



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias digitales en el desempeño laboral de los
profesionales de la salud en un hospital de Lima Norte, 2023.

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

AUTOR:

Garcia Gonzales, Renzo Oscar (orcid.org/0000-0003-0627-7660)

ASESORES:

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

Mg Zubieta Peña, Arturo Rodrigo (orcid.org/0000-0003-3212-3331)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposa Estela Roque, a mis hijos Angie, Sebastian y Joaquín, a mis padres José y Evelina por estar siempre presentes y apoyarme en los momentos más importantes de mi vida.

Agradecimiento

A mis profesores Mgs Arturo Zubiato y Julia Morón y a la universidad César Vallejo por encaminarme en este nuevo desafío y darme la oportunidad de crecer profesionalmente; a los profesionales de la salud que se ofrecieron en la realización de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	Vi
Resumen	Vii
Abstract	Viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo	12
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	38
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de instrumentos de competencias digitales	13
Tabla 2 Validación de instrumento de desempeño laboral	14
Tabla 3 Frecuencia de competencias digitales	17
Tabla 4 Frecuencia de dimensiones de competencias digitales	17
Tabla 5 Frecuencia de desempeño laboral	18
Tabla 6 Frecuencia de dimensiones de desempeño laboral	18
Tabla 7 Tablas cruzadas de competencias digitales y desempeño laboral	19
Tabla 8 Tablas cruzadas en alfabetización y desempeño laboral	19
Tabla 9 Tablas cruzadas de comunicación y desempeño laboral	20
Tabla 10 Tablas cruzadas de contenido y desempeño laboral	20
Tabla 11 Tablas cruzadas de seguridad y desempeño laboral	21
Tabla 12 Tablas cruzadas de resolución y desempeño laboral	21
Tabla 13 Correlación entre competencias digitales y desempeño laboral	22
Tabla 14 Influencia de la competencia digital en el desempeño laboral	23
Tabla 15 Correlación entre alfabetización digital y desempeño laboral	23
Tabla 16 Influencia de la alfabetización digital en el desempeño laboral	24
Tabla 17 Correlación de la comunicación digital y desempeño laboral	24
Tabla 18 Influencia de la comunicación digital en el desempeño laboral	25
Tabla 19 Correlación del contenido digital con el desempeño laboral	25
Tabla 20 Influencia del contenido digital en el desempeño laboral	25
Tabla 21 Correlación de seguridad digital y desempeño laboral	26
Tabla 22 Influencia de la seguridad digital en el desempeño laboral	26
Tabla 23 Correlación de la resolución de problemas y desempeño laboral	27
Tabla 24 Influencia de resolución de problemas en el desempeño laboral	27
Tabla 25 Confiabilidad de Instrumentos - Alfa de Cronbach	62
Tabla 26 Normalidad de datos	62

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Fórmula para hallar la población	53
Figura 2 Cuestionario en Google	61
Figura 3 Datos SPSS	63

Resumen

El objetivo de este estudio fue evaluar la influencia de las capacidades digitales con el desempeño laboral en los empleados de salud asistencial y no asistencial de un hospital de Lima Norte, fue una investigación básica, cuantitativa, aplicada diseño-explicativo, no experimental de corte transversal, se contó con 151 personas por muestreo probabilístico aleatorio simple, la confiabilidad resultó 0,709 y 0,702 según el Alfa de Cronbach; la distribución de los datos paramétricos fue normal, luego con el software SPSS 26, con niveles de bueno (95-71), regular (70-45) y malo (19-44) para las competencias digitales y para la variable desempeño laboral: eficiente (64-85), casi eficiente (41-53) e ineficiente (17-40), dio los resultados: el coeficiente de Pearson fue ,401 con un p valor de ,001 el cual demuestra que los datos guardan relación directa positiva; pero; con fuerza moderada; para hallar la influencia en la prueba de regresión lineal del R cuadrado resultó que en 16% las competencias digitales influyen en el desempeño laboral; por lo que, se puede concluir que las competencias digitales influyen significativamente en la mejora del desempeño laboral en el personal que trabaja en el nosocomio de Lima Norte, distrito de Comas.

Palabras clave: competencias digitales, desempeño laboral, GalenHos

Abstract

The objective of this study was to evaluate the influence of digital skills on work performance in health care and non-care employees of a hospital in North Lima, it was a basic, quantitative, applied design-explanatory, non-experimental, cross-sectional investigation. , there were 151 people by simple random probabilistic sampling, the reliability was 0.709 and 0.702 according to Cronbach's Alpha; The distribution of the parametric data was normal, then with the SPSS 26 software, with levels of good (95-71), regular (70-45) and bad (19-44) for digital skills and for the job performance variable: efficient (64-85), almost efficient (41-53) and inefficient (17-40), gave the results: Pearson's coefficient was .401 with a p value of .001 which shows that the data have a direct positive relationship ; but; with moderate force; to find the influence in the linear regression test of the R square it turned out that in 16% digital skills influence job performance; Therefore, it can be concluded that digital skills significantly influence the improvement of job performance in the personnel who work in the Lima Norte hospital, Comas district.

Keywords: digital skills, job performance, GalenHos

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualizadas contratan personal con competencias y capacidades que estén acorde a sus exigencias y dispuestos a alcanzar los objetivos y metas que las instituciones demanden.

Las competencias son productos verificables, medibles y de impacto positivo, son una colección de capacidades, actitudes y motivaciones que impulsan a un individuo o a un colectivo a desarrollar actividades que beneficien a las organizaciones.

Es evidente como la tecnología se presenta activamente en la salud, en el deporte y la actividad física, tanto que están inmersas en nuestras vidas y nos da la sensación de no poder desprendernos de ellas, el uso de la red digital, de las redes sociales, de la información, de biosalud, etc. nos hacen consumidores de las tecnologías de información, y asesoría en temas de bienestar saludable (Aladro, 2019)

Por tal razón, esta investigación se basa en un estudio que describe cómo la tecnología va mejorando y desarrollando nuevas estrategias de atención al poblador del hospital de Lima Norte, cómo evolucionan las atenciones y servicios a los pacientes de la localidad; pero, para ello los profesionales a cargo del uso de las TIC poseen competencias básicas o de alto nivel para el buen uso y administración de estas TIC. Por ello, a nivel nacional el gobierno ha realizado convenios con administradores de softwares que permitan la rapidez y efectividad de las TIC en servicios de la salud, es así como en el año 2012 el Ministerio de Salud, adquiere programas como el GalenHos el cual se vienen usando en varios hospitales del país; caso puntual es del hospital de Lima Norte, el cual es uno de los objetivos de cambios en el uso de las TIC en las políticas de gobierno electrónico (DS081-2013PCM). Con estos hechos se aprecia que el mundo de la revolución tecnológica ha traído grandes beneficios en la salud tanto que ahora se le puede llamar eSalud, y no sólo se trata de que las tecnologías nos puedan ayudar a diagnosticar y tratar, también nos debe ayudar a gestionar la información del paciente, administrar la salud y lograr intercambios con mayor seguridad, rapidez y confianza (Serrano, 2018).

Razón por la cual se observó que el hospital de Lima Norte implementó el GalenHos como software para administrar y gestionar de salud, por ello, se planteó la pregunta general: ¿Cuál es la influencia de las competencias digitales en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un Hospital de Lima Norte; 2023? y las preguntas específicas: a. ¿cuál es la influencia de la información y alfabetización digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023?; b. ¿cuál es la influencia de la comunicación y colaboración en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023?; c. ¿cuál es la influencia de la creación de contenido digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023?; d. ¿cuál es la influencia de la seguridad digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023? y e. ¿cuál es la influencia de la resolución de problemas digitales en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023?

La justificación práctica de esta investigación, refleja que el personal del centro hospitalario logra un mejor trabajo con el uso de las herramientas tecnológicas; pues, al implementarse sistemas de información en las unidades asistenciales de salud, están deben ser empleadas de la mejor manera para evitar impases, cruce o pérdida de la data de los pacientes; por tanto, las competencias digitales permiten el acceso a la información de los pacientes, de manera rápida y sobre todo permite resolver los problemas que devengan del uso de estas plataformas digitales; en la justificación teórica al conocerse las frecuencias de las respuestas del cuestionario presentado en este estudio se podrá conocer cuáles son las competencias digitales que menos destreza tienen los profesionales de la salud y cuáles son las que dominan; en la justificación metodológica se puede tomar el cuestionario como futura herramienta con prontas mejorías para el desarrollo de otras informaciones pertinentes al cuidado o resolución de problemas informáticos que requiere esta institución y la justificación social se describió que la vorágine de la tecnología en la informática que ha sido implementada en las diferentes unidades prestadoras de salud del país, hace que la información se almacene, procese y distribuya en grandes volúmenes, evitando o sustituyendo al papel y la cantidad de personas/hora accedan a la información requerida, de manera oportuna, rápida y confiable.

Se planteó el objetivo general: establecer la influencia de la competencia digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023. Para los objetivos específicos se formuló: a. Establecer la influencia de la información y alfabetización digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte, 2023; b. Establecer la influencia de la comunicación y colaboración en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023; c. Establecer la influencia de la creación y contenido digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023; d. Establecer la influencia de la seguridad en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023 y e. Establecer la influencia de la resolución de problemas en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023.

Se planteó la hipótesis general: existe influencia significativa de las competencias digitales en el desempeño laboral en un hospital de Lima Norte, 2023; y las hipótesis específicas planteadas: a. ¿Existe influencia significativa de la información y alfabetización digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte, 2023?; b. ¿Existe influencia significativa de la comunicación y colaboración en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023?; c. ¿Existe influencia significativa de la creación de contenido en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023?; d. ¿Existe influencia significativa de la seguridad digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023? y e. ¿Existe influencia significativa de la resolución de problemas en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte, 2023?.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se halló los estudios de Arondojo (2017) con el staff de enfermería de un nosocomio madrileño que con sus habilidades digitales desarrollaron y repotenciaron su desempeño; por cuanto el autor planteó la hipótesis: la muestra de enfermeros carece de competencias informacionales para usar las TIC en su trabajo diario. El objetivo era comprobar si dichos enfermeros tenían habilidades informacionales para utilizar las TIC y conocer si estaban interesados en adquirir esta formación. El método es analítico transversal, validando un cuestionario y con base de datos procesados con el SPSS 20. Los resultados obtenidos de 516 encuestados, 53 varones y 463 mujeres; demostró que el 77,71% ha estudiado en Madrid; también que el 78% trabaja en un hospital y el 12 % en una clínica. De todos ellos el 25,74% posee conocimientos básicos, el 56,44% en nivel intermedio; también el 46% de ellos conoce el software que está usando y de todos ellos 50 encuestados (9,68%) tienen competencias informacionales de elevado y demostrable nivel. Conclusiones que el personal cuenta con competencias básicas y mejorables, y sólo el 9,68% tiene formación digital completa.

En los actuados de Lema (2022), el avance de la tecnología en la salud ha transformado las actividades de los profesionales de la salud; pero, aún quedan brechas como falta de algunas habilidades, la resistencia al cambio y las capacitaciones para estar a la vanguardia. El objetivo del autor fue relacionar la literatura con la adecuada utilización de las TIC en las enfermeras. La metodología fue retrospectiva se revisó artículos que contribuyan al nuevo conocimiento a los objetivos planteados bajo los parámetros de PRISMA. Los resultados obtenidos fue que en la India y España tienen 40% y 70%, Perú y Ecuador 56% de conocimientos básicos, en el uso de tecnologías digitales como el internet figura el 87%, 29,40% usan las redes sociales y más del 40% utilizaron alguna vez las redes sociales; entre los obstáculos se destaca el 78,6% piensa en la inseguridad digital, el 72% en el elevado costo de la tecnología y el desconocimiento marca 43%.

