



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**“EL USO DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y**  
**COMUNICACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL**  
**PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL HIPOLITO**  
**UNANUE, REGIÓN TACNA - 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**

**Bach. MAMANI RAMOS LUZ MERCEDES**

**LIMA – PERÚ**  
**2019**

ASESOR DE TESIS

---

MG. ARCE GUEVARA ERNESTO

## JURADO EXAMINADOR

---

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG  
Presidente

---

MG. ERNESTO ARCE GUEVARA  
Secretario

---

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios por nunca dejarme caer, a la memoria de mis padres “Apolonio y Julia” que dieron todo por mí, a 2 personitas que llegaron a mi vida y la transformaron en fortaleza mis hijos “Benjamín y Santhiago”; a mis grandes hermanos “Cesar, Oswaldo, Sandra, Olinda y Edward” que con sus enseñanzas mejoran mi vida; y esa persona que me enseñó a persistir y luchar por lo que se quiere sin miedo a los resultados.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, también agradecer a mi asesor por sus constantes enseñanzas gracias Dr. Ernesto Arce. También debo agradecer a mi pequeña hermana Olinda por su motivación y sobre todo la fuerza de voluntad que me enseñó para concluir mis Proyectos. A mis grandes compañeras de la Unidad de Estadística e Informática. Y a mis compañeros del Hospital Hipólito Unanue que me brindaron información para hacer realidad este proyecto.

## RESUMEN

La constante evolución de la tecnología, junto a la aparición de nuevas y más complejas formas de utilización de la misma y a la completa interconexión y globalización de la economía, y los sistemas, implican que, más que nunca, las Tecnologías de la Información (TIC) ofrecen extraordinarias oportunidades, a la vez que elevados costes e importantes riesgos.

En la presente investigación a la Institución “Hospital Hipólito Unanue de Tacna”, el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC) representan una herramienta poderosa, moderna y que implica costos, es por ello que aún su uso es incipiente. En la gran mayoría de los casos su uso se restringe a brindar información mediante la implementación de portales en Internet, en el mejor de los casos, siendo pocos, se ha empezado a automatizar algunos servicios mediante sistemas de información, persistiendo todavía la desconfianza, el desconocimiento para usar estas nuevas herramientas tecnológicas. En lo que más se ha avanzado es el uso del Internet, intranet, pero que incluso en esos casos su uso es todavía insuficiente.

La investigación es no-experimental y transversal. Para los fines de la investigación se tomó a toda la población de empleados administrativos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, el instrumento de investigación fue un cuestionario.

Los resultados de la investigación muestran que el 83% de los empleados administrativos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna desconocen el uso adecuado de las tecnologías de información mientras que el 17% indica que las tecnologías de información y comunicación no influyen en el desempeño laboral de sus actividades.

**Palabras claves:** Tecnologías de Información y Comunicación, desempeño laboral, capacitación laboral, gestión pública.

## ABSTRACT

The constant evolution of technology with the emergence of new and more complex ways of using it and the complete interconnection and globalization of the economy, and systems, imply that, more than ever, Information Technology (ICT) ) offer extraordinary opportunities, as well as high costs and significant risks.

In the present investigation to the Institution “Hospital Hipólito Unanue de Tacna”, the use of information and communication technology (ICT) represents a powerful, modern tool that implies costs, which is why its use is still incipient. In the vast majority of cases its use is restricted to providing information through the implementation of portals on the Internet, in the best case, being few, it has begun to automate some services through information systems, still distrust, the ignorance to use these new technological tools. In what has been more advanced is the use of the Internet, intranet, but even in those cases its use is still insufficient.

The research is non-experimental and transversal. For the purposes of the investigation, the entire population of administrative employees of the Hipólito Unanue de Tacna Hospital was taken; the research instrument was a questionnaire.

The results of the investigation show that 83% of the administrative employees of the Hipólito Unanue de Tacna Hospital are unaware of the proper use of information technologies while 17% indicate that the tic do not influence the work performance of their activities.

**Keywords:** Information and Communication Technologies, job performance, job training, public management.

## INDICE DE CONTENIDO

CARATULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INDICE DE FIGURAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	21
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	22
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	22
1.3.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	22
1.3.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	23
1.3.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	23
1.3.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	23
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	24
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES.....	24
2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	31
2.2. BASES TEÓRICAS DE LAS VARIABLES.....	39
2.2.1. USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	40
2.2.2. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL .....	48
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS. ....	59



3.1.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	64
3.1.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	64
3.1.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	65
3.2.	VARIABLES DE ESTUDIO.....	65
3.2.1.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	65
3.2.2.	DEFINICIÓN OPERACIONAL .....	66
3.3.	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	67
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	68
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....	68
3.5.1.	POBLACIÓN.....	68
3.5.2.	MUESTRA.....	68
3.5.3.	MUESTREO.....	68
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69
3.6.1.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69
3.6.2.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	70
3.7.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	70
3.8.	ASPECTOS ÉTICOS .....	71
IV.	RESULTADOS .....	72
4.1.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	72
4.1.1.	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL.....	90
4.2.	ANÁLISIS INFERENCIAL.....	112
4.2.1.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	112
4.2.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	114
IV.	DISCUSIÓN.....	128
V.	CONCLUSIONES .....	129
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	132
	ANEXOS .....	136
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	137
	ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....	140
	ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	143
	ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS.....	144

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. TÉCNICA DE INSTRUMENTOS.....	70
TABLA 2. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿CUÁL ES NIVEL DE USO DE LOS NAVEGADORES? .....	72
TABLA 3. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿UTILIZA BUSCADORES PARA INVESTIGAR LA INFORMACIÓN DE SU TRABAJO? .....	73
TABLA 4. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL INTERNET PARA ADELANTAR ACTIVIDADES INVESTIGATIVAS? .....	74
TABLA 5. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM USA WORD O POWER POINT PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS.....	75
TABLA 6.FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿CONSIDERA QUE LOS EQUIPOS Y RECURSOS QUE USA SON APROPIADAS PARA LA LABOR ASIGNADA?.....	76
TABLA 7. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿UTILIZA ELEMENTOS TECNOLÓGICOS COMO: DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLET, PORTÁTILES, ETC. PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO? .....	77
TABLA 8. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿ENCIENDE, APAGA EL ORDENADOR, ABRE Y CIERRA PROGRAMAS ADECUADAMENTE CADA VEZ QUE SE REQUIERE?.....	78
TABLA 9. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿INSTALA SOFTWARE CUANDO ES NECESARIO PARA SU LABOR? .....	79
TABLA 10. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿MANEJA PROGRAMAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTACIONES (TIPO WORD, EXCEL Y POWERPOINT) APROPIADAMENTE? .....	80
TABLA 11. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿UTILIZA HERRAMIENTAS EN LA NUBE PARA ALMACENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN (COMO DRIVE, DROPBOX)? .....	81
TABLA 12. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿UTILIZAN TICS PARA SUS ENTREGAS O PRESENTACIONES DE INFORME FINAL?.....	83
TABLA 13. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿HACE USO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN SU LABOR DIARIA?.....	84
TABLA 14. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿REALIZAN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EN LA MANEJO DE LAS TICS?.....	85
TABLA 15. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿HAN TENIDO UNA CAPACITACIÓN PARA EL USO DE OFFICE?.....	86
TABLA 16. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿MANTIENE UN LISTADO DE LOS CORREOS DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?.....	87

TABLA 17. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿UTILIZA EL CORREO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA PARA ENVIAR Y RECIBIR MENSAJES, FICHEROS ADJUNTOS RELACIONADOS A SU TRABAJO?.....	88
TABLA 18. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿UTILIZA LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL COMO MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (SPARK)? .....	89
TABLA 19. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿CUMPLE CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS?.....	90
TABLA 20. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿ENTREGA SUS TRABAJOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO Y A VECES ANTES DE LO ESTABLECIDO? .....	91
TABLA 21. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM APORTA CON INICIATIVAS LOGRANDO LOS OBJETIVOS EN LA LABOR QUE DESEMPEÑA.....	92
TABLA 22. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿SE SIENTE SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE BRINDAN LOS OTROS USUARIOS DEL HHUT? .....	93
TABLA 23. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿EN SU DESEMPEÑO, ORGANIZA ADECUADAMENTE LAS TAREAS ENCOMENDADAS? .....	94
TABLA 24. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿LAS TICS MEJORAN TU CALIDAD DE DESEMPEÑO?.....	95
TABLA 25. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿LA INSTITUCIÓN SE PREOCUPA POR TU DESEMPEÑO LABORAL? .....	96
TABLA 26. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿LA INSTITUCIÓN TE PERMITE DESARROLLARTE DENTRO DE LA MISMA PROFESIONALMENTE? .....	97
TABLA 27. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿ESTÁS CONTENTO CON LAS TAREAS QUE TE ASIGNA EL JEFE DE TU ÁREA? .....	98
TABLA 28. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿EN SU DESEMPEÑO, ANTE UNA DIFICULTAD INFORMÁTICA COORDINA CON EL ÁREA DE INFORMÁTICA? .....	99
TABLA 29. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿EN SU DESEMPEÑO UTILIZA DE MANERA ORGANIZADA LOS ESPACIOS CON QUE CUENTA LA INSTITUCIÓN?.....	101
TABLA 30. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿CONOCES TODAS LAS NORMAS LEGALES DEL HHUT?.....	102
TABLA 31. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿USO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN, CONSISTENTE, PRECISA Y ORDEN EN LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO ENCOMENDADO? .....	103
TABLA 32. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿AL UTILIZAR LAS TIC, SE SIENTE MOTIVADO PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES?.....	104

