecto relevante en la resistencia al cambio, 0,005 es el nivel de importancia menor, por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica.

3. Se validó la segunda hipótesis específica, determinándose que el estrés laboral tiene un efecto significativo en la resistencia al cambio, con un nivel de importancia de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la clínica proporcionar formación y educación periódicas a los empleados sobre el uso de la tecnología y la comunicación, para mejorar sus habilidades y conocimientos; animar a los empleados a adaptarse a los cambios y a las nuevas tecnologías ofreciéndoles apoyo, acompañándolos durante el proceso de adaptación y recursos para ayudarles a superar los retos a los que puedan enfrentarse para que pueda verse reflejado en su desempeño, obteniendo así un clima laboral cálido, con seguridad, que desencadena beneficios para la clínica.
2. Se recomienda a la clínica abordar cualquier problema relacionado con el estrés causados por el uso de la tecnología y las herramientas de comunicación, proporcionando recursos y apoyo a los empleados; garantizando una comunicación eficaz y transparencia a la hora de aplicar los cambios para evitar resistencia y tensión entre los empleados, así mismo, trabajar de la mano con el equipo de seguridad y salud en el trabajo, considerando que el estrés es una enfermedad y debe ser tratada, para ello, se recomienda implementar talleres de actividades integradoras para que los colaboradores puedan interactuar y trabajar en equipo los cambios a futuro.
3. Se recomienda a la clínica brindar capacitación de temas administrativos para que puedan enriquecer sus conocimientos y ver desde otra perspectiva el rubro de salud. Siendo estos temas importantes para su desarrollo, por ese motivo las capacitaciones deben constante, con acompañamiento y con medición para poder evaluar en cómo va el proceso de adaptación y en caso ocurra algún inconveniente poder identificar el problema. Se detalla el cronograma de capacitación. (Anexo 10).

REFERENCIAS

- Appelbaum, S. H., Profka, E., Depta, A. M., & Petrynski, B. (2018). Impact of business model change on organizational success. *Industrial and Commercial Training*. <https://doi.org/10.1108/ICT-07-2017-0058>
- Arias, F. (2019). *Revista de Actividad Física y científica*. *Revista científica*, 11(1) ,7.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de Investigación Científica*. Arequipa - Perú: Enfoques Consulting EIRL. Repositorio CONCYTEC. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Barak, M. (2018). Are digital natives open to change? Examining flexible thinking and resistance to change. *Computers & Education*, 121, 115–123. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.01.016>
- Calogero et. Al, (2020), Is innovation in ICT valuable for the efficiency of Italian museums?, No AWP-01-2020, ACEI Working Paper Series, Association for Cultural Economics International. Recuperado de: <https://econpapers.repec.org/scripts/showcites.pf?h=repec:cue:wpaper:awp-01-2020;reflist=local>
- Chacon S. y Mostacero V. (2021). *Uso de tecnologías de la información y la comunicación y estrés laboral en la Ugel N° 02 - Trujillo, 2021*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada de administración. Repositorio ucv.
- Chacón, EM (2018). *Resistencia del derecho a la tecnología: un análisis teubniano de la comunicación y la regulación*. *Revista de derecho, estado y telecomunicaciones*. <https://doi.org/10.26512/lstr.v10i2.21494>
- Chiavenato I. (2017) *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México. McGraw Hill.
- Connelly, L.M. (2020). Inclusion and exclusion criteria. *Medsurg Nursing*, 29(2), 125-116.
- Coppari, N., Bagnoli, L., Cudas, G., Montanía, M., Martínez, Ú., & López Humada, H. (2017). *Uso de Tecnologías de la Comunicación e Información y Tecnoestrés en Estudiantes Paraguayos: su relación con la edad*. *Cuadernos de Neuropsicología / Panamerican Journal of Neuropsychology*, 11(3), 166-181. <https://doi.org/10.7714/CNPS/11.3.210>