Mencionamos a Rojo (2021), afirma que las TIC cambió la formación de la salud hacia la era digital; la eSalud que son las TIC aplicadas en las nuevas

atenciones y gestión de la salud, logran mejorar la vida y crear el trabajo eficiente salud; se tuvo como objetivo la medición de las habilidades y saberes previos en el uso de un software que genere datos epidemiológicos de la COVID 19; la metodología usada fue con el desarrollo de un software libre R abierto que permite analizar datos y reportes de buena calidad; hasta la actualidad el trabajo aún no tiene resultados ni evaluación final del proyecto; pero, las primeras conclusiones de esta investigación indicó que los profesionales de la salud requieren competencias digitales; sugirió que la hoja de vida de los futuros profesionales de la salud tengan formación en tecnología digital.

Sotillos (2018) afirmó que la eHealth se expande; pero, también crece la incertidumbre por las garantías que rodea el correcto y adecuado uso de las herramientas tecnológicas. El análisis de estudio observacional tuvo como inquietud reconocer la utilización y algún condicionante de la población hacia la forma de interactuar con los servidores de la salud en el uso de aplicaciones para celulares u otros dispositivos móviles, con lo cual se observó niveles de carácter social demográfico distinto o de salud en los pobladores. Los materiales y métodos usados fueron el llamado “Barómetro Andaluz sobre softwares de aplicativos móviles de la salud” con muestreo aleatorio, tamaño de la población, género y edad con 1 609 participantes, puesto al análisis con el SPSS y tablas de contingencia. Los resultados el 7,6% de los pobladores con estudio superior se ha comunicado con el personal de salud por canales tecnológicos, el 55% no se han comunicado; pero, podrían hacerlo y el 1,3% ha recibido alguna recomendación por estas aplicaciones. Concluyendo de que las TIC tienen escasa presencia en la relación profesional – paciente; pero, hay una alta predisposición de la ciudadanía por usarlas.

En antecedentes nacionales tenemos a Navarro (2022) quien expresó que la revolución tecnológica de la salud tiene grandes desafíos y retos, el ministerio de salud en sus organizaciones y gestiones de salud, se refuerzan con la salud digital para el beneficio de todos los usuarios del país. El objetivo fue determinar cuál es la relación de las competencias digitales y la eficiencia laboral en los empleados de salud de la Microred en Apurímac – Perú 2021. El método empleado fue básico con un diseño no experimental. El instrumento para obtener los datos fue el cuestionario

para cada variable y se encuestó a 80 empleados estatales de la Microrred, los resultados obtenidos indican la relación positiva entre las competencias digitales y la eficiencia laboral de los empleados de la Microrred, por lo que se concluyó que existe una relación directa entre las competencias digitales y la eficiencia laboral y esto contribuirá a un mejor servicio para el beneficio de los clientes de ese centro de salud de Apurímac.

Para La Noire (2021) hizo referencia al teletrabajo y afirmó que se necesita una capacitación con las TIC, este estudio se realizó con algunos centros de salud limeños en el año 2021, se hizo la comparación del teletrabajo luego de una capacitación con las citas del trabajo convencional. Este estudio presentó un método mixto de procesos cuantitativos y cualitativos bajo un diseño de investigación no experimental transversal, descriptivo y correlacional, para recolectar la muestra se utilizó la encuesta sometida a la escala de Likert; el análisis de comparación demostró que el teletrabajo mejora posterior a la capacitación tecnológica y es significativa para la teleconsulta, mejorando el desempeño laboral, trabajo flexible y calidad de vida de los trabajadores, esto se evidencia con lo hallado en pruebas de las hipótesis planteadas con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia de 1%, con las pruebas estadísticas de correlación de Spearman los coeficientes fueron 0,803, 0,811 y 0,823 para las tres hipótesis específicas planteadas, con un nivel de significancia del 0,000, lo que da validez y demuestra que el teletrabajo está relacionado con la teleconsulta del sector salud.

Para García, (2019) analiza tres puntos relevantes: la capacitación, seguido al desempeño laboral y también a la calidad del servicio al paciente dentro del nosocomio Belén de la capital de Trujillo, el diseño de investigación fue descriptiva correlacional cuantitativa, se elaboró una encuesta de 20 preguntas con la escala de Likert respecto a la capacitación, 15 para la siguiente variable de desempeño laboral y 29 para la variable calidad de los servicios. Se analizaron los datos con el Alpha Cronbach se obtuvo 0,876 se demostró confiable; se analizó primero al personal capacitado obteniendo un resultado negativo, 43,37%, afirman que no hay capacitaciones, para el desempeño laboral respondieron en 45,34% que es eficaz, en cuanto a la calidad los datos del coeficiente de correlación hallado fue de -0,33, por lo que al correlacionar las variables se obtuvo en 0,406, con estos datos se

concluyó que el estudio afirma que entre las variables mencionadas no tenían alguna relación.

Para Cantalicio, (2020) el estudio fue demostrar las competencias digitales de los empleados estatales de una entidad administrativa de la salud. Métodos. En esta investigación de tipo descriptiva se trabajó con 87 empleados (46 mujeres y 41 varones), la muestra fue del área de administración de la Unidad 404 de la Red Asistencial de Salud en Huánuco durante el 2020. El instrumento de escala de la variable sirvió para recoger la data de la variable competencia digital. Para lograr el estudio inferencial analítico se recurrió las pruebas con el chi-cuadrado para la muestra. Resultados. Estos datos denotaron que el nivel de la variable competencia digital fue básico (62,1%). Seguido la información y tecnología fueron los valores más altos: 51,7 % y 39,1 %, respectivamente; los datos de la convivencia digital, de la comunicación y colaboración fueron datos con menor porcentaje. En lo estadístico se obtuvo mayor nivel básico en el uso de las competencias digitales ($p \leq 0,000$). Se concluyó que la característica resaltante fue que los empleados públicos estatales tuvieron una escala básica de competencia digital.

En Chiclayo, Pérez (2022) tuvo por objetivo la descripción de las competencias digitales por profesionales de la salud; con el método de revisiones descriptivas de bibliografías digitales como Dialnet, PubMed, ScienceDirect, Scielo, ProQuest, y en otras plataformas digitales especializadas como BVS, también de revistas digitales de ciencias como VidaSipanense, Educación Media Superior y Científica Salud; en estas búsquedas con booleanos, ayudados con filtros y palabras claves, en idiomas español, inglés y portugués con una antigüedad no mayor a 10 años. Se concluyó que los profesionales de la salud son deficientes en alfabetización, digital, comunicación digital, creación de contenidos digitales, seguridad informática y son deficientes en la resolución de problemas informáticos; también, se concluyó que las mujeres presentan más deficiencias de competencias digitales que los varones y también una relación de a mayor edad más deficiencias en el uso de las TIC, quiere decir una relación inversa de edades y mejoras de competencias digitales. En las recomendaciones propone la autora tener mayores estudios cuantitativos comparativos que ahonden estos estudios, para desarrollar las capacidades de acción frente a las TIC.

Los estudios de Jaramillo (2021) afirmaron que el desempeño laboral tiene cierta relación con la ineficacia de la gestión administrativa en los trabajadores del Estado, por lo que se demostró la relación que había entre la gestión administrativa y el desempeño laboral como primer objetivo, para esto se construyó el estudio aplicado, descriptivo- correlacional en la Red de Salud de Lambayeque, con un cuestionario de 25 ítems para la gestión administrativa y 20 ítems encuadrados para el desempeño laboral, toda esta información cruda se procesó analíticamente con el software IBM SPSS V26; los resultados en la correlación de Pearson fue 0,509; la conclusión fue la evidencia de la positiva de la relación que existió entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados de la Red Salud Lambayeque.

Para Ruiz (2022), las tecnologías de la información y la comunicación con fuerte avance, demostró que a pesar de la distancia, las labores son más rápidas, eficientes y amenas; sus estudios se basaron en la relación del trabajo remoto o trabajo a distancia o teletrabajo con el desempeño laboral en el Hospital Almanzor Aguinaga, el análisis fue de tipología cuantitativa, la forma del diseño fue no experimental, de carácter descriptivo correlacional, participaron 152 personas, con la obtención de los resultados se concluyó que entre el teletrabajo y el desempeño de las labores existe una relación del 0,82 siendo directa.

El soporte teórico para estas variables: competencia digital tiene una perspectiva particular, una de las condiciones es que los resultados tienen que ser beneficiosos; pero, también tienen una gran preocupación por que su uso pueda causar perjuicios (robo de datos que en la actualidad es la que mayor demanda tiene y existe un mercado negro que ofrece datos de personas y de empresas, dinero, seguridad, etc), afirma Sotillo (2018). Para Gómez (2018) en el mejor análisis se puede decir que las herramientas informáticas permiten al profesional de la salud, obtener y mejorar nuevas informaciones en sus investigaciones. En relación con esta definición de las competencias digitales que tiene los trabajadores profesionales o no profesionales para el ejercicio de sus actividades laborales, se tendrá la expectativa de conocer en los empleados el desempeño laboral con las herramientas informáticas, las cuales buscan mejorar, motivar y controlar a los empleados en las compañía (INTEF, 2017), para lo cual se presentan 5

dimensiones: a. Información y alfabetización digital, el cual demuestra la capacidad de buscar, saber interpretar, organizar y analizar el contenido que nos muestra la red digital (INTEF, 2017) b. Comunicación digital como las nuevas tecnologías desligadas del papel impreso, que dan relevancia a un nuevo proceso cognitivo (Ventura, 2018). c. Creación de contenido digital, que brinde nueva información digital como páginas web, contenido científico, realizar producción digital de autoría propia (INTEF, 2017). d. Seguridad para la salvaguarda de datos, protección personal de contenidos digitales (INTEF, 2017). e. Resolución de problemas que demuestren las habilidades de sortear problemas de software y hardware, tomar decisiones y resolver conflictos digitales de la propia autoría y de ser posible la de otros dando soporte. (INTEF, 2017). Se resalta entonces la relevancia de las competencias digitales en el campo de la salud de parte de los profesionales de la salud independiente del cargo que desempeñen; esta variable condiciona los resultados en su beneficio o fracaso del sistema digital implementado.