TABLA 33. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿CONSIDERA QUE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS CON QUE CUENTA EN EL ÁREA DE TRABAJO SE RELACIONA DIRECTAMENTE CON SU DESEMPEÑO? .....	105
TABLA 34. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿EXISTEN NECESIDADES DE HERRAMIENTAS TICS EN EL ÁREA DE TRABAJO? .....	106
TABLA 35. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿LA HERRAMIENTA TICS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN AUMENTA LOS RESULTADOS DE TU TRABAJO?.....	107
TABLA 36. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿CUÁL ES EL NIVEL DEL IMPACTO DE LAS TIC SOBRE REDUCCIONES DE COSTOS? .....	108
TABLA 37. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM VES LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TICS COMO UNA AYUDA PARA TU LABOR DIARIA.....	109
TABLA 38. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM REALIZAS EXCELENTE TRABAJOS. EXCEPCIONALMENTE COMETE ERRORES. ....	110
TABLA 39. FRECUENCIA PARA EL ÍTEM ¿ESTÁ UD. SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE BRINDA A LOS USUARIOS DEL HHUT?.....	111
TABLA 40. ALFA DE CRONBACH VARIABLE INDEPENDIENTE: EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, LOS RESULTADOS OBTENIDOS SON ACEPTABLES PARA SER TRABAJADOS. ....	112
TABLA 41. ALFA DE CRONBACH VARIABLE DEPENDIENTE: EL DESEMPEÑO, LOS RESULTADOS OBTENIDOS SON ACEPTABLES PARA SER TRABAJADOS.....	112
TABLA 42. ALFA DE CRONBACH DIMENSIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN. LOS RESULTADOS OBTENIDOS SON ACEPTABLES PARA SER TRABAJADOS.....	113
TABLA 43. ALFA DE CRONBACH DIMENSIÓN NIVEL DE PREPARACIÓN SOBRE LAS TICS. LOS RESULTADOS OBTENIDOS SON ACEPTABLES PARA SER TRABAJADOS.....	113
TABLA 44. ALFA DE CRONBACH DIMENSIÓN NIVEL DE INTERACCIÓN CON SU ENTORNO A TRAVÉS DE LAS TICS. LOS RESULTADOS OBTENIDOS SON ACEPTABLES PARA SER TRABAJADOS.....	113
TABLA 45. TABLA DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL .....	114
TABLA 46. TABLA DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURA AFÍN AL USO TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN VS DESEMPEÑO LABORAL .....	116
TABLA 47. TABLA DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN EL NIVEL DE PREPARACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN VS DESEMPEÑO LABORAL.....	117

TABLA 48. TABLA DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN EL NIVEL INTERRELACIÓN CON SU ENTORNO A TRAVÉS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL. ....	119
TABLA 49. TABLA DE CONTINGENCIA USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL.....	120
TABLA 50. PRUEBA EXACTA DE FISHER PARA HIPÓTESIS GENERAL.....	121
TABLA 51. TABLA DE CONTINGENCIA LA DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURA AFÍN AL USO TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL .....	122
TABLA 52. PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1. ....	123
TABLA 53. TABLA DE CONTINGENCIA EL NIVEL DE PREPARACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL .....	124
TABLA 54. PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2. ....	125
TABLA 55. TABLA DE CONTINGENCIA EL NIVEL INTERRELACIÓN CON SU ENTORNO A TRAVÉS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL.....	126
TABLA 56. PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3. ....	127

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ¿CUÁL ES NIVEL DE USO DE LOS NAVEGADORES? .....	73
FIGURA 2. ¿UTILIZA BUSCADORES PARA INVESTIGAR LA INFORMACIÓN DE SU TRABAJO? .....	74
FIGURA 3. ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL INTERNET PARA ADELANTAR ACTIVIDADES INVESTIGATIVAS?.....	75
FIGURA 4. ¿USA WORD O POWER POINT PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS?....	76
FIGURA 5. ¿CUÁL ES NIVEL DE USO DE LOS NAVEGADORES? .....	77
FIGURA 6. ¿UTILIZA ELEMENTOS TECNOLÓGICOS COMO: DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLET, PORTÁTILES, ETC. PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO? .....	78
FIGURA 7. ¿ENCIENDE, APAGA EL ORDENADOR, ABRE Y CIERRA PROGRAMAS ADECUADAMENTE CADA VEZ QUE SE REQUIERE? .....	79
FIGURA 8. ¿INSTALA SOFTWARE CUANDO ES NECESARIO PARA SU LABOR? .....	80
FIGURA 9. ¿MANEJA PROGRAMAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTACIONES (TIPO WORD, EXCEL Y POWERPOINT) APROPIADAMENTE? .....	81
FIGURA 10. ¿UTILIZA HERRAMIENTAS EN LA NUBE PARA ALMACENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN (COMO DRIVE, DROPBOX)?.....	82
FIGURA 11. ¿UTILIZAN TICS PARA SUS ENTREGAS O PRESENTACIONES DE INFORME FINAL? .....	83
FIGURA 12. ¿HACE USO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN SU LABOR DIARIA?....	84
FIGURA 13. ¿REALIZAN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EN LA MANEJO DE LAS TICS? .....	85
FIGURA 14. ¿HAN TENIDO UNA CAPACITACIÓN PARA EL USO DE OFFICE? .....	86
FIGURA 15. ¿MANTIENE UN LISTADO DE LOS CORREOS DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO? .....	87
FIGURA 16. ¿UTILIZA EL CORREO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA PARA ENVIAR Y RECIBIR MENSAJES, FICHEROS ADJUNTOS RELACIONADOS A SU TRABAJO? .....	88
FIGURA 17.¿UTILIZA LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL COMO MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (SPARK)?.....	89
FIGURA 18. ¿CUMPLE CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS? .....	90
FIGURA 19. ¿ENTREGA SUS TRABAJOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO Y A VECES ANTES DE LO ESTABLECIDO? .....	91
FIGURA 20. APORTA CON INICIATIVAS LOGRANDO LOS OBJETIVOS EN LA LABOR QUE DESEMPEÑA. ....	92

FIGURA 21. ¿SE SIENTE SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE BRINDAN LOS OTROS USUARIOS DEL HHUT?.....	93
FIGURA 22. ¿EN SU DESEMPEÑO, ORGANIZA ADECUADAMENTE LAS TAREAS ENCOMENDADAS? .....	95
FIGURA 23. ¿LAS TICS MEJORAN TU CALIDAD DE DESEMPEÑO?.....	96
FIGURA 24. ¿LA INSTITUCIÓN SE PREOCUPA POR TU DESEMPEÑO LABORAL?.....	97
FIGURA 25. ¿LA INSTITUCIÓN TE PERMITE DESARROLLARTE DENTRO DE LA MISMA PROFESIONALMENTE? .....	98
FIGURA 26. ¿ESTÁS CONTENTO CON LAS TAREAS QUE TE ASIGNA EL JEFE DE TU ÁREA?.....	99
FIGURA 27. ¿EN SU DESEMPEÑO, ANTE UNA DIFICULTAD INFORMÁTICA COORDINA CON EL ÁREA DE INFORMÁTICA? .....	100
FIGURA 28. ¿EN SU DESEMPEÑO UTILIZA DE MANERA ORGANIZADA LOS ESPACIOS CON QUE CUENTA LA INSTITUCIÓN?.....	101
FIGURA 29. ¿CONOCES TODAS LAS NORMAS LEGALES DEL HHUT? .....	102
FIGURA 30. ¿USO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN, CONSISTENTE, PRECISA Y ORDEN EN LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO ENCOMENDADO? .....	103
FIGURA 31. ¿AL UTILIZAR LAS TIC, SE SIENTE MOTIVADO PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES?.....	104
FIGURA 32. ¿CONSIDERA QUE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS CON QUE CUENTA EN EL ÁREA DE TRABAJO SE RELACIONA DIRECTAMENTE CON SU DESEMPEÑO?.....	105
FIGURA 33. ¿EXISTEN NECESIDADES DE HERRAMIENTAS TICS EN EL ÁREA DE TRABAJO? .....	106
FIGURA 34. ¿LA HERRAMIENTA TICS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN AUMENTA LOS RESULTADOS DE TU TRABAJO?.....	107
FIGURA 35. ¿CUÁL ES EL NIVEL DEL IMPACTO DE LAS TIC SOBRE REDUCCIONES DE COSTOS? .....	108
FIGURA 36. VES LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TICS COMO UNA AYUDA PARA TU LABOR DIARIA.....	109
FIGURA 37. REALIZAS EXCELENTE TRABAJOS. EXCEPCIONALMENTE COMETE ERRORES.....	110
FIGURA 38. ¿ESTÁ UD. SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN QUE BRINDA A LOS USUARIOS DEL HHUT? .....	111

## INTRODUCCIÓN

La tecnología de información y comunicación (TIC) en la gestión pública representan una herramienta poderosa, moderna y que implica costos, en el país, su desarrollo aun es incipiente. En la gran mayoría de los casos su uso se restringe a brindar información mediante la implementación de portales en Internet, en el mejor de los casos, siendo pocos, se ha empezado a brindar algunos servicios públicos a los ciudadanos, persistiendo todavía la desconfianza, el desconocimiento y el acceso limitado que tienen los ciudadanos para usar estos servicios. Desde el lado interno de las instituciones, estas han avanzado en incorporar en su gran mayoría tecnología de información y comunicación con Internet, intranet, pero que incluso en esos casos su uso es todavía insuficiente.

El objetivo de la investigación es Determinar la influencia del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018.