- Córica, J (2019). Estudio de la resistencia docente al cambio y a la incorporación de TIC en Argentina a través de un modelo de ecuaciones estructurales. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Escuela Internacional de Doctorado. Programa de Doctorado en Educación
- Gerasimenko, & Razumova, T. (2020). Digital competencies in management: A way to superior competitiveness and resistance to changes. *Serbian Journal of Management*, 15(1), 115–126. <https://doi.org/10.5937/sjm15-23865>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Cd. de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Ito, A., Ylipää, T., Gullander, P., Bokrantz, J., Centerholt, V. and Skoogh, A. (2021), "Dealing with resistance to the use of Industry 4.0 technologies in production disturbance management", *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 32 No. 9, pp. 285-303. <https://doi.org/10.1108/JMTM-12-2020-0475>
- Gomez J., (2017). Capacidad docente en tecnologías de la información y comunicación y las competencias educativas de los docentes de la EMCH, 2017. Tesis para obtener el título de maestría. Universidad Cesar Vallejo
- Kumar, R. (2022). Efecto de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) en el rendimiento de la cadena de suministro en la industria láctea: un estudio en el contexto indio. *Revista internacional de negocios asiáticos y gestión de la información (IJABIM)*, 13 (1), 1-16. <http://doi.org/10.4018/IJABIM.297850>
- Patino CM, Ferreira JC. Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter. *J Bras Pneumol*. 2018 Apr; 44(2):84. doi: 10.1590/s1806-37562018000000088.
- Pino, R (2018). Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis. Lima: Editorial San Marcos
- Pinos, P., et al., « Las TIC como mediadoras en el proceso enseñanza – aprendizaje durante la pandemia del COVID-19 », Dialnet - Artículos de revista, ID: 10670/1.absmhn

- Ramos Vargas, L. F., (2019). La educación estadística en el nivel universitario: retos y oportunidades. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(2), 67-82. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.1081>
- López B., et. al (2019). El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño de jóvenes universitarios, un diagnóstico regional y multidimensional.
- Maquera, G., Bruno B F da, C., Mendoza, Ó., Salinas, R. A., & Haddad, A. N. (2022). Intelligent digital platform for community-based rural Tourism—A novel concept development in peru. *Sustainability*, 14(13), 7907. doi:<https://doi.org/10.3390/su14137907>
- Mastafi, M., Mabrou, A., Balle, F. Intégration des TIC dans l'enseignement : quels déterminants de résistance au changement chez les enseignants ? *Revue Scientifique internationale de l'Éducation et de la Formation*, 2018. (hal-02048881)
- Miranda, I. R., & Palma, J. A. (2019). Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25468>
- Muñoz, M (2017). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016. Repositorio de la Universidad San Marcos. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6662>
- Muñoz Cuchca, E., & Solís Trujillo, B. P. (2021). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo de la Evaluación Formativa. *ReHuSo: revista de ciencias humanísticas y sociales*, 6(3), 1–16. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>
- Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., Valdivia Dueñas, M. R. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.

Tapia, et al., (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de Datos en procesos productivos: anderson-darling, ryan joiner, shapiro-wilk y kolmogórov-smirnov. Societas. (p.84).

Tecnología de información y comunicación en las empresas. Encuesta de resultado anual 2019. ENEI.

Valderrama, S. (2019). Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica. San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	El uso de dispositivos inteligentes está transformando la forma en cómo se desarrollan las actividades laborales, mejorando la eficiencia de los procesos donde se implementa el uso de la TIC. Por lo cual, una organización eficiente y exitosa, es una organización que tiene implementada la TIC, contando con equipos tecnológicos (software) y hardware, y de la misma forma su personal profesional que actualmente intervienen en el uso de la TIC. (López et. al, 2019).	A nivel operacional esta variable será medida a través de la aplicación del cuestionario de uso de la tecnología de información y comunicación, sus alternativas de respuestas se desarrollarán a través de la escala de Likert, y se abordaron 2 dimensiones; Capacitación y competitividad.	CAPACITACIÓN	INFORMACIÓN	1,2,3,4,5	1= COMPLETAMENTE DE ACUERDO
				RECURSOS	6,7,8,9,13	
			ESTRÉS LABORAL	ESTRATEGIAS PARA LA ENSEÑANZA	14,15,16,17,18,19,20	3 = MÁS O MENOS DE ACUERDO
				ANSIEDAD	21,22	
				MIEDO	23,24,25	5 = COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
				FALTA DE CONOCIMIENTO DEL USO DE LAS TICS	26,27	
				FATIGA	28,29,30	