Se encamina, este gran crecimiento vanguardista de las tecnologías de la información y comunicación de forma tan arrolladora que los cambios en beneficio de la salud son drásticos y crea un nuevo panorama, una nueva visión, que compromete a toda la sociedad en todos los niveles a estar preparados para reinventarse o rejuvenecer las acciones cotidianas de los servicios de salud; la acción médica y de todos los profesionales de la salud mejoran en su comunicación y cooperación donde pueden trabajar de manera coordinada y conjunta, compartiendo conocimientos y mejorando la calidad de la atención de los pacientes; pues, con el uso de estas tecnologías se tendrá un acceso rápido, seguro y confiable para el beneficio de los pacientes (Aceto, 2018)

Para las teorías del desempeño laboral se le tiene como un concepto no muy relevante; pues, no tiene una definición puntual; por ello, existen muchas definiciones o conceptos que en las tantas investigaciones con esta variable sus definiciones no son iguales, eso se demuestra en la búsqueda de información; pero, se le considera como una variable dependiente en el desarrollo organizacional dentro de la gestión organizacional (Chao, 2018). Otra teoría sostiene que el desempeño laboral, la evaluación y riesgos son algunos de los temas organizacionales actuales que son la clave del éxito y requieren, conocimientos,

habilidades y motivaciones individuales de los trabajadores de salud, lo que dará eficiencia y equidad de los servicios cuando y donde sea necesario (Abraham, 2022); también definimos desempeño como un término integrador de una serie de comportamientos y de un operador en un determinado tiempo (Alles, 2017). Para ello se desglosan 3 dimensiones: a. Competencias individuales como el conocimiento y eficiencia individual (Palacios 2018) b. Mejora continua como el progreso y la presencia en el entorno laboral (Palacios 2018) y c. Logro de objetivos en la satisfacción y los reconocimientos logrados en el desarrollo de las labores encomendadas (Palacios 2018). La importancia de esta variable es el resultado verificable que puede ser modificada; pues, está deviene de las competencias digitales que tenga cada profesional de la salud; de allí su naturaleza de ser dependiente de otros factores como antes se han mencionado o lo mencionan otros autores con otros condicionantes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Los estudios de investigación cuantitativa suponen el acercamiento progresivo y desde el punto de vista de la subjetividad permitirá mejores experiencias y evidenciar nuevos resultados para el posterior análisis; concentrando la comprensión de los hechos en su interioridad, sucesos y resultados que devengan del análisis, captando la dinámica social, histórica y holística de estos hechos (Hernández Sampieri, 2018)

El tipo de investigación es una investigación básica porque desea encontrar conocimientos nuevos, prácticos, aplicables, modificables o que produzcan nuevos sistemas o gestiones para la elaboración de nuevos productos; a estas investigaciones se les puede atribuir la autoría porque pueden enfocarse a entregar un producto (Viloria, 2016). Hay varias clasificaciones de acuerdo con su estudio, de acuerdo con la base natural de la información pueden ser de dos tipos: investigación cualitativa, cuando la información se presentó en base a datos cualitativos; y la investigación cuantitativa es cuando la información se presentó en base a datos cuantitativos, esto quiere decir, en cantidades. Esta investigación es de tipo cuantitativa (Pandey 2018). Este estudio es tipo descriptivo correlacional causal; pues, los datos proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos (Hernández-Sampieri 2018)

El diseño al no tener injerencia en las muestras es no experimental tipo transversal; pues, busca el nivel o estado de una o más variables en una población, en un solo momento. (Hernández Sampieri, 2018), es de nivel correlacional causal; pues, establece la relación entre categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández-Sampieri, 2018)

3.2 Variables y operacionalización

Las variables son aspectos de los individuos que se someterán al análisis, su cualidad central radica en el nombre, en el que pueden variar, cada vez que se haga referencia de una variable, se debe conocer la unidad de análisis referida, caso contrario mencionarla (Bologna, 2018).

VARIABLE 1: Competencias digitales

Definición conceptual: Es el consolidado de conocimientos, actitudes y varias habilidades que permitirán realizar el uso consciente, seguro creativo y crítico de las TIC para el trabajo, el ocio y la comunicación (Montero, 2019).

Definición operacional: La variable fue dividida en 5 dimensiones alfabetización digital y tratamiento de datos, comunicación y colaboración, creación de contenido digital, la seguridad y resolución de problemas (INTEF, 2017 Marco Común de Competencia Digital Docente.)

VARIABLE 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Según Alles (2017) como un término integrador de una serie de comportamientos y de un operador en un determinado tiempo.

Definición operacional: Esta variable fue dividida en 3 dimensiones, competencias individuales, mejora continua y logro de objetivos (Palacios, 2018)

Escalas de medición

Los datos se sometieron en la escala de Likert estos fueron clasificados en una escala numerativa transformando las agrupaciones de las respuestas numéricas.

Niveles de medición

Los niveles para la variable competencia digital: bueno (95-71), regular (70-45) y malo (19-44) Los niveles para la variable desempeño laboral: eficiente (64-85), casi eficiente (41-53) e ineficiente (17-40)

Indicadores

Se muestran en el anexo de operacionalización de variables cada indicador está referenciado con los ítems de la encuesta correspondiente, y estos están agrupados por niveles, ya referenciados por la escala que fue ordenado en el proceso de datos.

3.3 Población, muestra, muestreo

Población

La población es la congregación de elementos accesibles o también denominados unidades a ser analizadas que están en pertenencia con el lugar y

ámbito donde se ha de desarrollar el estudio (Condori 2020). Para este estudio el grupo estuvo conformado por 250 profesionales de la salud asistenciales y no asistenciales de un hospital de Lima Norte.

Muestra

Representará una parte de la población, que fue 151 encuestados, esta ha de poseer las mismas cualidades o características que se desea estudiar de la población (Condori 2020). Determinación del diseño de la muestra: un diseño de la muestra es un plan definido antes de que se recolecten datos para obtener una muestra de una población específica. El diseño de la muestra fue probabilístico. Para este estudio se eligió el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual se calculó con una fórmula.

Muestreo

En esta ocasión fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Hernández-Sampieri (2018) la unidad muestral es el caso por selección

ar de la población y que en su conjunto integra la muestra. Es el tipo de caso a elegir para estudiar a la población.

Criterios de inclusión

Todo profesional de salud que, en el desarrollo de sus labores, requiera de herramientas informáticas, laptop, smartphones, tablets, etc. Se incluye todas las edades, géneros y cargos laborales, médicos, tecnólogos médicos, enfermeros, obstetras, técnicos auxiliares de cada área, personal administrativo, etc.

Criterios de exclusión

Personal del hospital que no necesite de herramientas de informática en el desarrollo de sus quehaceres cotidianos como el personal de seguridad, de mantenimiento, de limpieza.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica para recolectar los datos fue la encuesta la cual estuvo elaborada con las variables y sus dimensiones, para ser encuestadas tipo preguntas y con escalas tipo Likert

Encuesta

La forma más común de recolectar información es la encuesta; por lo general, el investigador administra una encuesta a una muestra de individuos seleccionados al azar o, si es posible, a toda una población (Katz, Seid & Abiuso 2019)

Instrumento

Entonces con la encuesta tenemos la producción de datos, por medio de los cuestionarios, que permitió construir varios temas con los sujetos o grupo de estos, por tanto, permitirá que el método sea aplicado en la práctica, en este caso la encuesta (Feria, 2020).

Tabla N° 1 Validez del instrumento de competencias digitales

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Dr. José Antonio Carbonel Arribasplata	Aplicable
2	Mg. Miryan Milagros Leiva López	Aplicable
3	Mg. Angela Margot Oscanoa Ramos	Aplicable
4	Mtro. Anthony Pérez Bardales	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

Tabla N° 2 Validez del instrumento de desempeño laboral

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Dr. José Antonio Carbonel Arribasplata	Aplicable
2	Mg. Miryan Milagros Leiva López	Aplicable
3	Mg. Angela Margot Oscanoa Ramos	Aplicable
4	Mtro. Anthony Pérez Bardales	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

3.5 Procedimientos

Se presentó una carta dirigida al médico jefe de área del hospital nacional del cono norte del distrito de Comas, para obtener los permisos y autorizaciones en

la recolección de datos entre los trabajadores del hospital, respetando los criterios de inclusión y exclusión para el posterior proceso analítico. Cada entrevistado ha sido informado del objetivo de esta encuesta, la cual se aplicó con el consentimiento informado que se detalla en los anexos; y para la veracidad y verificación de datos, estos fueron anotados con el nombre y documento de cada participante de ser necesario para revalidar u observar los resultados. Algunos participantes fueron encuestados por formularios del Google, con la primera pregunta si es que desea o no participar en la encuesta que se les dio a continuación.

3.6 Método de análisis de datos

El ingreso, orden y custodia de datos fue con el Excel 365, en este software se realizó el ingreso correcto de datos, se llevó la verificación de estos y se ordenó para el posterior análisis a través del SPSS 26 en este software se procesó los cálculos, se interpretó y se analizó de los datos resultantes.

Luego del ingreso de los datos de las 151 personas, estos se registraron en el Excel 365 para luego importarse como base de datos al SPSS 26 y luego construir los rangos con sus respectivos temas y someterlos al baremo y a las pruebas de confiabilidad del Alfa de Cronbach's

Se procesó la muestra de 151 personas, este análisis de datos en el SPSS 26, obtuvo los siguientes resultados: Prueba de confiabilidad, alfa de Cronbach. Pruebas de normalidad, tablas de contingencia y pruebas de regresión lineal.

3.7 Aspectos éticos

Cuando se elaboran las investigaciones es importante respetar los principios éticos; en cuanto, a la información en citación y referenciación de los datos o ideas obtenidas para evitar el plagio de información brindada por otros autores.

Es por ello, que, en la información de las investigaciones, la información debe ser fidedigna, veraz, real evitando la adulteración de datos, o alteraciones de los resultados. Este tipo de acciones desprestigian a las instituciones que avalan estas investigaciones y afectan y dañan a la ciencia de la investigación. Por lo que

universidad César Vallejo en principios de Ética de Investigación; da en conocimiento a la población universitaria como objetivo principal, incentivar la integridad científica de todos los estudios de investigación desarrolladas dentro de la universidad César Vallejo, rigiéndose en sus lineamientos, reglamentos, con responsabilidad y honestidad. Cabe decir que este reglamento es de cumplimiento obligatorio, para todos aquellos que pertenezcan a esta institución. Para ello, la universidad promueve y vela por la veracidad y originalidad de los estudios de investigación que se realicen y pertenezcan a esta casa de estudio. Por tanto, este reglamento estipula las sanciones por la falta de ética en la investigación; estos actos como, fabricación de datos, destrucción de experimentos, plagios, etc; forman parte de las infracciones las cuales se definen de acuerdo con el nivel de gravedad como leves y graves. Se tuvo en cuenta como principios éticos, el debido respeto a los encuestados, explicando el beneficio de aplicar el cuestionario y con los criterios de justicia de no exclusión de las personas seleccionadas, dando a conocer a cada uno el beneficio aportado en este estudio; para ello, se le explicó el porqué del estudio, se les extendió un consentimiento informado, respetando los principios de voluntariedad en la selección de los encuestados; todo esto bajo los principios de Belmont en el desarrollo de investigaciones con humanos (Esparza, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Frecuencia de competencias digitales

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	117	77,0
Regular	35	23,0
Malo	0	0,0
Total	152	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud.

La tabla muestra un 77% de profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte tienen buenas competencias digitales dentro de sus actividades diarias, el 23% de los profesionales de salud tienen competencias regulares y que no hay algún profesional de la salud que demuestre malas competencias digitales en el desempeño de sus labores.

TABLA 4

Frecuencia de las dimensiones de las competencias digitales

	D1: Alfabetización		D2: Comunicación		D3: Contenido		D4: Seguridad		D5: Resolución	
	N	%	N	%	N	%	N	%	n	%
Bueno	117	77	107	70,4	9	5,9	51	33,6	88	57,9
Regular	35	23	45	29,5	114	75	99	65,1	61	40,1
Malo	0	0	0	0	29	19,1	2	1,3	3	2
Total	152	100,0	152	100,0	152	100,0	152	100,0	152	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud

La alfabetización digital presentó el mayor porcentaje con 77% con lo que se demostró que los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte tienen buenas competencias digitales para un eficiente desempeño laboral y que el contenido digital es la capacidad que menos dominio tienen los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte con un 5,9%; también la tabla muestra que el 19,1% tiene mala capacidad de uso de contenidos digitales que hace que el desempeño laboral sea ineficiente.

TABLA 5*Frecuencia de desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	100	65,8
Casi eficiente	52	34,2
Deficiente	0	0
Total	152	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud

En esta tabla se muestra que el 65,8% de los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte tiene un eficiente desempeño laboral, la tabla también muestra que el 34,2% es casi eficiente en su desempeño laboral, y que no hay algún profesional de la salud que tenga un desempeño deficiente en sus labores.