La presente investigación se centra en la influencia del uso de las TIC en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

La tesis está compuesta por siete capítulos:

Capítulo I, Presenta el planteamiento del problema, la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

Capítulo II, aborda el marco teórico, las teorías anteriores que han servido de referencia para la investigación, así como las bases teóricas de las variables y una serie de definiciones de términos que se han empleado en la tesis.

Capítulo III, consta del marco metodológico, la hipótesis general y específica. Se describe además el tipo de investigación, diseño, muestra, población, técnicas de recolección de datos, instrumentos, validez del instrumento y el método de análisis de datos.

Capítulo IV, se presentan los resultados de los datos recogidos y el análisis.



Capítulo V, se presenta la discusión de la investigación con otras investigaciones similares.

Capítulo VI, se presentan las conclusiones de los resultados de la investigación.

Capítulo VII, se presentan las recomendaciones en donde establece las sugerencias para implementar o realizar la solución.

Finalmente, este trabajo de investigación servirá como referente para próximas investigaciones enfocadas en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en otras áreas administrativas para otros Hospitales del Ministerio de Salud.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel internacional, el uso de las Tecnologías de Información y comunicación (TICs) está transformando paulatinamente la forma de actuar y relacionarnos en los ámbitos económico, social, político y educativo. Este impacto es claramente visible en el mundo empresarial, donde Internet y las demás TICs, con su capacidad prácticamente ilimitada de obtener, procesar, almacenar y compartir información, están configurando un nuevo entorno competitivo en donde las barreras geográficas desaparecen, facilitando el acceso a un mercado más amplio, que a su vez genera una mayor competencia. Asimismo, el desempeño laboral de hoy en día ha cambiado en cuanto a conocimientos el uso de las nuevas tecnologías, lo que implica que adquieran nuevos estilos de vida y hábitos de consumo. Cortés (2011, p. 6).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y agilizando los procesos. Beit (2006, p.1).

Las TIC's se perfilan como decisivas en este entorno a priori difícil y complicado de gestionar para conseguir equidad, mejor acceso y sustentividad del sistema hospitalario, pese a las dificultades del contexto demográfico, asistencial y social. La necesidad de encontrar estrategias que faciliten una mayor capacidad de gestión y organización de los cuidados, permitiendo organizar mejor el tiempo a la vez que controlar la presión asistencial del sistema y sus profesionales, son los grandes retos que se afrontan. El uso de las TIC es un elemento estratégico de soporte para el sistema hospitalario, que debe adaptarse constantemente a los nuevos entornos y necesidades de los agentes involucrados y considera el diseño adecuado de políticas y estrategias correctamente alineadas hacia el objetivo de mejorar la sostenibilidad, equidad y eficiencia del sistema sanitario con el ciudadano como eje central del mismo. Guanyabens (2012, p.58).

Muchas veces al hablar de TIC solo se hace referencia a la parte informática, sin embargo, cuando se menciona esto sobre la base de la salud no se tiene muy en claro qué es y cuál es la importancia de la TIC en los hospitales. Básicamente, en el

mundo de la informática en salud es la aplicación de la tecnología y comunicación en la maquinaria y cualquier software médico. Debido a la trascendencia de la tecnología y comunicación, son muchos los centros de salud que utilizan algo relacionado con la TIC, ya sea computador, base de datos, maquinaria quirúrgica y más. La importancia de la TIC en los hospitales va desde lo más básico, como labores administrativas que son rutinarias, hasta aplicaciones de tratamiento para pacientes con determinadas enfermedades.

Según el Banco Mundial, en América Latina, a diferencia de otras regiones, la mayoría en cuanto al uso los países carecen de una estrategia comprensiva para incorporar la tecnología a sus sistemas, aunque varios de ellos están haciendo significativas inversiones” (Brunner, 2000, p.20). El mismo autor comenta que el principal desafío que enfrenta la región es integrarse a los procesos de globalización y adoptar el modelo de desarrollo característico de la era de la información que afectaría el desempeño laboral.

El uso de la TIC para mejorar la gobernabilidad en nuestro país, tiene los inconvenientes de la gran diversidad que presenta en aspectos como los culturales, sociales, económicos, geográficos, de idioma, etc. es por lo mismo, que la implementación y el uso de la TIC no es óptimo, ante tal desigualdad e inequidad surge la pregunta: ¿Es prioritario el uso de las TIC para gestionar los problemas públicos y lograr una adecuada gobernabilidad?

El país latinoamericano dispone de un sector TIC que ha crecido a un ritmo anual del 8,5% desde 2010, según datos aportados por el Gobierno peruano y la Cámara de Comercio de Lima. El impulso del sector TIC también ha ido ligado a un crecimiento del PIB cercano al 6% en los últimos 15 años. Sin embargo, al comparar Perú con el resto de socios de la Alianza del Pacífico, se detectan algunas carencias. "Estamos aún rezagados en muchos campos TIC de importancia como la implantación de redes, el uso cloud o las compras online", matiza Muñoz. Para resolver esta deficiencia, el Gobierno de Lima ha puesto en marcha la Agenda Digital Peruana 2014-2018. "Ahora existen los recursos y la voluntad política suficiente para conseguir que estas debilidades sean concebidas como fortalezas para los inversores extranjeros", comenta el consejero económico de la diplomacia peruana. El desarrollo de las infraestructuras TIC es de gran importancia para países como Perú, con una

orografía especialmente complicada. En este sentido, sectores como el sanitario o el educativo requiere de una puesta en marcha de infraestructuras para desarrollar sistemas de ambulatorio o escuela telemática. Bernardo Núñez 2015.

En la ciudad de Tacna, solo cuenta con un Hospital y ESSALUD y 73 establecimientos de salud de nivel I-4 y I-3 para una población de 311 936 de las cuales, estas aún no están conectadas entre sí; para agilizar trámites documentarios en favor del paciente es decir el uso de las tics es incipiente. En lo que refiere al desempeño de las personas que trabajan en condición de nombramientos supera los 50 años por lo que el conocimiento en el uso de la tics es una debilidad para tener un mejor desempeño laboral.

El Hospital Hipólito Unanue de Tacna no es ajeno al problema del uso de las TICs puesto que no cuenta con recursos tecnológicos e informáticos suficientes y por ende herramientas que optimicen el proceso administrativo de mayor complejidad que permitan la optimización de la atención médica del paciente como la implementación de la historia clínica electrónica o el acceso a la información mediante red sobre diagnósticos o pruebas médicas realizadas, entre otros; ello esta principalmente ligado a la toma de decisiones y priorización de los directivos hospitalarios que gestionan su implementación, además de las decisiones políticas para invertir en tecnología. Esta carencia conlleva a duplicar esfuerzos, generar islas de información, creación de datos incoherentes, falta de optimización de tiempos e información limitada e inoportuna.

En adición a esto existe una carencia de investigaciones que determinen la percepción del trabajador en el sector salud sobre el uso de TICs y el desempeño laboral hospitalaria con el objetivo de determinar la relación entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y la gestión hospitalaria en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2018.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El uso de la TIC para mejorar la gobernabilidad en nuestro país, tiene los inconvenientes de la gran diversidad que presenta en aspectos como los culturales, sociales, económicos, geográficos, de idioma, etc. es por lo mismo, que la

implementación y el uso de la TIC no es óptimo, ante tal desigualdad e inequidad surge la pregunta: ¿Es prioritario el uso de las TIC para gestionar los problemas públicos y lograr una adecuada gobernabilidad?

En base a nuestra experiencia profesional en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, y a la revisión de sus documentos de gestión, se han logrado identificar las siguientes debilidades:

- Falta de personal asistencial especializado.
- Servicios de Referencia y Contra referencia
- Falta de ambientes para nuevas especialidades
- Equipamiento Biomédico Obsoleto.
- Equipos de Cocina, Lavandería deficiente
- Sistema de Bioseguridad Deficiente
- Implementación del ambiente del COE (acceso al teléfono, internet, radio con equipo informático panel mobiliario y sillas).
- Falta de un adecuado fortalecimiento de capacidades del personal en temas afines a la comunicación e informática.

Por tanto, la problemática a abordar en el presente trabajo de investigación hace referencia al nivel de uso de las TIC'S que caracteriza al personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, y ello como está afectando a su desempeño laboral.

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la influencia del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018?

## **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

a) ¿Cuál es la influencia de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018?

b) ¿Cuál es la influencia del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018?

c) ¿Cuál es la influencia del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018?

## **1.3.JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La constante evolución de la tecnología, junto a la aparición de nuevas y más complejas formas de utilización de la misma y a la completa interconexión y globalización de la economía, y los sistemas, implican que, más que nunca, las Tecnologías de la Información (TIC) ofrecen extraordinarias oportunidades, a la vez que elevados costes e importantes riesgos.

### **1.3.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Al realizar la presente investigación vamos a poder colaborar y contribuir con los Costes, riesgos y oportunidades que hacen de las TIC un elemento estratégico para el crecimiento, maduración y transformación de las organizaciones, pero, además, las convierte en factor crítico de éxito y de supervivencia de la empresa. Aquellas organizaciones que no presten a las TIC al menos el mismo grado de atención que tradicionalmente se ha prestado a otras funciones como la productiva o la financiera, perderán su ventaja competitiva y serán, finalmente, expulsadas del mercado. Por el contrario, las organizaciones que concentren sus esfuerzos en el Gobierno de las TIC, verán cómo sus inversiones en TIC retornan valor a la compañía, potencian el negocio y conocen y mantienen controlados los riesgos inherentes a la utilización de la tecnología.