Matriz de operacionalización de la variable resistencia al cambio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
RESISTENCIA AL CAMBIO	(Chiavenato I., 2017) incluye elementos afectivos, conductuales y cognitivos; dichos reflejan explicaciones diferentes de las interpretaciones de los individuos sobre un objeto o situación; tiene relación con cómo uno se siente frente a el cambio, lo cual uno supone sobre el cambio, las actividades o intención de actuar en respuesta.	A nivel operacional esta variable será medida a través de la aplicación del cuestionario de resistencia al cambio, sus alternativas de respuestas se desarrollarán a través de la escala de Likert, y se abordaron 8 dimensiones; Capacitación, Software y competitividad.	EDUCACION Y COMUNICACION	EDUCACION	1	1= COMPLETAMENTE DE ACUERDO 2 = DE ACUERDO 3 = MÁS O MENOS DE ACUERDO 4 = EN DESACUERDO 5 = COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
				COMUNICACION	2	
				CAMBIO	3	
				EFFECTOS	4	
			PARTICIPACION	DECISION	6	
				PARTICIPANTES	7	
				COMPROMISO	8	
				CALIDAD	9	
				TEMOR	10	
			CREAR APOYO Y COMPROMISO	ANSIEDAD	11	
				ORIENTACION	12	
				TERAPIA	13	
			DESARROLLO DE RELACIONES POSITIVAS	CONFIANZA	14	
				DESARROLLO	15	
				AMBIENTE LABORAL	16	
			IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS CON JUSTICIA	POSITIVISMO	17	
				IMPACTO NEGATIVO	18	
				JUSTICIA	19	
			MANIPULACION Y COOPTACION	RAZON DEL CAMBIO	20	
				CONSISTENCIA	21	
				DISTORSION DE HECHOS	22	
				RETENCION DE INFORMACION	23	
				MANIPULACION	24	
			SELECCIONAR PERSONAS QUE ACEPTAN EL CAMBIO	AGENTE DE CAMBIO	25	
				ESTABILIDAD	26	
				ADAPTIBILIDAD	27	
			COERCION	ACTITUDES	27	
				AMENAZAS	28	
				RESISTENCIA	29	
				PERDIDAS DE ASCENSOS	30	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Estimado participante,

Esta es un estudio de investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los datos recopilados son anónimos teniendo como objetivo de estudio determinar la relación entre la publicidad digital y la intención de compra en los canales online de las tiendas de un emporio comercial. Está de acuerdo de responder y así participar en el cuestionario de encuesta con la finalidad de otorgar información beneficiosa y así contribuir en el proyecto de investigación.

Si _____ No _____

Edad:

_____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás preguntas con respecto a la variable publicidad digital. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa.

5	=	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
4	=	EN DESACUERDO
3	=	MÁS O MENOS DE ACUERDO
2	=	DE ACUERDO
1	=	COMPLETAMENTE DE ACUERDO

Uso de la tecnología de información y comunicación

DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN

1 2 3 4 5

INDICADOR: Información

- 1 Con el paso del tiempo las TIC me interesan cada vez menos.
- 2 Cada vez me siento menos implicado en el uso de las TIC.
- 3 No podría hacer mi trabajo o mis tareas sin las TIC.
- 4 No confío mucho en la contribución de las tecnologías en mi trabajo o en mis actividades.
- 5 Frecuentemente me cuesta trabajo dormir cuando tengo mucho trabajo relacionado con TIC.
- 6 Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizando las TIC.