TABLA 6*Frecuencia de las dimensiones de desempeño laboral*

	D1 Conocimiento		D2 Eficiencia		D3 Productividad		D4 Progreso		D5 Presencia		D6 Satisfacción		D7 Reconocimiento	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	N	%
Eficiente	111	73	105	69,1	77	50,7	53	34,9	102	67,1	79	52	99	65,1
Casi eficiente	41	27	46	30,3	74	48,7	97	63,8	50	32,9	71	46,7	51	33,6
Deficiente	0	0	1	0,7	1	0,7	2	1,3	0	0	2	1,3	2	1,3
Total	152		152		152		152		152		152		152	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud

El 73 % de los encuestados tiene un eficiente conocimiento de sus actividades diarias para un lograr un eficaz desempeño laboral, la tabla demostró que el conocimiento y la eficiencia son las dimensiones que más dominan para lograr un eficiente desempeño laboral, se observó también que la satisfacción, el reconocimiento y el progreso del desempeño laboral tienen el mayor porcentaje de ineficacia con un 1,3% lo cual evidenció que los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte son ineficientes en sus actividades diarias para el desempeño laboral.

TABLA 7

Tablas cruzadas entre competencias digitales y desempeño laboral

		Desempeño Laboral		Total
		Casi Eficiente	Eficiente	
Competencia digital	Bueno	9,2%	45,4%	54,6%
	Regular	25,0%	20,4%	45,4%
Total		34,2%	65,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud

La tabla demostró que el 45,4% tiene buenas competencias digitales para lograr el 65,8% de eficiente desempeño laboral, el 25% del personal de Salud tiene un regular uso de sus competencias digitales en relación con el 34,2% de casi eficiente desempeño laboral también se observó que los profesionales de la salud del hospital del Norte de Lima no muestran ineficiencia en su desempeño laboral usando las competencias digitales.

Tabla 8

Tablas cruzadas entre la alfabetización digital y el desempeño laboral

		Desempeño laboral		Total
		Casi eficiente	Eficiente	
Alfabetización digital	Bueno	19,7%	57,2%	77,0%
	Regular	14,5%	8,6%	23,0%
Total		34,2%	65,8%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud

El 57,2% de los profesionales de la salud poseen buenas capacidades de alfabetización digital el cual hacen que sus desempeños laborales sean eficientes en un 65,8%, también todos los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte no poseen malas capacidades digitales.

Tabla 9*Tablas cruzadas entre comunicación digital vs desempeño laboral*

		Desempeño laboral		Total
		Casi eficiente	Eficiente	
Comunicación digital	Bueno	19,7%	50,7%	70,4%
	Regular	14,5%	15,1%	29,6%
Total		34,2%	65,8%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud

La tabla demostró que el 50,7% de los profesionales de la salud tienen una buena comunicación digital para lograr un 65,8% de eficiencia en su desempeño laboral, la tabla muestra que el 34,2% de los empleados tiene un casi eficiente desempeño laboral con el 19,7% de buena comunicación digital; también se muestra que no hay algún profesional de la salud con malos conocimientos digitales que hagan ineficiente su desempeño laboral.

Tabla 10*Tablas cruzadas de contenido digital vs desempeño laboral*

		Desempeño laboral		Total
		Casi eficiente	Eficiente	
Contenido digital	Bueno	0%	5,8%	5,9%
	Regular	25,7%	49,3%	75%
	Malo	8,6%	10,5%	19,1%
Total		34,2%	65,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud

El 5,8% de profesionales de la salud poseen buenas capacidades de contenido digital para lograr el 65,8% de eficiente desempeño de sus labores; la tabla demostró un 19,1% con malas capacidades digitales; la gran mayoría de los profesionales de la salud que son 49,3% tienen un eficiente desempeño laboral usando regularmente sus capacidades de contenido digital.

Tabla 11*Tablas cruzadas de seguridad digital vs desempeño laboral*

		Desempeño laboral		Total
		Casi eficiente	Eficiente	
Seguridad digital	Bueno	7,9%	25,7%	33,6%
	Regular	25,0%	40,1%	65,1%
	Malo	1,3%	0%	1,3%
Total		34,2%	65,8%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud

La tabla 11 demostró que 25,7% de los profesionales de la salud tienen buenas capacidades en seguridad digital para lograr el 65,8% de eficiencia en su desempeño laboral; también se demuestra que hay 1,3% de profesionales de la salud con malas capacidades de seguridad digital dentro de sus competencias digitales con lo que se demuestra que el desempeño laboral es casi eficiente.

Tabla 12*Tablas cruzadas de resolución de problemas digitales vs desempeño laboral*

		Desempeño laboral		Total
		Casi eficiente	Eficiente	
Resolucion de problemas	Bueno	15,8%	42,1%	57,9%
	Regular	16,4%	23,7%	40,1%
	Malo	2,0%	0%	2,0%
Total		34,2%	65,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud

La tabla demuestra que el 42,1% de los profesionales de la salud poseen buena resolución de problemas digitales que hacen que su trabajo sea eficiente en un 65,8%; sin embargo, existe un reducido 2% de profesionales con malas capacidades de resolución de problemas.

En la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad para ambas variables y se correlacionó con el coeficiente de Pearson por ser datos de distribución normal usando el estadístico de Kolmogorof Smirnov se demuestra que los datos son paramétricos y se someten a

la regresión del R cuadrado, para obtener las influencias de cada dimensión con la variable dependiente.

Ho: No existe relación significativa entre las competencias digitales en el desempeño laboral.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias digitales en el desempeño laboral.

Tabla 13

Correlación entre competencia digital y desempeño laboral

		Competencia digital	Desempeño laboral
Competencia digital	Correlación de Pearson	1	,401
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,401	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Los datos demostraron una distribución normal por lo que el coeficiente permitido para este estudio es el coeficiente de correlación de Pearson.

Esta correlación resultante es positiva y moderada, con el valor de significancia menor de 0,05 con este resultado se afirma que se acepta la hipótesis alterna propuesta para este estudio que es la influencia directa de las competencias digitales en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un hospital de Lima Norte.

Para medir el grado o porcentaje de influencia de la competencia digital sobre el desempeño laboral se aplica la regresión lineal en el SPSS, para lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 14*Influencia de la competencia digital en el desempeño laboral*

Modelo	R	R cuadrado
1	,401	,161

El R cuadrado obtenido es 0,161 por lo que se infiere que las competencias digitales influyen en un 16,1% sobre el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte.

Para hallar los grados de influencia de cada dimensión sobre la variable desempeño laboral elaboramos las siguientes tablas con las regresiones lineales respectivas para cada correlación hallada con el coeficiente de Pearson. Para relacionar cada hipótesis planteada en la influencia de cada dimensión de la variable competencias digitales frente al desempeño laboral.

Ho: No existe relación entre la alfabetización digital y el desempeño laboral.

Ha: Existe relación entre la alfabetización digital y el desempeño laboral.

Tabla 15*Correlación de la alfabetización digital en el desempeño laboral*

		Alfabetización Digital	Desempeño laboral
Alfabetización digital	Correlación de Pearson	1	,330
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,330	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Esta correlación resultante es positiva y moderada con una correlación de Pearson de ,330, con el valor de significancia menor de 0,05 se afirma que se

acepta la hipótesis específica alterna propuesta para este estudio que es la influencia directa de la alfabetización digital en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un hospital de Lima Norte.

Tabla 16

Influencia de la alfabetización digital en el desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado
1	,330 ^a	,109

En esta tabla demostró que el R cuadrado tiene un valor de ,109, lo que significa que la alfabetización digital de las competencias digitales influye en un 10,9 % sobre el desempeño laboral.

Ho: No existe relación entre la comunicación digital y el desempeño laboral.

Ha: Existe relación entre la comunicación digital y el desempeño laboral.

Tabla 17

Comunicación digital en el desempeño laboral

		Competencias digitales	Desempeño laboral
Competencias digitales	Correlación de Pearson	1	,201 [*]
	Sig. (bilateral)		,013
	N	152	152
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,201 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	152	152

Esta correlación resultante de 0,013 es positiva y de influencia baja por el coeficiente de correlación de Pearson en ,201, el valor de significancia menor de 0,05 se afirma que se acepta la hipótesis alterna propuesta para este estudio que es la influencia directa de la comunicación digital en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un hospital de Lima Norte.

Tabla 18*Influencia de la comunicación digital en el desempeño laboral*

Modelo	R	R cuadrado
1	,201 ^a	,040

En esta tabla se pudo visualizar la influencia del 4% de la comunicación digital sobre el desempeño laboral.

Ho: No existe relación entre la comunicación digital en el desempeño laboral.

Ha: Existe relación entre la comunicación digital en el desempeño laboral.

Tabla 19*Correlación del contenido digital en el desempeño laboral*

		Contenido digital	Desempeño laboral
Contenido digital	Correlación de Pearson	1	,177*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	152	152
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,177*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	152	152

Esta correlación resultante de 0,029 es positiva y muy débil por el valor de 0,177 del coeficiente de correlación de Pearson; con el valor hallado de significancia menor a 0,05 se afirma que se acepta la hipótesis alterna propuesta para este estudio que es la influencia directa del contenido digital en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un hospital de Lima Norte.

Tabla 20*Influencia del contenido digital en el desempeño laboral*

Modelo	R	R cuadrado
1	,177 ^a	,031

La tabla nos da un resultado en la correlación lineal de 0,031 que demuestra que el conocimiento digital influye en 3,1 % sobre el desempeño laboral de los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte.

Ho: no existe relación entre la seguridad digital en el desempeño laboral.

Ha existe relación entre la seguridad digital en el desempeño laboral.

Tabla 21

Correlación de la seguridad digital en el desempeño laboral

		Seguridad digital	Desempeño laboral
Seguridad digital	Correlación de Pearson	1	,190*
	Sig. (bilateral)		,019
	N	152	152
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,190*	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	152	152

Esta correlación resultante de 0,019 es positiva y débil por el valor del coeficiente de correlación de Pearson; con el valor hallado de significancia menor a 0,05 se afirma que se acepta la hipótesis alterna propuesta para este estudio que es la influencia directa de seguridad digital en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un hospital de Lima Norte.

Tabla 22

Influencia de la seguridad digital en el desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado
1	,190 ^a	,036

La tabla muestra en la correlación lineal con el R cuadrado de 0,036 que demuestra que la seguridad digital influye en 3,6 % sobre el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte.

Ho: no existe relación entre la resolución de problemas digitales en el desempeño laboral.

Ha: existe relación entre la resolución de problemas digitales en el desempeño laboral.

Tabla 23

Correlación de la resolución de problemas digitales en el desempeño laboral

		Resolución de problemas	Desempeño laboral
Resolución de problemas	Correlación de Pearson	1	,210**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	152	152
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,210**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	152	152

Esta correlación resultante de 0,010 es positiva y débil por el coeficiente de correlación de Pearson; con el valor de significancia menor a 0,05 se afirma que se acepta la hipótesis alterna propuesta para este estudio que es la influencia directa de la resolución de problemas digitales en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un hospital de Lima Norte.

Tabla 24

Influencia de la resolución de problemas digitales en el desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado
1	,210 ^a	,044

La tabla muestra la correlación lineal del R cuadrado de 0,044 que demuestra que la resolución de problemas digitales influye en 4,4 % sobre el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima Norte.

V. DISCUSIÓN

Las competencias digitales y el desempeño laboral en el análisis de datos para este estudio demostró que existe la relación directa, las competencias digitales se valoran o refuerzan con las nuevas variaciones y cambios en las habilidades y técnicas para desarrollar algunas labores dentro de la informática (Díaz 2022); para esta investigación el 54,6% de los profesionales asistenciales del Hospital de Lima Norte, tienen alguna mejoría o facilidad de trabajo con el uso de las tecnologías informáticas, tal como se demostró en los estudios realizados en una Universidad de Australia que obtuvo un 39% de estudiantes que creían tener buen soporte informático para realizar sus actividades laborales y se les pidió asistir a talleres de habilidades digitales con especialistas en la enseñanza explicándoles que luego serían evaluados, después de la capacitación se verificó que lograron un impacto positivo. Este resultado es el conjunto de las 5 dimensiones referenciadas de la competencia digital de esta investigación frente al desempeño laboral; con similares dimensiones hechas en la investigación de Fernández Luque en el año 2019 en el área de la Gestión de la Salud en Málaga, España, concluyó pidiendo que las competencias digitales sean competencias transversales en la elaboración curricular de los profesionales de la salud; pues, permitirá a los profesionales desenvolverse de manera eficiente en el contexto de la e-Salud y de manera plena en la sociedad del conocimiento; pues, con sus dimensiones: búsqueda de la información en la que los encuestados no filtraban con gran destreza la llegada de su información, desconocían la procedencia de sus datos buscados; en la gestión de la información científica, comunicación y difusión de la información, comunicar en abierto: dónde y cómo, y la identidad digital de los profesionales de la salud, evaluados en un pretest y postest, obtuvo un significativo resultado en la mejoría de estas habilidades, la más resaltante fue, la búsqueda de información científica, encontrarla rápida y eficientemente; el cual mejoró en un 47%; por lo que los profesionales son conscientes o validan la capacitación como parte de su formación digital.