### **1.3.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La tecnología de información y comunicación (TIC) en la gestión pública representan una herramienta poderosa, moderna y que implica costos, en el país, su desarrollo aun es incipiente. En la gran mayoría de los casos su uso se restringe a brindar información mediante la implementación de portales en Internet, en el mejor de los casos, siendo pocos, se ha empezado a brindar algunos servicios públicos a los ciudadanos, persistiendo todavía la desconfianza, el desconocimiento y el acceso limitado que tienen los ciudadanos para usar estos servicios. Desde el lado interno de las instituciones, estas han avanzado en incorporar en su gran mayoría tecnología de información y comunicación con Internet, intranet, pero que incluso en esos casos su uso es todavía insuficiente.

### **1.3.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación se justifica desde el punto de vista metodológico en tanto que se dispone del manejo del método científico Hipotético- Deductivo y del Método Estadístico para su ejecución, así mismo otro de los factores que favorecen su ejecución es el conocimiento para la elaboración del instrumento que es un cuestionario que servirá no sólo para recoger información para la investigación propuesta, sino también para ser tomado en cuenta por otros investigadores.

### **1.3.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

El uso de la Tecnologías de Información y Comunicación mejorará notablemente el desempeño laboral, lo que tendrá impacto positivo en los empleados administrativos garantizando una mejor calidad de atención al usuario externo e interno.

## **1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**a)** Determinar la influencia de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**b)** Determinar la influencia del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**c)** Determinar la influencia del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES**

Ventura Seminario, Huamán de la Cruz y Uribe Hostia (2014) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta con la tesis para obtener segunda especialidad, cuyo título es: “El uso de las TIC y su relación con el rendimiento académico en el área de inglés en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga, Ica, 2014. Siendo su objetivo establecer el grado de relación que existe entre el uso de las TICS y el rendimiento académico del área de Inglés en estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga, Ica, 2014. La metodología



que aplica esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y, de acuerdo con Sánchez y Reyes (2006: 38), es de tipo Sustantiva, ya que trata de “describir, explicar, predecir la realidad, con la cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica”. Concluyendo primero: El uso de las TICS se relacionan significativamente con el rendimiento académico en el área de Inglés en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga de Ica, 2014. Segundo: El uso de páginas webs interactivas se relaciona significativamente con el rendimiento académico en el área de Inglés en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga de Ica, 2014. Tercero: El uso de navegadores de la internet se relaciona significativamente con el rendimiento académico en el área de Inglés en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga de Ica, 2014. Cuarto: El uso de recursos didácticos educativos se relaciona significativamente con el rendimiento académico en el área de Inglés en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga de Ica, 2014. Y Quinto El acceso a los proveedores de servicios se relaciona significativamente con el rendimiento académico en el área de Inglés en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga de Ica, 2014.

Oyarce Cruz (2015) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la tesis para optar el grado de magister en educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación titulada “Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015”. Para optar el grado de Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías de información y comunicación, TIC, y el desempeño docente con calidad en la Escuela Académico Profesional de Comunicación Social de la UNMSM durante el año 2015. En la presente tesis se aplicó la validez, es decir, el grado o nivel en que un instrumento de recolección de datos mide determinadas variables, (Vara, 2008) de acuerdo al juicio de expertos. Se recurrió a la opinión de un conjunto de docentes de reconocida trayectoria en el área de estudio. Los encargados de evaluar los cuestionarios fueron profesionales expertos en metodología de la investigación y en el área de

pedagogía, quienes revisaron y determinaron la pertinencia de los ítems propuestos en los instrumentos de recolección de datos en función a la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología. Concluyendo primero La correlación entre la variable independiente “Uso de tecnologías de información y comunicación” y la variable dependiente “Desempeño docente con calidad” es buena y altamente significativa, tanto en los resultados de los docentes como de los alumnos. Segundo Mientras mayor es el dominio de las TIC por parte de los docentes, mejor es su desempeño docente y se fortalece la relación con los estudiantes. Su uso fomenta el fortalecimiento de sus capacidades pedagógicas; el despliegue de estrategias y materiales del ámbito digital coadyuva la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje. Tercero La tendencia mayor es a usar gestores de contenido, aquellos que promueven la comunicación en tiempo real y permiten una retroalimentación permanente. Hay menor tendencia a usar gestores de aprendizaje, lo cual llevaría a concluir que todavía es sustancial el proceso enseñanza-aprendizaje de manera presencial y tradicional. Cuarto Los métodos, procedimientos, técnicas y actividades del ámbito digital que emplean los docentes no exploran significativamente el proceso de creación propia sino que son usados como herramientas de comunicación. En este sentido la valoración de los estudiantes es positiva. Se propicia la interacción continua en el proceso enseñanza-aprendizaje. Y Quinto Las capacidades pedagógicas de los docentes de la EAP de Comunicación Social de la UNMSM, es valorada de manera positiva por los estudiantes, en un rango que supera el 90%. Se destaca su interés por mantenerse permanentemente actualizado en materia digital.

Balarezo Paredes (2016) de Pontificia Universidad Católica del Perú con la Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología titulada “Influencia del uso de las TIC en el proceso de inserción y desempeño de los becarios PRONABEC, estudio de caso PUCP”. El presente trabajo de tesis tiene como objetivo analizar la influencia del uso de las TIC en el proceso de inserción y desempeño de los becarios PRONABEC en la PUCP. Cuya metodología de la presente investigación es de carácter cualitativo basada en un estudio de caso del programa Beca 18 en la PUCP específicamente sobre el proceso de inserción y desempeño de los becarios PRONABEC en el periodo 2014-2015. Para el desarrollo se seguirán la metodología y lineamientos propuestos por

Yin (2009). Según el propósito la investigación se clasifica como descriptiva y explicativa pues se busca evidenciar cómo y por qué influye el uso de TIC tanto en el proceso de inserción como en el desempeño durante el primer año de estudios en la universidad. Concluyendo que la problemática abordada requiere de investigación continua pues la tecnología cambia así como podrían cambiar las necesidades de las distintas promociones de becarios. Se debe tener en cuenta también los cambios en los planes de estudio para alinear las necesidades de los becarios, la tecnología del momento y los objetivos de la universidad relacionados a lo que espera de sus estudiantes y cómo busca formarlos. Si bien los resultados obtenidos en la presente investigación están acotados a la población objetivo que fueron becarios PRONABEC, en el grupo focal realizado se contó con la participación de estudiantes PUCP que no contaban con la subvención de una beca y las necesidades que tenían en sus primeros ciclos en la universidad eran muy similares, por ello se plantea que el paquete tecnológico propuesto pueda estar disponible para todo el alumnado. Para el éxito de la propuesta planteada se requiere del trabajo conjunto y coordinado de las unidades mencionadas a lo largo de la investigación: Oficina Central de admisión e informes, Oficina de Becas, Oficina Central de Registro, unidades académicas siempre bajo el soporte y guía de la Dirección de las tecnologías de información. Así los medios digitales y las tecnologías de información y comunicaciones se vayan incorporando a nuestra vida diaria, muchas cosas que antes podían resultar imposibles hoy en día las realizamos con facilidad y en algunos casos sin darnos cuenta. Sin embargo, debe quedar claro que el mundo virtual no reemplaza la realidad y se debe velar porque sea así, los becarios requieren de la interacción con su entorno para complementar su proceso de formación y establecer las relaciones personales que favorecerán su inserción al mercado laboral. Al quedar comprobado que son muchos los factores que influyen en el rendimiento académico y sobre todo los relacionados al ámbito de la educación escolar recibida se recomienda que para futuras investigaciones se ponga énfasis en medir la educación escolar, relacionarla con el uso de las TIC y compararla así contra el rendimiento académico universitario. Para llevar a un siguiente nivel el uso de las clases grabadas, que son parte de la propuesta, se recomienda indagar y analizar el enfoque distinto que se le da a la enseñanza con la metodología Flipped Learning.

Correa Flórez Y Patiño Gómez (2016) de Universidad Privada Norbert Wiener, en su trabajo de tesis Para optar el grado académico de: Magister en Informática Educativa titulada “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño de los docentes de educación básica secundaria en la Institución Educativa Jorge Eliécer Gaitán Tota - Boyacá 2016”, el objetivo es determinar la relación del uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el desempeño de los docentes de básica secundaria en la Institución Educativa Jorge Eliecer Gaitán de Tota, Boyacá 2016.cuya metodología de la presente investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo correlacionar, pues se centra en determinar el grado de relación existente entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño docente. Por su naturaleza es de carácter cuantitativo, en él se registran datos y se interpretan a la luz de la teoría y sus resultados. Concluyendo a partir del objetivo general de la investigación Los resultados del grado de correlación de las variables utilizando el CHI-cuadrado arrojaron que tienen una relación fuerte y positiva ya que  $p < 0,0001$ , esta correlación determinada en uso de las tecnologías de la información y la comunicación con  $r: 0,978$  con relación al desempeño docente con un  $r: 0.980$ , lo que permite concluir que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con relación al desempeño docente es fundamental para el desarrollo de la práctica pedagógica en el aula en los procesos de enseñanza- aprendizaje de los docentes de Educación Básica Secundaria de la I.E. Jorge Eliécer Gaitán de Tota, Boyacá 2016.