INDICADOR: Recursos

- 7 La gente dice que soy bueno utilizando las tecnologías.
- 8 Cuando termino de trabajar con TIC, me siento agotado
- 9 Estoy tan cansado cuando termino de trabajar con TIC, que no puedo hacer nada más
- 10 Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías.
- 11 Me siento tenso y ansioso al trabajar con tecnologías.
- 12 Me asusta pensar que puedo destruir información por el uso inadecuado de las TIC.

- 13 Las TIC son para los jóvenes
INDICADOR: Estrategias para la enseñanza
- 14 Dudo a la hora de utilizar tecnologías por miedo a cometer errores.
- 15 El trabajo con TIC me hace sentir incómodo, irritable e impaciente.
- 16 En mi opinión, soy eficaz utilizando las tecnologías
- 17 Es difícil trabajar con tecnologías de la información y la comunicación
- 18 Estoy inseguro de terminar bien mis tareas cuando utilizo las TIC
- 19 Me siento muy cómodo usando las TIC en mi trabajo.
- 20 Siempre que puedo evito usar las TIC

DIMENSIÓN: ESTRÉS LABORAL

- INDICADOR: Ansiedad
- 21 Me frustró cuando implementan nuevas tecnologías en mi lugar de trabajo o estudio
 - 22 Opongo resistencia al uso de la tecnología que supuestamente son para mejorar los procesos
INDICADOR: Miedo
 - 23 Tengo varias ventanas abiertas en el navegador para realizar múltiples tareas al mismo tiempo
 - 24 Necesito revisar las notificaciones de mi celular inmediatamente, aunque interrumpa lo que estoy haciendo
 - 25 Al despertar, reviso la hora y las notificaciones en mi celular
INDICADOR: Falta de conocimiento del uso de las TIC
 - 26 Estoy expuesto diariamente a una gran cantidad de información a través de las TIC

 - 27 Me desespero si no tengo acceso a Internet
INDICADOR: Fatiga
 - 28 Me aburro cuando estoy con mis amigos o familiares por eso prefiero estar en Internet
 - 29 Hay tantas cosas que ver en Internet que me paso horas y no me aburro

 - 30 Ya hasta me sé los comerciales que me aparecen cuando estoy en Internet

CUESTIONARIO RESISTENCIA AL CAMBIO

Estimado participante,

Esta es un estudio de investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los datos recopilados son anónimos teniendo como objetivo de estudio determinar la relación entre la publicidad digital y la intención de compra en los canales online de las tiendas de un emporio comercial. Está de acuerdo de responder y así participar en el cuestionario de encuesta con la finalidad de otorgar información beneficiosa y así contribuir en el proyecto de investigación.

Si _____ No _____

Edad:

_____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás preguntas con respecto a la variable publicidad digital. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa.

OPCIONES DE RESPUESTA:

5	=	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
4	=	EN DESACUERDO
3	=	MÁS O MENOS DE ACUERDO
2	=	DE ACUERDO
1	=	COMPLETAMENTE DE ACUERDO