Por tanto, se demuestra que las competencias digitales han sido estudiadas en pre y post grados, mencionadas en libros o artículos en distintos países conservando una estructura semejante, porque las preguntas clave de sus cuestionarios pertenecen a la base de un marco común de la Comisión Europea DigCom 2.0 en el año 2016 donde se reconocen 5 parámetros o áreas muy bien definidas para las competencias digitales en los profesionales del campo de la salud, y estos son la información y alfabetización digital, comunicación, seguridad, contenido y resolución de problemas digitales, cabe resaltar que éstas también competencias se denotaron de las competencias digitales del docente. Actualmente estas dimensiones de las capacidades digitales comprenden 26 subcompetencias para el profesional sanitario que le van a servir para enfrentar los nuevos cambios tecnológicos (Montero,2019)

En la información y alfabetización digital se demostró que más del 57,2% de los entrevistados tienen algún saber previo de la información y alfabetización digital y gracias a ello su desempeño laboral es eficiente; ahora con las distintas plataformas digitales se accede a mucha información; estudios hechos por Ruiz en el año 2019, realizada a profesores para conocer sus competencias digitales, con los resultados se demostró que hay una fuerte relación de las plataformas digitales como parte de la información y alfabetización digital, su estudio obtuvo un resultado de ,948 de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, dando alta fiabilidad al resultado; estudios similares como La Noire en Perú demuestran que los conocimientos en tecnologías de la informática mejoran el desempeño del personal de salud con un Rho de Spearman de ,823 dando relación positiva fuerte entre las variables de estudios de competencias digitales y desempeño laboral con una significancia de ,0000; dando fuerza a la hipótesis planteada que existe una relación significativa entre la información digital y el desempeño laboral. Similar resultado en la investigación de Segre (2020), se obtuvo en estudios realizados en la Corporación Politécnica de la Costa Atlántica, ubicada en la ciudad de Barranquilla en Colombia, en cuanto a la información y alfabetización digital a lo que sus dimensiones refieren al control de la información, evaluación de la información y finalmente almacenaje y retroalimentación de la información, se observó que los estudiantes evaluados que fueron objeto de investigación se reflejaron con un nivel avanzado de 59,6%; sin embargo, un 40,4% consideraron no alcanzar ese nivel

evaluado; se mencionó también que los encuestados no sabían realizar una búsqueda de información relevante, justificar sus elecciones generar ideas innovadoras y novedosas para sus áreas laborales y contar con las soluciones a los problemas digitales. En otros estudios muy significativos Fernández (2019) quien realizó sus investigaciones para un hospital de España y tuvo énfasis en la información y alfabetización digital por lo que hizo la recolección de diferentes tipos de búsqueda, para ello formuló un cuestionario de Google y almacenado en el Google drive para dicha encuesta con 31 preguntas comprendidas en 7 bloques, su población de 1 298 personas conformado por médicos, enfermeros, personal administrativo y otros pertenecientes al campo de la salud, sus hallazgos demostraron que la primera búsqueda de información era con el Google, el segundo PubMed y tercero una biblioteca especializada, un significativo 62% desconocía gestores y aplicaciones bibliográficas, el 47% nunca visualizó un libro electrónico, revista o algo similar de reconocida o segura información; pero, si recurrían al Wikipedia u otros tipo de página de información digital; estos resultados fueron expuestos en una conferencia en el año 2016, y a partir de esa información se diseñó distintos programas que incluyeran la formación de competencias digitales para los profesionales de la salud.

La dimensión de comunicación digital tiene una relación directa positiva; pues, mostró que el 50,7% de los encuestados dominan las herramientas de comunicación o dominio de plataformas, pueden crear o entrar a un medio virtual de comunicación o medios digitales en las que puedan establecer una comunicación directa digital y lograr un eficaz desempeño laboral; resultados de Segre en el año 2020 en la Corporación Politécnica de la Costa Atlántica, ubicada en la ciudad de Barranquilla en Colombia obtuvo como resultados que la mayoría de estudiantes, se consideran en un nivel avanzado con el 63,2 % y estos son los que logran transmitir información a otros asegurando que el significado de la expresión sea efectiva; esto quiere decir, que esta competencia necesita un dominio especial para ver el resultado de lo que se requiere comunicar; por esta razón, los profesionales del hospital demuestran que no dominan esta competencia de la comunicación digital, por lo que les resulta difícil compartir o comunicarse significativamente con su entorno digital.

La creación y contenido digital obtuvo un resultado de 19,1% demostrando ineficacia para el desempeño laboral, con este resultado se aprecia que la capacidad digital es la que menos dominan los profesionales de la salud del hospital de Lima Norte, similares resultados sobre creación de contenidos digitales se realizó en la red de salud de Huánuco en el año 2020 por Cantalicio en el que sólo el 26% de los encuestados tienen tareas creativas, producción de contenidos digitales o modificaciones de contenidos digitales y que la edad de estos servidores públicos estaba entre 30 a 59 años, entre estas acciones se destacan utilizar herramientas básicas de productividad, como procesar datos de textos, hojas de cálculo, softwares para presentaciones, algunas animaciones en power point, o modificar algunos contenidos de páginas digitales, etc; se evidencia que estos resultados disminuyen la apreciación de la influencia positiva de la competencia digital de los profesionales de salud en su desempeño laboral.

En la seguridad digital, preguntas como protege usted sus datos o guarda información personal de manera dedicada, protección familiar y del entorno, tiene un alto porcentaje de respuestas negativas o de personas indecisas, 65% de los encuestados no dominan bien estas acciones digitales e inclusive hay un 1,3% de los entrevistados que obtienen un ineficaz desempeño laboral al no contar con estas capacidades digitales; por ello, la relación entre estas variables es directa pero débil; estudios anteriores lo demuestran; pues, resultados de La Noire en el año 2022, quien a sus encuestados les pide información sobre el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de datos como una oportunidad de uso de las TIC y tiene un 31% de personas que son indecisas que juntas a los que están en desacuerdo superan más del 50% y no reflejan un resultado positivo en el uso de esta competencia digital.

Para la resolución de problemas digitales que es una de las dimensiones que en varios cuestionarios de otras investigaciones ha sido omitido, para este estudio obtuvo un 65% de eficiencia con buenas capacidades de resolución de problemas, aunque un 2% tiene ineficiente desempeño laboral por malas resoluciones de problemas digitales, en las investigaciones de Fernández (2019) realizadas en un hospital español de Málaga, España obtuvo un interesante resultado siendo la resolución de problemas digitales el que mayor porcentaje de encuestados

respondió manifestando tener buenas competencias digitales. Esta dimensión también fue analizada por Sánchez en el año 2021 en docentes de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima; pero, se tuvo en cuenta las diferentes variables demográficas; los resultados de los datos se comportaron en una distribución no paramétricas, por lo que se eligió el estadístico de Kruskal-Wallis, a partir de esa aplicación se obtuvo la significancia de 0,168 que es mayor de 0,05; por lo que se concluyó que no se encontraban diferencias significativas entre la resolución de problemas digitales en los años de experiencia de los docentes de la salud.

VI. CONCLUSIONES

- PRIMERO** La relación entre las competencias digitales en el desempeño laboral es directa, positiva; pero con fuerza moderada y su influencia fue de 16,1% de las competencias digitales en el desempeño laboral.
- SEGUNDO** La dimensión información y alfabetización digital es la capacidad que mayor porcentaje obtuvo, con lo que se demuestra la significancia y la relación positiva moderada y que la influencia es de 16,1% de la información y alfabetización digital en el desempeño laboral de los encuestados; obtuvo al Google como buscador principal de la información y en este grupo más del 50% del total de entrevistados si ha realizado alguna búsqueda de información y afirman conocer alguna manera de encontrar la información y discriminar su veracidad.
- TERCERO** La comunicación digital tiene una relación directa positiva, pero débil y su influencia es de 4% en el desempeño laboral, se observó que más del 30% de los profesionales de la salud no pueden crear alguna reunión virtual o crear un foro sobre temas de su interés laboral o personal.
- CUARTO** La creación de contenidos digitales tiene una relación directa positiva pero débil y su influencia de 3,1% en el desempeño laboral, los resultados demuestran que hay un alto porcentaje de entrevistados que no han desarrollado alguna vez la creación o la modificación de algún contenido digital como elaborar una página web, crear un blog, modificar algún contenido digital, etc más del 90% de los entrevistados no poseen mejoría de este recurso.
- QUINTO** La dimensión de la seguridad digital es otra de las variables que muestra un alto porcentaje de desconocimiento en los entrevistados como dar seguridad a sus datos, crear carpetas de seguridad personal, creación de contraseñas o protecciones especiales con la ayuda de los dispositivos personales o las computadoras, cerca de 54% de los encuestados tienen un uso regular de estas capacidades

digitales y el 3% desconoce tales términos. La correlación es directa positiva; pero débil, y la influencia de esta dimensión es de 3,6%.

SEXTO

La resolución de problemas digitales tiene una relación positiva pero débil, con una influencia directa del 4,4% en el desempeño laboral. Vemos pues, que algunos estudios anteriores o tesis inclusive excluyen a la resolución de problemas como dimensión de las competencias digitales; este dato refleja el poco valor de las habilidades informáticas en la resolución de problemas que van a dar soporte en el desempeño laboral; eso se evidencia cuando el personal encuentra alguna dificultad con los datos, demoras de carga de software, repetitividad de pulsos de comando, que hacen que los sistemas colapsen y tengan que pedir soporte; pues, desconocen algunas funciones básicas de resolución de problemas de las plataformas digitales.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al hospital que actualmente trabaja con las tecnologías de la informática y herramientas tecnológicas para que capaciten constantemente en la formación y alfabetización digital de todo personal profesional y no profesional en el campo de la salud; pues, el hospital de Lima Norte al contar con un nuevo sistema de informática el GalenHos demanda que los profesionales que están y los que vendrán deban tener competencias digitales; estas pues, se deben exigir en el currículo de contratación, para que el personal mejore el desempeño en sus labores y que su trabajo sea más significativo.
2. Al departamento de informática, se demuestra que la búsqueda rápida de información es importante; pero en el hospital algunas herramientas audiovisuales no están instaladas en las computadoras y algunos lo buscan en sus dispositivos móviles; por tanto, nos enfrentamos a nuevas acciones de limitación tecnológica; por lo que se recomienda a los usuarios evitar revisar información no fidedigna y disponer de los equipos informáticos del hospital para fines estrictamente laborales; por eso, es que muchas empresas bloquean páginas sobre todo de descarga audiovisual para evitar malos usos informáticos; pero, sabemos que las herramientas audiovisuales son una fuente eficaz de buscar y llevar más rápida y entendible la información; por lo que el departamento de informática del hospital debería filtrar con más especificidad o crear filtros por áreas sobre estas dispositivos informáticos audiovisuales para que sean empleados como herramientas de fortalecimiento o ayuda al trabajador de esta entidad; pues, en cualquier

momento se puede disponer de la información rápida que existe en la red digital en la que se podrá recordar o afianzar los saberes que se desarrollarán durante las labores cotidianas; por ello, el hospital debe crear un acceso con mejores filtros informáticos y no denegar totalmente el acceso contenidos audiovisuales o en todo caso permitir el acceso con registro de aquellos que tengan accesos a información individual audiovisual de páginas científicas o contenidos de pago en la que exista información audiovisual que beneficie o repotencie los saberes individuales de cada profesional de la salud que necesite la información rápida.