Diez Gonzales (2016) Universidad César Vallejo, con la tesis para optar el grado de magister Gestión Pública titulada: “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”. Planteo como objetivo “Establecer la relación entre el uso de las TIC y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016.”. La metodología a aplicar en la investigación, será descriptiva y correlacionar, ya que antes de establecer una relación, se tendrá que estudiar y describir por separado, el comportamiento de cada una de las variables. Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, busca

determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (Carrasco, 2015). Llegando a las siguientes conclusiones: No existente relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, cuyo coeficiente de correlación Chi cuadrado es 3,0 y una significación asintótica (bilateral) de 0,223 con 4 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%. El nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016 son los siguientes: Regular con 41%, uso alto con 59%. Esto significa que los trabajadores del ministerio público de Tarapoto no están utilizando de manera adecuada las tecnologías de la información y comunicación, en el trabajo. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, es Regular (en el 100% de la evaluación). Esto significa que los trabajadores del Ministerio Público de Tarapoto no están desempeñándose eficazmente en el trabajo.

Doroteo Caqui (2016) de Universidad Católica los Ángeles Chimbote, la tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas cuyo título es: “Las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Bolognesi, Ancash, 2016.” Siendo el objetivo de la presente investigación fue conocer la relación de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016. Siendo la metodología De acuerdo a la orientación es aplicada, debido a que la investigación estuvo orientada a generar soluciones a problemas prácticos con respecto al uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash. Correlacionar, debido a describe las relaciones entre las dos variables en un momento determinado. La investigación responde a descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones midiendo la relación entre variables en un tiempo determinado, sin precisar su sentido de causalidad. También es descriptivo porque, a nivel específico, describe cada una de sus variables de manera independiente. Descriptiva, debido a que caracterizará o describirá las variables de las TIC y el Desempeño laboral de manera independiente y en un momento determinado. La investigación es No Experimental – Transaccional – Correlacionar, debido a que la recolección de datos se hizo en un

momento dado sin manipular las variables. Llegando a las siguientes conclusiones: Primero: El uso de las tecnologías de información y comunicación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016. La evidencia estadística demostrada indica que la relación es directa en razón a la significancia encontrada. Segundo: Las tecnologías de información y comunicación tienen características de bajo uso en la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016. La mayoría de los trabajadores a través de las 15 preguntas formuladas en la encuesta responden que el nivel es así en un 35.4% y tercero: El nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash, 2016, es bajo. Concretamente hay un 38.5% que, gracias a las 8 preguntas respondidas en el instrumento cuestionario.

Sierra Ramírez (2016) de Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realiza la tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Docencia en el Nivel Superior cuyo título es: “Las tecnologías de la información y comunicación y el rendimiento académico en estudiantes del primer ciclo de la Facultad de Administración de la Universidad Alas Peruanas 2016”, siendo su objetivo Determinar la relación entre las Capacidades TIC y el Rendimiento Académico en estudiantes del primer ciclo de la Facultad de Administración de la Universidad Alas Peruanas, 2016. El estudio es de tipo científico, cuantitativo, analítico, comparativo y transversal. Es científico porque es metódica, se aplica métodos de investigación científica, como la inducción, deducción, contrastación de hipótesis, etc. También es científico por que busca contribuir al desarrollo de una rama de la ciencia, en este caso específico a la educación, de esta forma al pertenecer a un campo del conocimiento también cumple una de las condiciones para ser considerado científico. Concluyendo Primero: Se evidenció de acuerdo a los resultados que existe relación significativa entre las Capacidades TIC y el Rendimiento Académico en estudiantes del primer ciclo de la facultad de Administración de la Universidad Alas Peruanas, 2016, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,781 y un  $p = ,000 < 0,05$ . Segunda: En cuanto a la hipótesis específica primera se encontró una correlación entre la Capacidad de Adquisición de Información y el Rendimiento Académico en estudiantes del primer ciclo de la facultad de Administración de la Universidad Alas Peruanas, 2016 con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,785 y un  $p = ,000 < 0,05$ . Tercera:

Con respecto a la hipótesis específica dos se determinó una correlación buena de  $r = 0.802$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que existe relación significativa entre la Capacidad de Trabajo en Equipo y el Rendimiento Académico en estudiantes del primer ciclo de la facultad de Administración de la Universidad Alas Peruanas, 2016. Y Cuarta: Se encontró una correlación de  $r = 0.722$  y un  $p = ,000 < 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que existe relación significativa entre la Capacidad Estrategias de Aprendizaje y el Rendimiento Académico en estudiantes del primer ciclo de la facultad de Administración de la Universidad Alas Peruanas, 2016.

### **2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Miera Espiga(2014) de Universidad Internacional de Rioja, con la tesis para optar el grado de magister “Influencia del uso de las TIC en alumnos y profesores de Educación secundaria obligatorio (E.S.O.) y su aplicación en la asignatura de Matemáticas”, siendo el objetivo: desarrollar una propuesta de integración de las TIC que contribuya a la mejora del rendimiento académico de los alumnos de secundaria en el área de matemáticas. Se usa una metodología cuyo fin sea lograr los objetivos y competencias básicas propios de la etapa. Se empleara una metodología operativa participativa en todo momento con el fin de involucrar a los alumnos en su propio aprendizaje. Concluyendo primero: Los alumnos han demostrado abiertamente su gusto por las TIC y consideran que además de ser útiles, facilitan el Aprendizaje y aumentan su interés por la materia. Por ello después de la propuesta de mejora planteada y del análisis de las TIC en la sociedad actual, se ha conseguido alcanzar el principal objetivo de este trabajo. Se ha conseguido contribuir en el logro de mejora del rendimiento escolar en matemáticas de alumnos de ESO. Segundo: Se han logrado alcanzar los objetivos específicos que se plantearon antes de comenzar con este estudio. Mediante este trabajo se ha podido revisar bibliografías con el fin de ahondar en el tema antes de tratarlo se y han podido conocer las dificultades de los alumnos españoles en matemáticas tal y como se refleja en el informe PISA 2012. Tercero: Se ha conseguido llevar a cabo un estudio de campo en el que se ha conocido la opinión de 12 docentes de matemáticas de ESO y de 180 alumnos de ESO. Después de ver que deberían o

todo lo que a los alumnos les gustaría, la propuesta de mejora que he planteado consigue que se integren más las nuevas tecnologías en el día a día de las matemáticas. También consigue que se identifiquen y asocien las TIC más pertinentes para cada sesión de trabajo en función del temario a desarrollar o de las actividades a realizar. Y conclusión final que se puede obtener es que en la teoría todo el mundo es muy proclive a usar las TIC en el campo matemático. Sin embargo la teoría dista mucho de la práctica. Los docentes no emplean tanto las TIC como a los alumnos les gustaría y los alumnos, por su parte, a pesar de ser tan abanderados de las TIC, en la realidad les interesan más para fines relacionados con el ocio y el entretenimiento que para fines académicos.

Rodriguez Caviedes Y Fabian Reyes (2014) de Universidad de la Salle – Bogotá, con la tesis para optar el título de Licenciado en lengua castellana, inglés y francés cuyo título es: “La influencia que ejerce el uso de las TIC en los procesos de motivación en un grupo de estudiantes de FLE”. Siendo el objetivo Formular un proyecto pedagógico y tecnológico que facilite la optimización en los procesos de motivación en el aprendizaje en un grupo de estudiantes de una lengua extranjera (FLE), teniendo en cuenta el uso pedagógico de las TIC. El tipo de investigación de la siguiente investigación, se estableció que el método más apropiado al desarrollo del objetivo planteado fue la metodología mixta. Para explicar de forma detallada en qué consiste, fue preciso tener en cuenta la definición del licenciado Hernández (2003), quien lo describió de la siguiente manera: El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. Por lo cual, se usan métodos de los enfoques cuantitativos y cualitativos e intervienen datos cuantitativos y cualitativos y viceversa. También este tipo de enfoque puede responder a distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema. (párr.1). De acuerdo a la definición dada por el autor, por un lado se utilizará una metodología cualitativa ya que en ella se hace referencia a la descripción del quehacer cotidiano ya sea de una persona o de un grupo de personas. Lo que realmente interesa en esta metodología es indagar sobre lo que la gente dice, piensa, siente o hace, como también sus patrones culturales, las relaciones interpersonales y de esta manera generar teoría a partir de los datos obtenidos. Por otro lado, se utilizará una metodología cuantitativa dado que parte de



una realidad social y está basada en las probabilidades, en la recopilación y análisis de datos numéricos que son obtenidos a partir de los instrumentos y nacen en favor de la hipótesis mostrando un fenómeno de la realidad. Para reafirmar lo dicho acerca de la metodología cuantitativa y cualitativa, nuevamente se menciona a Hernández (2004), que las definió así: “La metodología cuantitativa, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas”.(p.22) y “La metodología cualitativa, no lleva a cabo análisis estadístico; su método de análisis es interpretativo, contextual. Concluyendo Con respecto al primer objetivo planteado se tomó como base Tapis Volant (ver anexo No. 7) la cual tuvo un impacto positivo en el grupo de estudiantes debido a que fue el primer contacto real como plataforma virtual durante el curso. A su vez, esta permitió en el estudiante el desarrollo de habilidades tanto en gramática como en vocabulario, ya que se propició un acercamiento a la lengua, y también al uso de las TIC, como resultado de estas, se observó que las impresiones fueron de agrado, gran aprendizaje y sin dificultad en cuanto al manejo de tecnología, esto se evidenció en la encuesta No. 2. De la misma manera, nos dimos cuenta que para explorar las distintas variables de motivación debíamos aproximarnos al conjunto de pre saberes que tenía cada estudiante, para ello se plantearon unas preguntas que buscaban indagar sobre las principales fuerzas motivadoras que tenían para aprender una lengua extranjera. Es así que las respuestas respondían a un solo propósito, cuya base era obtener un ascenso a nivel profesional y personal. En este sentido también se descubrió la gran afinidad que existía entre los estudiantes y la tecnología, logrando así un grado de motivación mayor para desarrollar cualquier campo del conocimiento. A través de Glogster (ver anexo No. 4) los alumnos comprobaron que aprender podía ser divertido y entretenido, hecho que se reflejó en la matriz comparativa realizada con el fin de evaluar lo dicho anteriormente, contestando así al objetivo planteado.