Resistencia al Cambio

DIMENSIÓN: EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

1 2 3 4 5

INDICADOR: Educación

1 Recibo educación interna en la clínica

INDICADOR: Comunicación

2 Me comunico con mis compañeros de forma asertiva

INDICADOR: cambio

3 Tengo capacidad para adaptarme a los cambios

INDICADOR: efectos

4 Las capacitaciones que recibo logran efectos en el cumplimiento de objetivos

DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN

INDICADOR: Decisión

5 Se siente parte de la organización al tomar una decisión

INDICADOR: participantes

6 Tengo la oportunidad de tomar decisiones en situaciones necesarias

INDICADOR: Compromiso

7 Los colaboradores del área de enfermería se encuentran comprometidos con la clínica

- INDICADOR: Calidad
- 8 Brindo un servicio de calidad en la clínica
DIMENSIÓN: CREAR APOYO Y COMPROMISO
 INDICADOR: Temor
- 9 siento temor de expresarse
 INDICADOR: Ansiedad
- 10 Frente a una situación de estrés, presenta cuadros de ansiedad
 INDICADOR: Orientación
- 11 Suelo escuchar activamente las orientaciones que me brinda mis superiores
 INDICADOR: Terapia
- 12 Asiste a terapias impartidas por la clínica
DIMENSIÓN: Desarrollo de relaciones positivas
 INDICADOR: Confianza
- 13 Mis superiores me brindan confianza para laborar
 INDICADOR: Desarrollo
- 14 La clínica está en la búsqueda de nuevos proyectos
 INDICADOR: Ambiente laboral
- 15 Me siento satisfecho en mi ambiente laboral
 INDICADOR: Positivismo
- 16 Realizo mis actividades con entusiasmo
DIMENSIÓN: Implementar los cambios con justicia
 INDICADOR: Impacto negativo
- 17 Al momento de implementar cambios existen personas que se niegan a este.

- INDICADOR: Justicia
- 18 Los procesos administrativos disciplinarios son evaluados con justicia dentro de la clínica
 INDICADOR: Razón del cambio
- 19 Tengo conocimiento de la razón por la cual debemos cambiar
 INDICADOR: Consistencia
- 20 Las decisiones tomadas dentro de la clínica son consistentes
DIMENSIÓN: MANIPULACIÓN Y COOPTACIÓN
 INDICADOR: Distorsión de hechos
- 21 Existen personas negativas que distorsionan los hechos dentro de la clínica
 INDICADOR: Retención de información
- 22 Mi jefe directo no le brinda la información necesaria para realizar sus actividades
 INDICADOR: Manipulación
- 23 La información es manipulada por personas externas de la clínica
 INDICADOR: Agente del cambio
- 24 Existe un líder en la clínica, quien quiere llevarla a otro nivel
DIMENSIÓN: SELECCIONAR PERSONAS QUE ACEPTAN EL CAMBIO
 INDICADOR: Estabilidad
- 25 Los cambios en la clínica son estables
 INDICADOR: Adaptabilidad
- 26 Sus compañeros se adaptan a los cambios impartidos por el agente de cambio

INDICADOR: Actitudes

27 Los colaboradores aceptan los cambios con actitud positiva

DIMENSIÓN: COERCIÓN

INDICADOR: Amenaza

28 Los directores de la clínica no están de acuerdo con los cambios que se quieren realizar

INDICADOR: Resistencia

29 Los colaboradores de la clínica se resiste totalmente al cambio

INDICADOR: Pérdidas de ascensos

30 Los asensos no se dan de acuerdo a la meritocracia

Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Educación y comunicación													
	Indicador: Educación				x				x				x	
1	Recibo educación interna dentro de la clínica				x				x				x	
	Indicador: Comunicación				x				x				x	
2	Cuento con cultura de comunicación				x				x				x	
	Indicador: Cambio				x				x				x	
3	Me adapto fácilmente a los cambios				x				x				x	
	Indicador: Efectos				x				x				x	
4	Mis actos tienen efectos positivos				x				x				x	
	DIMENSIÓN 2: Participación				x				x				x	
	Indicador: Decisión				x				x				x	
5	Me siento parte de la organización al tomar una decisión				x				x				x	
	Indicador: Participantes				x				x				x	
6	Todos participan de forma activa dentro de la organización				x				x				x	
	Indicador: Compromiso				x				x				x	
7	El gerente demuestra compromiso con todos los colaboradores				x				x				x	
	Indicador: Calidad				x				x				x	
8	Ofrezco un servicio de calidad en mi organización				x				x				x	
	DIMENSIÓN 3: Crear apoyo y compromiso				x				x				x	
	Indicador: Temor				x				x				x	