3. La creación y contenido digital es una dimensión que ha sido evaluada en otros estudios similares, a razón de la creatividad de contenidos en los trabajos encomendados como presentaciones de power point, creación de páginas o abrir información audiovisual, saber desarrollar o reconocer un contenido informático o de programación informática, formular una encuesta, etc; todas estas acciones informáticas tienen alto porcentaje de desconocimiento del profesional de la salud; en este estudio se demostró que sólo cuentan con saberes informáticos básicos y que necesita mejorar sus habilidades, por esta razón, se sugiere capacitar a los profesionales de la salud en esta capacidad digital.
4. La seguridad digital, también ha sido una competencia distante para el desempeño laboral; proteger la información servirá de gran ayuda en la custodia de la información sobre todo con aquellos que a diario están tras un ordenador; para evitar que le hurten la información, para la custodia fidedigna de la información, para saber realizar un rescate con comandos especiales; para tener orden y almacenamiento adecuado de toda la

información encomendada; inclusive cada área debería almacenar sus datos con mayor seguridad, en caso de contingencia digital.

5. El software GalenHos apunta a demostrar que es una herramienta tecnológica que va a ordenar la gran big data del hospital, al ser nueva necesita que el personal que la utilice demuestre resolución de problemas informáticos, como guardar información, reconocer inconvenientes y problemas del mismo software, sistemas de protección y resolver problemas asociados con el Windows; por tanto, el enriquecimiento de resultados están asociados a la resolución de problemas informáticos que empleen los trabajadores del hospital; para ello, se le pide al personal de informática que tenga un buen soporte del sistema, asistencia rápida y anuncios de mejoras para que el personal esté actualizado en el uso del software y evitar contratiempos empleando horas/hombre por algún problema informático que puede ser solucionado por cualquier usuario del software.
6. Las tecnologías digitales van cambiando con rapidez y con validez, dando aportes a la salud demostrando su versatilidad para el desarrollo de las actividades, pasado unos meses las tecnologías se renuevan, actualizan o cambian por nuevos softwares o equipos electrónicos con más aplicaciones o beneficios para las labores en salud; por ello, el profesional de la salud necesita mejorar sus habilidades en las TIC, el mundo de la salud digital se lo demanda; por tal razón, los profesionales de la salud debe tener más que conocimientos básicos de informática para desarrollar bien y mejorar su desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Abraham, Y. Worku, B. (2020) *Job performance and associated factors among health workers working in public hospitals of West Hararghe zone, Oromia Region, Eastern Ethiopia*. Research Square, 3erd.
<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1861967/v1>
- Aceto, G. (2018) The role of information and communication technologies in healthcare: taxonomies, perspectives and challenges. *Journal of Network and Computer Applications*.(107) p 125.
<https://doi.org/10.1016/j.jnca.2018.02.008>
- Aguilar-Barojas, S., (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Alvárez-Flores, E. P., Núñez-Gómez, P., & Rodríguez Crespo, C. (2017). Adquisición y carencia académica de competencias tecnológicas ante una economía digital. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 540–559.
<https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1178>
- Arandojo Morales, M.^a Isabel. (2016). Nuevas Tecnologías y nuevos retos para el profesional de enfermería. *Index de Enfermería*, 25(1-2), 38-41
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962016000100009
- Arias Chávez, D. y Cangalaya Sevillano, L. M. (2022). La tesis: mitos y errores. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://10.19083/978-612-318-409-4>
- Arias, D y Cangalaya, L (2022) La tesis: mitos y errores. Universidad de Ciencias Aplicadas. <https://10.19083/978-612-318-409-4>
- Astray, M. C. G., Gómez, G. S., Márquez, M. G., Lagares, L. P., & Garrido, S. G. (2019). Impacto de los recursos digitales en el aprendizaje y desarrollo de la competencia Análisis y Síntesis. *Educación Médica*, 20, 74-78.

<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.02.011>

Arrogante, O. (2022) Sampling techniques and sample size calculation: How and how many participants should I select for my research? *Sociedad Española de Enfermería Intensiva y Unidades Coronarias. Enfermería Intensiva* 33

Bandyopadhyay, N. (2016). Exploring service quality: a critical review of literature. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 13(3), 358-377.

<https://doi.org/10.1504/IJICBM.2016.078838>

Buchana, Y, Garbutt, M, Seymour, LF. Identifying micro-level generative mechanisms of ICT-enabled performance improvement in resource-constrained healthcare organizations: A critical realist perspective. *E J Info Sys Dev Countries*. 2018; 84

<https://doi.org/10.1002/isd2.12057>

Bhavnani, S (2017) 2017 *Roadmap for Innovation—ACC Health Policy Statement on Healthcare Transformation in the Era of Digital Health, Big Data, and Precision Health: A Report of the American College of Cardiology Task Force on Health Policy Statements and Systems of Care*. *Journal of the American College of Cardiology* V 70, Issue 21, 28 November 2017, p 2696-2718

<https://doi.org/10.1016/j.jacc.2017.10.018>

Barrera Garzón, A y Moreno Ramírez, N. (2018). ¿Cuál es el uso de los Objetos Virtuales de Aprendizaje en la capacitación del talento humano en salud?. *Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud FUCS*. ¿Cuál es el uso de los Objetos Virtuales de Aprendizaje en la capacitación del talento humano en salud?

<https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/1651>

Beynon-Davies, P. (2018). *Sistemas de información: Introducción a la informática en las organizaciones*. Editorial Reverté.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=6795627&ppg=222> p.194

Bohorquez, K, (2015) La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13230/1/17%20GIS.pdf>

Bologna. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Editorial Brujas.

<https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/metodos-estadisticos-de-investigacion>

Cachán, A. C., Perlado, L. D. E. M., & Ramos, R. M. (2016). *Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación*. Dykinson, S.L.

<https://www.dykinson.com/libros/competencias-y-perfiles-profesionales-en-el-ambito-de-la-comunicacion/9788490858523/>

Cahen, F., Mendes Borini, F., *International Digital Competence, Journal of International Management*, Volume 26, Issue 1,2020, <https://doi.org/10.1016/j.intman.2019.100691>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables,enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>

Cangalaya Sevillano, L. Bardales, O. & Pino Jordan, R. (2022). *La Tesis: mitos y errores*. Ed. UPC.

<http://hdl.handle.net/10757/659847>

Cantalicio, E. B. (2020). Autopercepción de competencias digitales en personal administrativo de la Red de Salud de Huánuco. *Desafíos*, 11(1), e148-e148.

<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.148>

Castellanos, N. D., Quesada, M. M., & Fernández, B. J. T. (Eds.). (2018). *Aplicaciones de las nuevas tecnologías a la formación en el ámbito de la salud*. Dykinson, S.L.

<https://www.dykinson.com/libros/aplicaciones-de-las-nuevas-tecnologias-a-la-formacion-en-el-ambito-de-la-salud/9788490856000/>

Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Celendón, N (2018) Equipos de altos desempeños y logro de Objetivos de la Organización [Tesis de Maestría en Administración, Universidad Autónoma de Querétaro]

<http://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/1546/1/RI005036.pdf>

Choque Larrauri, Raúl (2011) Las Nuevas competencias TIC en el personal de los servicios de Salud. *Revista de Comunicación y Salud*. V1 N 2.
<https://doi.org/10.18050/ecn.v2i2.1855>

Claudia Chiecher A. (2020). Competencias digitales en estudiantes de nivel medio y universitario. ¿Homogéneas o heterogéneas? *Praxis Educativa*, 24 (2),

<https://doi.org/10.19137/praxiseducativa-2020-240208>

Crespo Gómez, A. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los cuidados de salud en España.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/11687/Crespo%20G%C3%B3mez%20Alfredo.pdf?sequence=4>

Cuesta Santos A., (2018), Manual para la evaluación del desempeño laboral. Ed Macro EIRL. Prim. Ed.

<https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045531.pdf>

Chao, M; Kwanghyun, K. (2018) Relative importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*.

DOI: 10.1002/cjas.1495

Chartash D, Rosenman M, Wang K, Chen E; Informatics in Undergraduate Medical Education: Analysis of Competency Frameworks and Practices Across North America. *JMIR Med Educ* 2022 N8 p3

<https://doi.org/10.2196/39794>

- Deedra V., L; Briana B. Z, (2020) Digital technology use during COVID 19 pandemic: A rapid review. *Human behavior and emerging technologies*.
<https://doi.org/10.1002/hbe2.242>
- Díaz de León C., Christian. (2021). Las TIC en el sector público del Sistema de Salud de México: Avances y oportunidades. *Acta universitaria*, 30, e2650.
<https://doi.org/10.15174/au.2020.2650>
- Edmonds, W; Kennedy T (2017) *An Applied guide to research designs*. SAGE Publications INC.
<https://dx.doi.org/10.4135/9781071802779>
- Esparza E. J, (2018) Breve repaso crítico a la bioética clásica estadounidense a la luz del pensamiento latinoamericano de liberación. *Revista de Derechos Humanos y Estudios Sociales*. N20
<https://www.academia.edu/download/59968922/Redhes20-0220190709-121797-1ogd2eu.pdf>
- Feria A, H.; Matilla G. M & Mantecón L., S. (2020) *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? Vol 11 N3*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Fernández L., A. 2019 *La formación de las competencias digitales de los profesionales de la salud en el lugar de trabajo. Revista cubana de la Información de la Salud*. V 30.2
<https://www.redalyc.org/journal/3776/377665578005/html/>
- Flores T. C; Flores C. K. *Test to verify the normality of data in production processes: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk and Kolmogorov-Smirnov*. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas* (2021). Vol 23 N2
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Gebregziabher, D., Berhanie, E., Berihu, H. *et al.* (2020). The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia. *BMC Nurs*.
<https://doi.org/10.1186/s12912-020-00468-0>

Gómez, M. (2018) Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Ed
brujas 2da edición.

[https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&lpg=PP1&hl=es&
pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)

Hong L., Y.; Alison W., Job satisfaction among hospital nurses: A literature review,
International Journal of Nursing Studies volumen 94.

<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>

INTEF, 2017 Marco Común de Competencia Digital Docente, Primera Editorial.

[http://educalab.es/documents/10180/12809/MarcoComunCompeDigiDoceV
2.pdf](http://educalab.es/documents/10180/12809/MarcoComunCompeDigiDoceV2.pdf)

Jiménez R, L. A., Gamboa S., R., & Márquez, M. (2019). Deshumanización en la
atención de la salud ¿son las Tic's el problema o la solución? *Mundo
FESC*, 9(17), 76-84.

[https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/40
5](https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/405)

Katz M; Seid G; & Abiuso F. (2019) La técnica de la encuesta: características y
aplicaciones.

[http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-
content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-
encuesta.pdf](http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf)

Konttila, J., Siira, H., Kyngäs, H., Lahtinen, M., Elo, S., Kääriäinen, M., ... &

Mikkonen, K. (2019). Healthcare professionals' competence in digitalisation:
A systematic review. *Journal of clinical nursing*, 28(5-6), 745-761.