Fabres Barahona, Libuy Mena y Tapia Grandón (2014) de Universidad de Chile, con la tesis para optar al Título Profesional de Ingeniero Comercial mención Administración cuyo título de Tesis es: “Análisis del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los establecimientos educacionales de Chile: caso del colegio Santo Tomás de la comuna de Ñuñoa”. Siendo su objetivo Determinar si

los establecimientos chilenos están utilizando algunas TICs para el proceso de aprendizaje de sus alumnos. Se usó como método de recolección de datos, la entrevista directa, ya que el tiempo considerado para la realización de la tesis no permitía poder ahondar de manera más completa un análisis cuantitativo, ya que para que éste tenga una validez y confiabilidad, se debería abarcar una gran cantidad de datos, y colegios. Por lo mismo, y dado que el universo de colegios de Chile se extiende a más de 12.000 establecimientos educacionales<sup>6</sup>, lo que haría muy complejo de generalizar datos según las entrevistas que se pudieran realizar, se decidió reducir la población inicial, considerando solamente los colegios de la comuna de Ñuñoa, tomando colegios particulares, particulares subvencionados y municipales. Concluyendo primero La instalación de hardware no es suficiente, más necesaria, para establecer un uso de TICs como tal. Los investigadores de este trabajo consideran que se deben dar muchos pasos más para que la TIC sea un real apoyo en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, partiendo por el hardware, después por un software adecuado, una capacitación hacia un encargado, una segunda capacitación a docentes, para dar paso finalmente a una entrega final hacia los alumnos. No se debe dejar de lado tampoco el uso de TICs por parte de los apoderados, quienes pueden jugar un rol clave en la implementación de las mismas para con sus pupilos. Segundo: El uso de TIC no es lo mismo que usar TICs dedicadas a la educación. Si bien el uso de las primeras permite facilitar el flujo de información de esfera a esfera, estas no son capaces por sí mismas de ser instrumentos de aprendizaje efectivo en la esfera de estudiantes. Esto se debe principalmente a la tergiversación que sufre la herramienta de aprendizaje, herramienta que el estudiante sabe, ex ante, no es para dichos propósitos y puede darle segundas lecturas para un mejor uso de las mismas. Así, un uso de las TIC dedicadas permite al alumno una focalización total en esta sin margen a la interpretación de uso. Tercero: Los mecanismos de medición de impacto son escasos y no permiten establecer un cambio de paradigma con respecto a los TICs. Hoy en día las pocas (sino las únicas) herramientas de medición son los resultados que los mismos establecimientos exigen, estos radican en aumentos de los puntajes SIMCE y PSU, particularmente. Estos dos últimos parámetros de rendimiento no son compartidos por los investigadores y los consideran poco representativos para con el rendimiento real de un alumno. La entrevista ha develado una arista que ningún párrafo literario ha considerado: la actitud del alumno dentro del aula. Parece

sensato entonces enfocar un análisis de resultados o impacto en el alumno bajo esos parámetros. Cuarto: Las TICs dedicadas a la educación deben entregar más que un reforzamiento de las áreas que los colegios ya estudian, pudiendo entregar un valor agregado tal y como lo hacen dos TICs chilenas dedicadas citadas en este trabajo. Los investigadores consideran necesaria la presencia de aprendizaje que no guarde relación con las asignaturas que los colegios revisan, más sí con aquellas que tienen que ver con el diario vivir de las personas, a saber: cultura cívica; legislación; ética; finanzas y otras que escapan de los objetivos de este trabajo pero que bien pueden radicar en las más simples conductas de la sociedad actual. Y Quinto: La reforma plantea la creación de zonas o regiones educacionales, en base a esto los investigadores creen que se debería reforzar el uso de TICs en establecimientos de zonas aledañas con el objetivo de compartir los métodos que puedan ser replicados por otros. Sin embargo, se ha apreciado también una suerte de celos con respecto a los procesos internos dentro de cada establecimientos, actitud que estos investigadores rechazan pues el servicio entregado es la educación, pilar clave en el crecimiento como sociedad.

Vega Pérez y Reyes Cañas (2015) de Universidad de Medellín con el Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Magister en Administración de Empresas MBA cuyo título es: "Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de CÚCUTA. Cuyo objetivo es determinar el impacto que tiene del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. Como método de investigación se debe utilizar el inductivo, para medir el impacto que tiene del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial, mediante la recolección y análisis de datos para llegar a las conclusiones requeridas sobre el tema planteado. La inducción parte de la observación exacta de fenómenos particulares, para lo cual se utilizarán diferentes instrumentos como el cuestionario, la entrevista y la recopilación documental para conocer los factores que han sido influenciados por el uso y aplicación de las TIC en la gestión judicial. Concluyendo Esta investigación tuvo por objetivo determinar el impacto que tiene el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, para lo cual se utilizó una

metodología de enfoque cualitativa que permitió recopilar información por medio de cuestionarios aplicados a 115 empleados de los diferentes despachos y a 25 jueces de los distritos judiciales. También se seleccionaron 5 honorables magistrados que fueron actores clave para tomar datos sobre las opciones de mejoramiento de la aplicación de las TIC en la rama judicial. Los resultados se procesaron de manera que muestran un nivel moderado de impacto de las TIC en los diferentes procesos que desarrolla la Entidad. Los resultados indicaron que el nivel de uso de las TIC externas que la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta utiliza para intercambiar documentos con proveedores y clientes es moderado, siendo la falta de capacitación de los operadores judiciales y el personal administrativo como la principal causa de la subutilización de los elementos tecnológicos con que cuenta la Entidad. Lo mismo sucede con las TIC externas utilizadas para recibir peticiones de clientes y hacer pedidos a proveedores, donde el nivel de uso es moderado, comprobando que falta el desarrollo de destrezas por parte de los operadores judiciales en el manejo de las nuevas tecnologías de comunicación que se han venido implementando para agilizar la gestión de recepción de documentos y peticiones, ya que los empleados aún utilizan en gran medida el papel, correspondencia física y archivo tradicional de documentos.

Caisalitin Velasque y Quillupangui Castillo (2015) de Universidad Técnica de Cotopaxi con la Tesis presentada previa la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial cuyo título es: “Uso de las nuevas Tecnologías de la Información por parte de las secretarías de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón salcedo” siendo su objetivo Analizar el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicado en las actividades de las secretarías de las empresas públicas y privadas del Sector Urbano del Cantón Salcedo en el transcurso del periodo académico febrero - agosto 2015. La presente investigación se basara en la investigación no experimental, porque se observa el fenómeno tal y cual es, sin que el experimentador pueda manipular las variables que influyen en la investigación realizada con el presente estudio, es decir sin la aplicación de técnicas experimentales. La investigación que hemos realizado, la consideramos no experimental por que mediante esta investigación hemos realizado la observación de los hechos, por lo cual vamos a realizar el análisis sobre el uso y manejo adecuado de las TIC’S por parte de las secretarías de las empresas públicas

y privadas. Concluyendo primero Las secretarias de las empresas privadas no tienen conocimiento sobre las aplicaciones de Quipux y Zimbra como referentes para la gestión documental, debido a la falta de información y capacitación por parte de los gerentes de las empresas. Segundo: Las secretarias tanto de las empresas públicas y privadas no han recibido las debidas capacitaciones acerca de las nuevas actualizaciones del uso y manejo de las nuevas herramientas tecnológicas. Tercero Los gerentes de las empresas públicas y privadas son conformistas, por lo tanto solo requieren que las secretarias mantengan los conocimientos básicos sobre el uso de aplicaciones de Microsoft Word y las nuevas herramientas tecnológicas. Y Cuarto: La capacitación no es tomada en cuenta, ni por los gerentes y tampoco por el personal de secretaria.

Pérez (2015) de Universidad de la Laguna - España, con el Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Magister en Administración de Empresas MBA cuyo título es: "Tecnologías de la Información y de la Comunicación - influencia en el rendimiento escolar de los jóvenes". El objetivo general de esta investigación se centra en conocer el impacto perceptible estadísticamente que pueden llegar a tener las TIC (televisión, ordenador, internet, móvil y videojuegos) en el rendimiento escolar (repetición de algún curso y calificaciones obtenidas) de las/los jóvenes de 12 a 16 años de edad del municipio de Puntagorda. Para esta investigación descriptiva se ha utilizado como instrumento un cuestionario de elaboración propia para la recogida de datos e información. Este cuestionario ha sido rellenado por los alumnos y las alumnas del I.E.S Puntagorda. Se ha seleccionado una muestra de 103 alumnos y alumnas correspondientes a los cursos de 1º de la ESO hasta 4º de la ESO, incluyendo dos grupos de diversificación (Anexo 2). Para ello, previamente se ha tenido una reunión con el director del centro y las/los tutores de los cursos correspondientes, para recabar su consentimiento y para la debida organización de los días de recogida de datos. En el momento de la entrega de los cuestionarios, la autora estuvo presente para la explicación de las preguntas y para cualquier duda que pudiera surgir. Concluyendo En primer lugar, padres y madres han de plantearse la necesidad absoluta de prescribir un límite y normas de uso para lograr que su hijo/a se abstenga, al menos, mientras tenga que dedicarle tiempo al estudio y tareas escolares, dado que es un factor que puede mejorar o mantener el buen rendimiento escolar (entregar la tarea que manda el/la

profesor/a, tener buenas notas o no repetir curso). En segundo lugar, las y los docentes han de plantearse un nuevo plan de acción con respecto a la tecnología dentro de las aulas (ya que está prohibida), para evitar así el que sus alumnos sigan utilizando tecnología no autorizada dentro de las clases y que aumente así el factor distracción. Las medidas exclusivamente coercitivas parecen ineficaces. Es importante fomentar y educar el buen uso de la tecnología en nuestros jóvenes, tanto en los hogares como en las aulas. La tecnología está muy insertada en la vida y los hogares de las/los jóvenes y es por ello que se ha de orientar voluntariamente hacia el empleo responsable de la tecnología: saber usarla y saber cuándo se ha de usar. En definitiva, la tecnología sin control puede influir negativamente en el rendimiento académico de las/los jóvenes si no se fijan normas. El hecho de establecer un control de uso de la tecnología puede ser positivo para el rendimiento académico de las/los jóvenes y contribuir de manera importante a unas buenas calificaciones y a que no repitan curso.