9	Siento temor de expresarse				x					x					x	
	Indicador: Ansiedad				x					x					x	
1 0	Frente a una situación de estrés, presenta cuadros de ansiedad				x					x					x	
	Indicador: Orientación				x					x					x	
1 1	Suelo escuchar activamente las orientaciones que me brinda mis superiores				x					x					x	
	Indicador: Terapia				x					x					x	
1 2	Asisto a terapias impartidas por la clínica				x					x					x	
	DIMENSIÓN 4: Desarrollo de relaciones positivas				x					x					x	
	Indicador: Confianza				x					x					x	
1 3	Mis superiores le brindan confianza para laborar				x					x					x	
	Indicador: Desarrollo				x					x					x	
1 4	La clínica esta en búsqueda de nuevos proyectos				x					x					x	
	Indicador: Ambiente laboral				x					x					x	
1 5	Me siento satisfecho en mi ambiente laboral				x					x					x	
	Indicador: Positivismo				x					x					x	
1 6	Realizas mis actividades con entusiasmo				x					x					x	
	DIMENSIÓN 5: Implementar los cambios con justicia				x					x					x	
	INDICADOR: Impacto negativo				x					x					x	
1 7	Al momento de implementar cambios existen personas que se niegan a este.				x					x					x	
	INDICADOR: Justicia				x					x					x	
1 8	Los casos son evaluados con justicia dentro de la clínica				x					x					x	
	INDICADOR: Razón del cambio				x					x					x	

19	Tengo conocimiento de la importancia del cambio				x					x					x	
	INDICADOR: Consistencia				x					x					x	
20	Las decisiones tomadas dentro de la clínica son consistentes				x					x					x	
	DIMENSIÓN 6: MANIPULACIÓN Y COOPTACIÓN				x					x					x	
	INDICADOR: Distorsión de hechos				x					x					x	
21	Existen personas negativas que distorsionan los hechos dentro de la clínica				x					x					x	
	INDICADOR: Retención de información				x					x					x	
22	Mi jefe directo no le brinda la información necesaria para realizar sus actividades				x					x					x	
	INDICADOR: Manipulación				x					x					x	
23	La información es manipulada por personas externas de la clínica				x					x					x	
	INDICADOR: Agente del cambio				x					x					x	
24	Existe un líder en la clínica, quien quiere llevarla a otro nivel				x					x					x	
	DIMENSIÓN 7: SELECCIONAR PERSONAS QUE ACEPTAN EL CAMBIO				x					x					x	
	INDICADOR: Estabilidad				x					x					x	
25	Los cambios en la clínica son estables				x					x					x	
	INDICADOR: Adaptabilidad				x					x					x	
26	Sus compañeros se adaptan a los cambios impartidos por el agente de cambio				x					x					x	
	INDICADOR: Actitudes				x					x					x	
27	Se aceptan los cambios con actitud positiva				x					x					x	
	DIMENSIÓN 8 : COERCIÓN				x					x					x	
	INDICADOR: Amenaza				x					x					x	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Resistencia al cambio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Educación y comunicación													
	Indicador: Educación				x				x				x	
1	Recibo educación interna dentro de la clínica				x				x				x	
	Indicador: Comunicación				x				x				x	
2	Cuento con cultura de comunicación				x				x				x	
	Indicador: Cambio				x				x				x	
3	Me adapto fácilmente a los cambios				x				x				x	
	Indicador: Efectos				x				x				x	
4	Mis actos tienen efectos positivos				x				x				x	
	DIMENSIÓN 2: Participación				x				x				x	
	Indicador: Decisión				x				x				x	
5	Me siento parte de la organización al tomar una decisión				x				x				x	
	Indicador: Participantes				x				x				x	
6	Todos participan de forma activa dentro de la organización				x				x				x	
	Indicador: Compromiso				x				x				x	
7	El gerente demuestra compromiso con todos los colaboradores				x				x				x	
	Indicador: Calidad				x				x				x	
8	Ofrezco un servicio de calidad en mi organización				x				x				x	
	DIMENSIÓN 3: Crear apoyo y compromiso				x				x				x	
	Indicador: Temor				x				x				x	
9	Siento temor de expresarse				x				x				x	
	Indicador: Ansiedad				x				x				x	