[https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/87216/1/Social%20health%20c
are%20and%20rehabilitation%20educators%20competence%20a%20cross
%20sectional%20study.pdf](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/87216/1/Social%20health%20care%20and%20rehabilitation%20educators%20competence%20a%20cross%20sectional%20study.pdf)

- Lado, M., & Alonso, P. (2017). The Five-Factor model and job performance in low complexity jobs: A quantitative synthesis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 175-182.
<https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.07.004>
- Monje A., C. (2011) Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Universidad Surcolombiana.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montero D. J. (2019) Competencias digitales clave para los profesionales sanitarios. *Educación Médica*. 2020 21 (5)
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.02.010>
- Navarro S. W. (2021) Competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred de Apurímac-Perú 2021 [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/96885>
- Nazeha N, Pavagadhi D, Kyaw BM, Car J, Jimenez G, Tudor Car L
A Digitally Competent Health Workforce: Scoping Review of Educational Frameworks. *J Med Internet Res* 2020 N22 p 11.
<https://doi.org/10.2196/22706>
- Nelson, R., & Stagers, N. (2016). *Health Informatics-E-book. An interprofesional approach*. Elsevier Health Sciences.
<https://books.google.com.pe/books?id=eROwDQAAQBAJ&lpg=PP1&ots=1BJwYeaHsf&dq=digital%20skills%20and%20informatics%20tools%20by%20healthcare%20professionals%20books&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Nole P., A. (2021) *Calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en menores de 1 año del C.S. Sangarará 2021* [Tesis para Maestra

Gestión de los Servicio de Salud, UCV]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75055/Nole_PAR-SD.pdf?sequence=1

Otzen T, Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. Morphol* 35(1)

http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art_37_351.pdf

Ortiz, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12572/Ortiz_HCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oliver-Mora, M., Iñiguez-Rueda, L. (2017). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los centros de salud: la visión de los profesionales en Cataluña, España. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 21(63), 945–955.

<https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0331>

Palacios, B, (2018). *Administración por objetivos y su influencia en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35291>

Pandey, P., & Pandey, M. M. (2021). *Research methodology tools and techniques*. Bridge Center.

<https://www.euacademic.org/BookUpload/9.pdf>

<http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.
<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

Pául, M. (2011) *El impacto del uso de las TICs en el desempeño laboral de los empleados de una empresa comercial, desde su percepción*. (Tesis para optar el título de Maestra en Educación con Acentuación en Desarrollo Cognitivo)
<http://hdl.handle.net/11285/570947>

Prieto, Luis, Herranz, I. (2015), *¿Qué significa “estadísticamente significativo”? La falacia del 5% de la investigación científica*. Ed. Diaz Santos, SA.

Recio Muñoz, F., Silva Quiroz, J., & Marchant, N. A. (2020). Análisis de la Competencia Digital en la Formación Inicial de estudiantes universitarios: Un estudio de meta-análisis en la Web of Science. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educacion*, 59, 125–146.
<https://doi.org/10.12795/pixelbit.77759>

Rendón-Macías, M. E., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista Alergia México (Tecamachalco, Pueblo, Mexico: 1993)*, 64(2), 220–227.
<https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>

Rodriguez; L, El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial.
<http://hdl.handle.net/10654/16914>

Roldan, J. *Cómo elaborar un proyecto de investigación*. Ed. Academia Premier (2003).

- Ronquillo, L., Aranda, C., & Pando, M. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 6(1), 25–32.
<https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.6103>
- Ruiz-Cabezas, A., Domínguez, M. del C. M., Navío, E. P., & Rivilla, A. M. (2020). University teachers' training: the Digital Competence. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educacion*, 58, 181–215.
<https://doi.org/10.12795/pixelbit.74676>
- Segrera, J.; Paez, H.; Polo, A.; (2020). Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de la pandemia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*. 25 (11) 227-229.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4278352>
- Serrano S., J.; Prendes E., J. (2018) Aproximación al mundo de la salud desde las tecnologías digitales. Ed. Madrid: Dykinson, 2018- Casalini id: 4352609" - P. 13-35
<http://digital.casalini.it/4352611> - Casalini id: 4352611
- Stolik, L., O (2019) Telemedicina: Servicios de Salud y TIC. *Revista Cubana de Economía Internacional*. V6 N° 2.
<http://www.rcei.uh.cu>
- Van Deursen, A. J., & Van Dijk, J. A. (2014). *Digital skills: Unlocking the information society*. Springer.
<https://doi.org/10.1177/14614448221133737>
- Ventura R., C Roca-Cuberes, A. (2018): “Comunicación Digital Interactiva: valoración de profesionales, docentes y estudiantes del área de la comunicación sobre las competencias académicas y los perfiles profesionales”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 73, pp. 331 a 351.
<http://dx.doi.org/10.4185/RLCS-2018-1258>

Viloria, N., *Metodología para investigaciones aplicadas con enfoque transdisciplinario: sociales y tecnológicas*. Ed. Serie de libros arbitrados de la Dirección de Publicaciones de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2016)

<http://institutorambell.blogspot.com/2022/11/metodologia-para-investigaciones.html>

Werther, B., Davis, K., *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. Ed. Mc Graw Hill 2008

<https://www.linkedin.com/pulse/7-competencias-digitales-para-profesionales-de-la-elizama-vergara/?originalSubdomain=es>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Competencias digitales y desempeño laboral en los profesionales de la salud en un hospital de Lima Norte, 2023							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables: Indicadores/categorías y subcategorías				
<p>Problema general: ¿Cuál es la influencia que existe entre las competencias digitales con el desempeño laboral de los empleados de salud del hospital Lima norte, 2023?</p> <p>Problemas específicos: a. ¿Cuál es la influencia de la información y alfabetización digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023? b. ¿Cuál es la influencia de la comunicación y colaboración en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte? c. ¿Cuál es la influencia de la creación de contenido digital en el desempeño laboral de los profesionales de salud de un hospital de Lima norte 2023? d. ¿Cuál es la influencia de la seguridad en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023? e. ¿Cuál es la influencia de la resolución de problemas en el desempeño laboral de los profesionales de la salud en un hospital Lima norte 2023?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la influencia que existe entre las competencias digitales con el desempeño de los empleados de salud del hospital Lima norte 2023.</p> <p>Objetivos específicos: a. Establecer la influencia de la información y alfabetización digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud en hospital de Lima norte 2023. b. Establecer la influencia de la comunicación y colaboración en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023. c. Establecer la influencia de la creación de contenido digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023. d. Establecer la influencia de seguridad y desempeño laboral de los profesionales de la salud y un hospital de Lima norte 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Las competencias digitales influyen directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la salud del Hospital de Lima Norte, Comas, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: a. Existe influencia entre la información y alfabetización digital en el desempeño laboral de los profesionales del hospital de Lima norte, 2023. b. Existe influencia entre la comunicación y colaboración en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023. c. Existe influencia de la creación y contenido digital en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023. d. Existe influencia de la seguridad en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023.</p>	Variable/categoría Competencia digital				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles y rangos
			Información y alfabetización	Evaluar información	1,2,3,4	Escala ordinal: 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo 4: De acuerdo. 5: Total acuerdo	Mal = 19 – 44 Regular= 45 – 70 Bueno= 71-95
				Gestionar información	5,6,7,8		
			Comunicación y colaboración	Interactuar	9		
				Compartir	10		
			Creación de contenido	Desarrollo de contenidos	11		
				Programación	12		
			Seguridad	Protección de dispositivos	13		
				Protección de datos personales	14		
Resolución de problemas	Solución de problemas técnicos	15,16,17					
	Respuestas tecnológicas	18,19					

	e. Establecer la influencia de la resolución de problemas en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023.	e. Existe influencia de la resolución de problemas en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Lima norte 2023.					
Tipo y diseño de Investigación	Población y muestra	Variable 2: Desempeño laboral					
<p>El tipo de investigación es el básico; pues, el propósito de esta investigación es generar nuevos conocimientos. el nivel es descriptivo porque se ha recolectado la información sobre las dimensiones de las variables estudiadas para probar la hipótesis estudiada. el enfoque cuantitativo ya que este tipo de investigación se realiza cuando se desea determinar magnitudes, aparición de fenómenos y comprobar la hipótesis</p> <p>Diseño: El diseño es transversal correlacional, pues se deseaba hallar la correlación de las variables de este trabajo de investigación, en un momento establecido, tiempo determinado para las encuestas y análisis de datos</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 250 profesionales de la salud del área de emergencia del hospital de Lima norte que en algún momento de sus labores utiliza alguna herramienta informática.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico donde cada individuo tiene la posibilidad de ser evaluado, respetando los criterios de inclusión.</p> <p>Tamaño de muestra: Fue de 151 trabajadores del hospital de Lima norte de Comas, 2023.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	
		Competencias individuales	Conocimiento	1 – 2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre		
			Eficacia	3 - 4			
		Mejora continua	Progreso				
			Presencia en las labores				
Logro de objetivos	Satisfacción						
	Reconocimiento personal						

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Competencia digital	Es la capacidad, habilidad y conocimientos en el uso de las tecnologías de información de una manera responsable.	Según AUPEX 2018, estas dimensiones, son competencias identificadas y pertinentes de cada área, en sus diferentes niveles: competencias, habilidades y actitudes en la aplicación de los diferentes objetivos.	Información y alfabetización	<ul style="list-style-type: none"> • Navegar: buscar información digital. • Evaluar la información. • Gestionar la información
			Comunicación y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Interactuar • Compartir • Comportamiento en la red
			Creación de contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de contenidos digitales. • Programación
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de dispositivos • Protección de datos personales
			Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de problemas técnicos • Respuestas tecnológicas
Desempeño laboral	Según Robbins (2009) El desempeño laboral depende en cierto grado de la capacidad de interactuar con eficacia dentro de la institución.	Se desglosa en 3 dimensiones (Palacios 2018).	Competencias individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Eficiencia • Productividad y calidad
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Progreso • Presencia en el entorno laboral
			Logro de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Reconocimiento personal

Anexo 3: Identificación de la muestra

La población rotante del área de emergencia de personal asistencial y no asistencial es salud son 250 personas y para hallar la muestra (Aguilar 205) se aplicó la siguiente fórmula de la figura 1:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n= tamaño de muestra buscado

N= tamaño de la población

Z= parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e= error de estimación máximo aceptado

p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q= (1-p) probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

N = 250

z = 1,96 (tabla de distribución normal)

e= 5% = 0,05

p= 0,50

q= (1-p) (1-0,50) = 0,50

$$n = \frac{250 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times 1,96^2 + 0,5 \times 0,5 \times 1,96^2} \quad \text{por tanto } n = 151$$

El resultado nos indicó que la muestra estuvo conformada por 151 profesionales de la salud.

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

COMPETENCIAS DIGITALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD EN UN HOSPITAL DE LIMA NORTE 2023

Estimado señor (a) la presente encuesta tiene como objetivo demostrar que las competencias digitales mejoran el desempeño laboral dentro del Hospital de Lima Norte

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) el número que mejor le identifica:

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Evaluación de las competencias digitales

COMPETENCIAS DIGITALES		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
01	Utiliza el Google como principal herramienta de búsqueda de información					
02	Capacitación durante su formación profesional					
03	Mejora de sus capacidades informáticas en estos últimos 5 años					
04	Encuentra usted datos, información y contenidos informáticos con facilidad					
05	Identifica usted estrategias de búsqueda de información					
06	Reconoce usted la veracidad de la información encontrada					
07	Conoce usted el Windows y sus utilidades					
08	Conoce usted el Microsoft y sus utilidades					
09	Redes sociales, clases virtuales,					
10	Comparte información entre sus contactos					
11	Programación, edición de páginas web					
12	Conoce usted sobre redes informáticas					
13	Protege usted sus datos o información personal de manera digital o manual (copia de archivos)					
14	Conoce usted como proteger la información (elementos de seguridad)					
15	Resuelve con facilidad algún inconveniente informático					
16	Brinda ayuda a alguna persona cuando encuentra una dificultad con el software					
17	Tiene dominio con el GalenHos					
18	Ha necesitado ayuda de soporte técnico del hospital los 2 primeros meses de instalado el software					
19	Siente usted alguna mejoría en sus labores después de utilizar el GalenHos					

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN
COMPETENCIAS DIGITALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL
DE SALUD EN UN HOSPITAL DE LIMA NORTE 2023

Estimado señor (a) la presente encuesta tiene como objetivo demostrar que las competencias digitales mejoran el desempeño laboral dentro del Hospital de Lima Norte.