Vicente Núñez (2017) de Universidad Complutense de Madrid con la tesis para optar al grado de Doctor titulada: "Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista". Siendo su objetivo aportar al mundo académico y empresarial, una nueva visión de la gestión y organización del local comercial, utilizando para ello, propuestas y teorías académicas que, apoyadas con el análisis empírico de nuestras hipótesis, sirvan de ayuda a investigadores y empresarios, para entender mejor la complementariedad entre Tecnología, Cambio Organizativo y Productividad del establecimiento. Sobre la metodología Podemos decir que los pioneros en el estudio del análisis conceptual de la productividad del sector minorista, fueron los estudios realizados por autores como While Konopa (1968), Arndt y Olsen (1975) , Ingene (1982, 1985) y Cox (1984), gracias a estos estudios seminales, y una vez establecidas las bases conceptuales de la productividad minorista y sus componentes (Griffith y Harmgart 2005; Griffith y Harmgart 2005; Reynolds, Howard, Dragun, Rosewell y Ormerod 2005; Griffith, Noble y Chen 2006; Hernant, Andersson y Hilmola 2007; Higon, Bozkurt, Clegg, Grugulis, Salis, Vasilakos y Williams 2010), se hacía necesaria una mayor intensidad de estudios académicos, preocupados por identificar y crear metodologías de cálculo y análisis, que ayudaran a medir mejor los resultados en entornos competitivos cada vez más complejos. Tal es el caso de las aportaciones

de Achabal et al. (1984), Betancourt y Gautschi (1993), Kamakura et al. (1996), Reardon et al. (1996), Reardon y Vida (1998) y Dubelaar et al. (2002). Como conclusiones La diferencia en términos de productividad entre Europa y Estados Unidos es objeto de debate actual en ámbitos académicos y políticos. Las investigaciones académicas, explican este diferencial, entre otras causas, por la menor productividad de las empresas de servicios y su menor capacidad para aprovechar el potencial de las TIC. Por esta razón, este trabajo pretende contribuir a este debate a través del estudio de los factores que explican el potencial productivo de las TIC en uno de los sectores de servicios más importantes: el comercio minorista. Desde el punto de vista teórico se pueden plantear las siguientes conclusiones: En primer lugar, este trabajo ha revisado los distintos enfoques que explican la contribución de las TIC a la productividad. La revisión de la literatura sugiere que existe un amplio consenso sobre la existencia de una correlación positiva entre TIC y productividad. Las distintas teorías analizadas, también suelen mencionar bajo diferentes prismas, el hecho de que la contribución de las TIC a la productividad, depende de factores complementarios como las características de los recursos humanos o el diseño de la estructura organizativa. En este sentido, este trabajo ha adoptado como marco teórico uno de los enfoques más recientes en el ámbito académico, nos referimos al modelo de jerarquías, en el que las TIC inciden sobre los flujos de conocimiento dentro de la organización. Al modificar estos flujos, las TIC producen un cambio en las necesidades de las organizaciones en términos de habilidades de los empleados en los distintos niveles de las jerarquías organizativas y del conocimiento. Más concretamente, las TIC que aumentan la facilidad de acceso a la información, fomentan la descentralización de decisiones y reducen la necesidad de conocimiento de los empleados en los niveles más bajos del organigrama, ya que el conocimiento organizacional es explicitada a través de las TIC.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LAS VARIABLES.**

En las teorías planteando se desarrollarán diversos conceptos de nuestras variables de estudio de dicha investigación. Por lo que, se considera la revisión literaria de algunos autores. En donde se definieron conceptos de capacitación de personal y satisfacción al cliente.

## **2.2.1. USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **a) DEFINICIÓN DE TIC**

Con la aparición del internet en diferentes aplicaciones en año 1969, se ha constituido como la red que ha permitido mezclar la comunicación y la tecnología, los computadores ya existían, pero el uso exclusivo era para tareas que facilitaran el trabajo de los seres humanos Aguilar Rodríguez & Said Hung, (2010, p, 196).

Ciertamente, existe una relación entre la inversión en TIC y el uso de las mismas con respecto a las mejoras en la productividad de la empresa. Son diversas las herramientas que pueden emplearse para gestionar la información en la cadena de suministro. Entre las más destacadas, cabe señalar los sistemas de producción computarizados, los sistemas de intercambio de datos electrónicos y los sistemas integrados de información. González y otros, (2010, p. 107).

El término TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) contempla toda forma de tecnología usada para la gestión y transformación de la información, y en particular, se refiere al uso de computadoras y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger, transmitir y recuperar la información, la cual se puede presentar en varias formas como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia, gráficos y otras. (Díaz, a. 1997)

Uno de los propósitos de la tecnología, es hacer de las tareas del ser humano, un proceso más sencillo y automatizado. De acuerdo con la Association for Computing Machinery el concepto tecnologías de la información tiene dos significados. En el sentido amplio, se refiere a todo lo que está relacionado con la disciplina de cómputo. En el ámbito académico, se refiere a todas aquellas necesidades de automatización de información que se requiere en áreas diversas.

Según la Comisión Europea (2001), "Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones". Las TIC incluyen conocidos servicios de telecomunicaciones tales como telefonía, telefonía móvil y



fax, que se utilizan combinados con soporte físico y lógico para constituir la base de una gama de otros servicios, como el correo electrónico, la transferencia de archivos de un ordenador a otro y, en especial, Internet, que potencialmente permite que estén conectados todos los ordenadores, dando con ello acceso a fuentes de conocimiento e información almacenados en ordenadores de todo el mundo.

## **B) CARACTERÍSTICAS QUE REPRESENTAN A LAS TIC**

Se destacan las siguientes características:

- ✓ **Inmaterialidad (Posibilidad de digitalización):** Las TIC convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial. Esta característica, ha venido a definir lo que se ha denominado como "realidad virtual", esto es, realidad no real. Mediante el uso de las TIC se están creando grupos de personas que interactúan según sus propios intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.
- ✓ **Instantaneidad:** Se puede transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas "autopistas de la información". Se han acuñado términos como ciberespacio, para definir el espacio virtual, no real, en el que se sitúa la información, al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento, adquiriendo ese grado de inmediatez e inmaterialidad.
- ✓ **Aplicaciones multimedia:** Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación, para facilitar el acceso a las TIC de todos los usuarios. Una de las características más importantes de estos entornos es "La interactividad". Es posiblemente la característica más significativa. A diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional, de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y

asincrónica), persona- persona y persona- grupo. Se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales".

La tecnología ha pasado a ser una variable importante en la estrategia empresarial, iniciándose una preocupación por integrar la gestión de la tecnología como un elemento más en las funciones básicas de la empresa. Dentro de las características que representan a las TIC, podemos citar que en términos de management y desarrollo estratégico, hacen posible las siguientes cualidades. (Berra 1996, P.12):

- La adquisición rápida y selectiva de información, textos, documentos, filmaciones en archivos cercanos y lejanos y su inmediata inserción y utilización, actuando, cuando es necesario, en la definición automática de la configuración de sistemas tecnológicos complejos e instalaciones telefónicas tanto de empresas como de la comunidad.
- La utilización de redes mundiales de bancos de datos para cualquier tipo de trabajo (hoy indispensables gracias a la globalización productiva) se realiza a través del uso de las TIC, que reducen la necesidad de trasladarse.
- La conexión automática a la fuente de cualquier dato. En presencia de encargos y pedidos, estas tecnologías son capaces de generar a distancia tanto encargos a la producción como elaborar automáticamente encargos a los proveedores, a partir de un diseño leído e interpretado con base a un examen.
- Ahorrar todos los tiempos muertos que existen incluso en el trabajo de oficina mejor organizado. Se pueden descentralizar todos los trabajos de servicio que antes constituían unidades operativas de una misma empresa.
- La organización en red, con lo que se logra el cambio hacia un nuevo modelo de organización: la empresa virtual.
- Interactividad productor-consumidor, lo que lleva a la creación de valor, no sólo mediante el aumento de la utilidad del consumidor, sino también por el incremento del contenido del conocimiento, que se reflejará necesariamente a nivel de la producción, ya que es posible aprender rápidamente cómo prever las

necesidades del cliente.