30	Su jefe descarta ascensos a quienes se pongan en su contra				x					x				x	
----	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: **Pablo Ramón Carrasco Pintado**
DNI: 25747772

Especialidad del validador: **Dr. En Administración**

LIMA 4 de

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. :023

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

³**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 Resistencia al cambio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Educación y comunicación													
	Indicador: Educación													
1	Recibe educación interna dentro de la clínica			x				x				x		
	Indicador: Comunicación													
2	Cuenta con cultura de comunicación			x				x				x		
	Indicador: Cambio													
3	Se adapta fácilmente a los cambios				x				x				x	
	Indicador: Efectos													
4	Sus actos tienen efectos positivos			x				x				x		
	DIMENSIÓN 2: Participación													
	Indicador: Decisión													
5	Se siente parte de la organización al tomar una decisión			x				x				x		
	Indicador: Participantes													
6	Todos participan de forma activa dentro de la organización				x				x				x	
	Indicador: Compromiso													
7	El gerente demuestra compromiso con todos los colaboradores				x				x				x	
	Indicador: Calidad													
8	Ofrece un servicio de calidad en mi organización			x				x				x		
	DIMENSIÓN 3: Crear apoyo y compromiso													
	Indicador: Temor													
9	siente temor de expresarse			x				x				x		
	Indicador: Ansiedad													

	INDICADOR: Pérdidas de ascensos														
30	Su jefe descarta ascensos a quienes se pongan en su contra			x				x					x		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Yvette Cecilia Plasencia Mariños
DNI: 18099550

Especialidad del validador: Licenciada en Administración – Gestión estratégica

LIMA 22 de ABRIL de

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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.

Especialidad

Anexo 4: Resultado de similitud del programa Turnitin

<p>Informe de Originalidad</p> <p>19% 19% 5% 12%</p> <p>ÍNDICE DE SIMILITUD FUENTES DE INTERNET PUBLICACIONES TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</p>			
<p>Uso de las tecnologías de información y comunicación y la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro</p>			
<p>FUENTES PRIMARIAS</p>			
1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1%
4	wasc.cetys.mx	Fuente de Internet	1%
5	dialnet.unirioja.es	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net	Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com	Fuente de Internet	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Uso de las tecnologías de información y comunicación y la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:
 Alayo Gabriel Julissa  orcid.org/0000-0001-68118-5837
 Vilca Matos, Allinson Patricia del Rosario  orcid.org/0000-0003-1413-8206

ASESORA:
 Mgr. Huamani Cajaleón, Diana Lucila  orcid.org/0000-0001-8879-3575

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
 Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
 2023

Anexo 5: Cálculo del tamaño de la muestra

Para obtener el tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Población (650)

p = Probabilidad de éxito (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

d = error máximo (5%)

Z = Nivel de confianza (1.96)

Reemplazamos:

$$n = \frac{650 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (650 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{624.26}{2.5829}$$

$$n = 241.6895$$

$$n = 241.68 \text{ enfermeras (os)} = 242 \text{ enfermeras (os)}$$

La muestra estará constituido por 242 entre enfermeras y enfermeros que asisten a una clínica del distrito de San Isidro.

Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección

Ficha técnica

Nombre de instrumento	:Encuesta de estrés tecnológico
Autor	:López et al
Tipo de instrumento	:Cuestionario
Aplicación	:Individual o colectiva
Tiempo de administración	:25 a30 minutos
N de ítems	:30
Estructura	: Consta de un total de 2 dimensiones las cuales son: capacitación (20 ítems) y estrés laboral (10ítems).
Escala de medición	:Respuesta tipo Likert de 1 a 5 (1:" Completamente de acuerdo",5: " Completamente en desacuerdo")
Validez y confiabilidad	: El instrumento fue validado por autores mencionados: Neri, Palmer de los Santos, Torres, Palos y Alonso; midieron el uso de las TIC en estudiantes dado que al entrar al mundo laboral van a hacer uso del desarrollo y aplicación de estas mismas prácticas de innovación. Para asegurar la consistencia interna del instrumento de medición, sus componentes y resultados, los datos fueron puesto a una prueba de confiabilidad estadística a través del Alfa de Cronbach tomando como referencia válida solo aquellas que tuvieron como resultados un valor igual o mayor a 0.7. La información refleja que reconocen que trabajar con las TIC les hace sentir incómodos, irritables e impacientes y que cada vez se sienten menos implicados en su manejo. Por otro lado el 22% reconocen que requieren del uso de las TIC para desarrollar sus actividades y el 36.4% reconocen que se sienten agotados después de trabajar con las TIC.

Anexo 7: Evidencia de aplicación de encuesta

USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA RESISTENCIA AL CAMBIO EN EL SECTOR SALUD

USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA RESISTENCIA AL CAMBIO EN EL SECTOR SALUD

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre *

Tu respuesta _____

1.- Con el paso del tiempo las TIC me interesan cada vez menos *

- COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- MÁS O MENOS DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- COMPLETAMENTE EN DESACUERDO

2.- Cada vez me siento menos implicado en el uso de las TIC *

- COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- MÁS O MENOS DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- COMPLETAMENTE EN DESACUERDO

3.- No podría hacer mi trabajo o mis tareas sin las TIC *

- COMPLETAMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- MÁS O MENOS DE ACUERDO

242 respuestas

Ver en Hojas de cálculo

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

Nombre

242 respuestas

Maria

Maritza

Patricia

Delia

Claudia

Julia

Jhonatan

Edith

Rosa

Edad

Anexo 8: Cronograma de capacitación

META/OCP	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA			
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
MES 1	1. Análisis de situación inicial				
Realizar un análisis a los líderes de enfermería relacionado al uso de las tic y gestión	2. Determinar la problemática que presentan los lideres				
	3. Análisis al desempeño del personal y en como dirige la gestión (perfil de líder)				
MES 2	1. Elaborar un plan de capacitación para los líderes de enfermería				
Establecer las prioridades y definir los objetivos junto a los líderes de enfermería	2. Evaluar programa de capacitación para los líderes de enfermería junto con la Dirección de enfermería				
	3. Realizar levantamiento de observaciones presentado por parte de la Dirección de enfermería				
	4. Contar con V°B de parte de la Dirección de enfermería				
MES 3	1. Implementar el plan de capacitación aprobado por la Dirección de enfermería, brindando las pautas y cronograma de actividades				
Socializar y desarrollar el programa de capacitación para los líderes de enfermería	2. Fomentar programas de actividades integradoras que refuercen sus habilidades blandas a los líderes de enfermería				
	3. Desarrollo del temario planteado:				
	- Introducción a las tics en el lugar de trabajo, uso eficaz de las tics para mejorar la productividad, gestión del estrés laboral - Desarrollo de habilidades de liderazgo, dirigir a través del cambio, uso de las tics y liderazgo digital				
MES 3	1. Monitoreo a los líderes de enfermería				
Evaluación final y propuestas de mejora	2. Evaluación final a los líderes que concluyeron su programa de capacitación				
	3. Seguimiento de mejora de acuerdo a los resultados de parte de los líderes de enfermería				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de la tecnología de información y comunicación y la resistencia al cambio en una clínica del distrito de San Isidro", cuyos autores son ALAYO GABRIEL JULISSA ARACELI, VILCA MATTOS ALLINSON PATRICIA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA DNI: 43648948 ORCID: 0000-0001-8879-3575	Firmado electrónicamente por: DLHUAMANIC el 28- 06-2023 17:44:05

Código documento Trilce: TRI - 0546982