INSTRUCCIONES

Marque con una (x) el número que mejor le identifica:

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Evaluación del desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
01	Siente usted que sus habilidades y capacidades laborales han mejorado con los años de experiencia laboral					
02	Su trabajo es eficiente y cumple con lo requerido en su área laboral					
03	Capacidad de recibir, brindar y sugerir decisiones de sus labores					
04	Piensa usted que puede realizar o tiene una alguna mejoría en el grupo de trabajo					
05	Su trabajo ha mejorado en los últimos años.					
06	Piensa usted que su desempeño demuestra calidad.					
07	Ha llevado cursos de capacitación los últimos 5 años.					
08	Su trabajo ha logrado un progreso significativo.					
09	Tiene usted nuevos dominios, métodos y destrezas de sus labores.					
10	Su trabajo es destacado frente a sus demás compañeros					
11	Lo han felicitado por alguna acción laboral que ha realizado					
12	Nivel de compromiso con las labores que usted realiza					
13	Colaboración de trabajo en equipo					
14	Satisfacción personal con las labores que realiza.					
15	Empatía y habilidades para enfrentar nuevas situaciones.					
16	Deseo de liderar el equipo de trabajo					
17	Aprovecha usted correctamente los recursos de la institución					

Anexo 5: Validación de instrumentos

CARGO

1. Datos generales: **VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nombre del Int.: **DR. JOSE ANTONIO CARBONEL ARRIBASPLATA**

Grado profesional: **Maestría ()** Doctor (X) Educativa ()

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Tiempo de experiencia: **Más de 5 años (X)**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría Gestión en los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte promoción 2023, aula 21 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

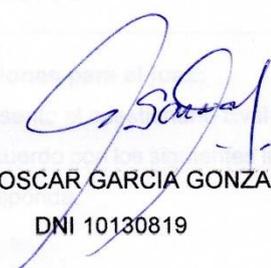
El título nombre del proyecto de investigación es: **Competencias digitales y desempeño laboral de los profesionales de la salud en un hospital de Lima Norte 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


RENZO OSCAR GARCIA GONZALES
DNI 10130819


Carbonel Arribasplata Jose A.
Lic. T.M. Radiología
CTMP/5077 RINGA - 0010-MC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS DIGITALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN							
1	Utiliza el Google como principal herramienta de búsqueda de información	✓		✓		✓		
2	Capacitación durante su formación profesional	✓		✓		✓		
3	Mejora de sus capacidades informáticas en estos últimos 5 años	✓		✓		✓		
4	Encuentra usted datos, información y contenidos informáticos con facilidad	✓		✓		✓		
5	Identifica usted estrategias de búsqueda de información	✓		✓		✓		
6	Reconoce usted la veracidad de la información encontrada	✓		✓		✓		
7	Conoce usted el Windows y sus utilidades	✓		✓		✓		
8	Conoce usted el Microsoft y sus utilidades	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN Y COLABORACION							
9	Redes sociales, clases virtuales,	✓		✓		✓		
10	Comparte información entre sus contactos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CREACIÓN DE CONTENIDO							
11	Programación, edición de páginas web	✓		✓		✓		
12	Conoce usted sobre redes informáticas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
13	Protege usted sus datos o información personal de manera digital o manual (copia de archivos)	✓		✓		✓		
14	Conoce usted como proteger la información (elementos de seguridad)	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS							
15	Resuelve con facilidad algún inconveniente informático	✓		✓		✓		
16	Solicita ayuda a soporte técnico o alguna persona cuando encuentra una dificultad con el software	✓		✓		✓		
17	Tiene dominio con el GalenHos	✓		✓		✓		
18	Ha necesitado ayuda de soporte técnico del hospital los 2 primeros meses de instalado el software	✓		✓		✓		
19	Siente usted alguna mejora en sus labores después de utilizar el GalenHos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Adecuado para su aplicabilidad

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **MIRYAN MILAGROS LEIVA LOPEZ**

DNI: 40741327

Especialidad del validador: **RECURSOS HUMANOS**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

16 de 05 del 2023

 Mg. Leiva Milagros Miryan M.
 T.º. Validadora
 C.º. C.º. 3305

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Siente usted que sus habilidades y capacidades laborales han mejorado con los años de experiencia laboral	✓		✓		✓		
2	Su trabajo es eficiente y cumple con lo requerido en su área laboral	✓		✓		✓		
3	Capacidad de recibir, brindar y sugerir decisiones de sus labores	✓		✓		✓		
4	Piensa usted que puede realizar o tiene una alguna mejoría en el grupo de trabajo	✓		✓		✓		
5	Su trabajo ha mejorado en los últimos años.	✓		✓		✓		
6	Piensa usted que su desempeño demuestra calidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
7	Ha llevado cursos de capacitación los últimos 5 años.	✓		✓		✓		
8	Su trabajo ha logrado un progreso significativo.	✓		✓		✓		
9	Tiene usted nuevos dominios, métodos y destrezas de sus labores.	✓		✓		✓		
10	Su trabajo es destacado frente a sus demás compañeros	✓		✓		✓		
11	Lo han felicitado por alguna acción laboral que ha realizado	✓		✓		✓		
12	Nivel de compromiso con las labores que usted realiza	✓		✓		✓		
13	Colaboración de trabajo en equipo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
14	Satisfacción personal con las labores que realiza.	✓		✓		✓		
15	Empatía y habilidades para enfrentar nuevas situaciones.	✓		✓		✓		
16	Deseo de liderar el equipo de trabajo	✓		✓		✓		
17	Aprovecha usted correctamente los recursos de la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Adecuado para su aplicabilidad.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **MIRYAN MILAGROS LEIVA LOPEZ**

DNI: 40741327

Especialidad del validador: **RECURSOS HUMANOS**

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

16 de 05 del 2023

 M. LEIVA MILAGROS MIRYAN M.
 Exp. Informante
 D. N. N. P. 5804

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS DIGITALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 INFORMACION Y ALFABETIZACIÓN							
1	Utiliza el Google como principal herramienta de búsqueda de información	X		X		X		
2	Capacitación durante su formación profesional	X		X		X		
3	Mejora de sus capacidades informáticas en estos últimos 5 años	X		X		X		
4	Encuentra usted datos, información y contenidos informáticos con facilidad	X		X		X		
5	Identifica usted estrategias de búsqueda de información	X		X		X		
6	Reconoce usted la veracidad de la información encontrada	X		X		X		
7	Conoce usted el Windows y sus utilidades	X		X		X		
8	Conoce usted el Microsoft y sus utilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN Y COLABORACION	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Redes sociales, clases virtuales,	X		X		X		
10	Comparte información entre sus contactos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CREACIÓN DE CONTENIDO							
11	Programación, edición de páginas web	X		X		X		
12	Conoce usted sobre redes informáticas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Protege usted sus datos o información personal de manera digital o manual (copia de archivos)	X		X		X		
14	Conoce usted como proteger la información (elementos de seguridad)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS							
15	Resuelve con facilidad algún inconveniente informático	X		X		X		
16	Solicita ayuda a soporte técnico o alguna persona cuando encuentra una dificultad con el software	X		X		X		
17	Tiene dominio con el GalenHos	X		X		X		
18	Ha necesitado ayuda de soporte técnico del hospital los 2 primeros meses de instalado el software	X		X		X		
19	Siente usted alguna mejoría en sus labores después de utilizar el GalenHos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia para su aplicabilidad

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mtro: ANTHONY MIGUEL PEREZ BARDALES

DNI: 41934497

mayo de 2023

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

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

Lima, 19 de



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Formulario virtual por Google form

Competencias digitales

Esperamos con su valiosa participación. Lea y responda demostrando seguridad en su respuesta. Gracias

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Desea usted participar de esta encuesta. *

- Si
- NO

*

Utiliza el Google como principal herramienta de búsqueda de información

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Anexo 7: Pruebas de normalidad y confiabilidad

Tabla N 25 *Confiabilidad de instrumentos - Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° ítems
Competencias digitales	,709	19
Desempeño laboral	,702	17

Fuente: Cuestionario a 50 profesionales de la salud.

Tabla N 26 *Normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencia digital	,364	152	,000
Desempeño laboral	,422	152	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observó la normalidad de los datos con las pruebas de Kolmogorov-Smirnov por tener más de 50 datos para el proceso estadístico. Al ser datos paramétricos a todos se les aplicó el estadístico del coeficiente de Pearson, para cada hipótesis nula y alterna general y específicos.

Datos en SPSS 26

Figura 2

	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	D5V2	D6V2	D7V2	V2	Alfabetizacion
2	38	8	6	9	19	80	8	8	7	15	10	9	10	67	3
3	30	6	6	7	15	64	10	8	10	17	15	6	5	71	3
4	28	7	6	8	17	66	9	8	8	20	14	8	8	75	2
5	35	8	8	10	24	85	9	10	10	15	14	9	10	77	3
6	33	8	6	7	16	70	10	10	10	17	14	7	8	76	3
7	33	7	9	6	15	70	10	8	7	20	11	8	10	74	3
8	35	9	7	8	19	78	10	10	10	15	13	8	7	73	3
9	28	7	6	7	10	58	8	7	7	16	8	7	5	58	2
10	32	8	5	9	17	71	10	8	8	16	13	7	6	68	3
11	34	8	5	8	23	78	7	8	8	16	12	8	8	67	3
12	31	7	6	8	19	71	8	8	7	15	11	7	7	63	3
13	38	8	6	7	20	79	8	8	7	15	10	9	9	66	3
14	30	6	7	8	16	67	10	8	10	17	15	6	7	73	3
15	28	7	4	7	18	64	9	8	8	20	14	8	8	75	2
16	35	8	6	10	23	82	9	10	10	16	14	9	10	78	3
17	33	8	6	7	16	70	10	10	10	17	14	7	6	74	3
18	33	7	8	7	15	70	10	6	8	20	11	8	9	72	3
19	35	9	7	8	21	80	10	10	10	15	13	8	7	73	3
20	28	7	6	6	11	58	7	7	7	15	7	6	5	54	2
21	32	8	5	9	17	71	10	8	8	16	13	7	6	68	3
22	28	8	6	8	22	81	7	8	8	16	13	10	8	69	2

Anexo 8: Carta de presentación

Comas, 10 de junio de 2023

Dra.

Erika Patiño Hernández

Jefa del Departamento de Diagnóstico por Imágenes del HNSEB

Presente

Asunto: Autorización de encuesta-cuestionario virtual

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría Gestión en los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte promoción 2023, aula 21 requiero encuestar al personal del área con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Competencias digitales en desempeño laboral de los profesionales de la salud en un hospital de Lima Norte 2023** y siendo imprescindible contar con su autorización para hacer llegar a los profesionales de la salud este cuestionario vía WhatsApp del grupo de trabajo; es que recurro a usted y a su alto espíritu de colaboración en temas de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


RENZO OSCAR GARCIA GONZALES

DNI 10130819

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE COMAS

DRA. ERIKA PATIÑO HERNÁNDEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES
CAMP. 4.712.0 RNE 27877

Recibido
16/6/23
10:47 am.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Competencias digitales en desempeño laboral de los profesionales de la salud en un hospital de Lima Norte, 2023", cuyo autor es GARCIA GONZALES RENZO OSCAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA DNI: 21562085 ORCID: 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 04- 08-2023 19:36:20

Código documento Trilce: TRI - 0609053