### **C) CLASIFICACIÓN DE LAS TIC**

Se debe entender los dos principios básicos de desarrollo:

- **Informática:** Es una ciencia de información automática, todo aquello relacionado con el procesamiento de datos utilizando como bases, medios conceptuales de hardware, uno de los ejemplos más comunes son:
  - Bases de datos
  - Hojas de cálculo
  - Programas de presentación
  
- **Telemática:** Es el conjunto de servicios de origen informático suministrador a través de una red de telecomunicaciones que permite la comunicación entre ordenadores y la utilización de estos servicios informáticos a distancia. Uno de los ejemplos más comunes es:
  - Correo Electrónico
  - Audio conferencias
  - Video conferencia
  - Espacio de web

Todo esto establecido con el fin para facilitar la comunicación y obtención de información de recursos para el desarrollo Humano. Un desarrollo actual es el cambio de la información y comunicación es el desarrollo de la tecnología IP, convencionalmente en nuestras casas usamos telefonía, análoga, contractualmente algunas organizaciones usan Telefonía Digital, y desde el nacimiento de la internet la telefonía y control de la información IP (Telefonía Por Internet).

La tecnología de administración y comunicación a través de internet, es una tecnología que permite la transmisión de la voz a través de redes IP en forma de paquetes de Datos, es decir, la voz que ingresa en el extremo receptor, es transformada por un Programa en el Computador o equipo de emisor (en el

teléfono normal la voz se transforma en señal eléctrica o en tonos que viajan por la red de telecomunicaciones y en la Internet se digitaliza y transforma en datos) que se transmite por la Internet empleando el mismo protocolo – es intercambio de mensajes cuya función es la de establecer, mantener y gestionar una conexión telefónica- que se usa por ejemplo para transmitir un correo electrónico o email. Este protocolo se llama IP por sus siglas en Inglés (Internet Protocol) y es el lenguaje en el cual se entienden las miles de computadoras y aparatos conectados a la red.

#### **D) VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS TIC**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, así como otras estrategias de innovación tecnológica y científica, presentan una relación directa con cambios de tipo procedimental, cultural, estratégico, productivo, etc. Estos cambios, implican que organizaciones y personas desarrollen una serie de pasos, que les permitan asimilar y adaptarse a dichos cambios, para posteriormente aceptar e implementar las nuevas prácticas y estrategias que esto conlleva.

De esta manera, la innovación tecnológica y más específicamente, las TIC, cuya evolución avanza a pasos agigantados día tras día, exigen de las personas y organizaciones que evolucionen al mismo ritmo, so pena de quedar relegados en el pasado tecnológico. En su afán por caminar junto o tratar de alcanzar estas tecnologías, las personas y organizaciones deben cambiar constantemente sus costumbres, políticas, prioridades, etc., lo cual les será beneficioso hasta cierto punto, siempre y cuando ello no atente contra sus principios ni viole aquellas conductas relacionadas con la integralidad de cada estructura y sus correctas prácticas.

#### **E) DIMENSIONES DEL USO DE LAS TIC**

- **GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

Gestión de la información se percibe como una actividad sin límites definidos, genérica, sin rasgos conceptualmente diferenciados. GI tiene como objetivo optimizar la utilidad y contribución de los recursos de información con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. En este sentido, la práctica de la GI se

traduce en la creación de canales y medios para transmitir y acceder a la información, así como, en añadirle valores a ésta. (Middletonn, Michael 2012, p. 10–17).

La gestión de información es todo lo que tiene que ver con obtener la información correcta, en la forma adecuada, para la persona indicada, al costo correcto, en el momento oportuno, en el lugar indicado para tomar la acción precisa.» (Woodman 1985 p. 95-114).

## ○ **INDICADORES**

### - **NAVEGA A TRAVÉS DE INTERNET**

Los navegadores leen documentos HTML y los visualizan en presentaciones formateados, con imágenes, sonido, y video en la pantalla de un ordenador. (Ventura, Huamán y Uribe 2014, p.25).

El navegador web interpreta y muestra en pantalla las paginas, actuando como cliente para cualquier aplicación web. (Luna, Sorano y Gonzales)

### - **REALIZA BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN**

Una de los usos más extendidos de Internet es la búsqueda de información útil para el/la usuario/a. Sin embargo, su localización no resulta siempre una tarea fácil debido a la gran cantidad de datos existentes en la red. (Ventura, Huamán y Uribe 2014, p.27)

### - **ELABORA INFORMES SOBRE LA INFORMACIÓN QUE TRABAJA**

Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. (Ventura, Huamán y Uribe 2014, p.21)

### - **RECURSO INFORMÁTICOS APROPIADOS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Las herramientas que nos ofrecen las TIC para mejorar el proceso de información (Ventura, Huamán y Uribe 2014, p.21). Estas herramientas son útiles para estos tiempos donde la tecnología está a la orden del día.

- USA OTROS DISPOSITIVOS COMO MÓVILES, TABLETS, PORTÁTILES, ETC. PARA EL DESARROLLO DE SU INFORMACIÓN

El desarrollo de Internet y los avances en nanotecnología, nos ofrecen un conjunto de nuevos aparatos que, sin ser propiamente ordenadores, tienen un tamaño y una potencia comparables a las de los PC. Estas prestaciones son más que suficientes para el usuario. (Navarra p.3).

- **NIVEL DE PREPARACIÓN SOBRE LAS TICS**

(Pavez 2000, p.29). El término “Tecnologías de la Información” está relacionado con todos los aspectos del manejo, procesamiento y comunicación de información. Dentro de esta categoría se encuentran las nuevas tecnologías asociadas a Internet, el almacenamiento de datos, los sistemas de información, las comunicaciones entre muchas otras.

Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC'S) facilitan el flujo del conocimiento en la empresa, de modo que a mayor tecnología, mayor necesidad del talento para competir. Las TIC aportan beneficios inmateriales que ahora se dan por descontado, pero que antes no existían, hasta el punto que la organización no puede funcionar sin ellas. Dichas herramientas proporcionan ventajas competitivas y, por consiguiente, constituyen un activo. La sociedad del conocimiento es posible no sólo al conocimiento sino y en gran medida al fenómeno de la globalización, consecuencia a su vez de la creciente implantación de las TIC, la muestra más palpable de la globalización y, por ende, de la sociedad del conocimiento, es: El crecimiento sin límites del comercio electrónico a través de Internet; el aumento imparable de las comunicaciones personales, institucionales y corporativas gracias al auge de la telefonía (esencialmente la móvil digital) que facilita el enlace humano y corporativo; y la implantación, también en auge, de la Red Internet con un creciente acceso universal a la misma. (Aguilar 2000, P24).

- **INDICADORES**

- **POSEE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE LAS TICS**

Comprende las habilidades requeridas para utilizar tecnologías específicas. (Moreno y Gonzáles 2013 p.4)

- **POSEE LA CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE LAS TICS**

La importancia de capacitar al personal de las empresas en el correcto manejo de las TIC, pues sus beneficios se hacen evidentes si estas tecnologías son manejadas de manera correcta por los trabajadores. (Michiko Oshir, 2017 p.2)

- **ELABORA SU TRABAJO O INFORMES FINALES USANDO OFFICE**

Usar la ofimática para crear determinados tipos de informes para tener una mejor presentación y entregar un producto final elegante (página Microsoft).

- **NIVEL DE INTERACCIÓN CON SU ENTORNO A TRAVÉS DE LAS TICS**

Según (Salo, 2005 p.76) asevera que la comunicación digital es un nuevo canal que permite a las empresas expresar a una gran velocidad las distintas estrategias y acciones en imagen e información relativa al negocio y dirigida a los públicos internos y externos para dar a conocer la marca.

Lo que es evidente es que la utilización de las TIC ha cambiado la interacción entre los miembros, haciendo posible una comunicación bidireccional más fluida. (Flores y del Arco, 2012, p.31) afirman que la interacción, es un elemento en cualquier proceso formativo que se debe replantear en la irrupción de la tecnología. Tal y como afirma (Coll, 2004, p.20), las TIC aportan, nuevas maneras de comunicarnos y relacionarnos, que potencian y extienden los intercambios comunicativos entre los participantes. Pero autores como Moore (1989) y Salinas (2004), citados por Flores y del Arco (2012) hacen hincapié en la necesidad de abordar los cambios metodológicos que las TIC implican en la docencia desde la perspectiva de la interacción que genera. Aunque por desgracia, como demuestran Coll, Mauri y Onrubia (2008), el uso real que se hace de las TIC dista bastante del uso previsto.

- **INDICADORES**

- **MANTIENE LOS CORREOS DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

El correo electrónico es la herramienta de comunicación que muchos de nosotros hemos elegido. El correo electrónico es grandioso porque usted no tiene que estar disponible simultáneamente con su compañero de conversación para comunicar. Nos permite mantener proyectos en movimiento cuando nuestros

compañeros de trabajo no están disponibles o al otro lado del mundo. (Montoya, 2014-p.3)

- HACE USO DE PROGRAMAS DE COMUNICACIÓN COMO SPARK

Proporciona la comunicación entre usuarios administrados en red internas o externa, cuenta con una sencilla interface de usuario orientada más bien a negocios y a corporaciones, estando actualmente disponibles para Windows y Mac en pc. Además está la versión web llamada SPARK WEB, de esta forma tenemos cubierta todas las fases de comunicación para los usuarios de la Corporación. (Manual spark, 2016 p.2)

- HACE USO DE LAS REDES SOCIALES PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Herramienta social de acceso abierto, que busca facilitar el intercambio de contenido como: fotos, videos, noticias, enlaces y eventos, entre otros, promoviendo una interacción global entre un grupo de personas con intereses comunes. (OPS 2013 p.1).

## **2.2.2. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

(Bohlander y Snell, 2008, p. 23) señalan que en el desempeño está presente la evaluación como un proceso propio de las organizaciones y se utiliza para el fomento de un ambiente de trabajo para que los colaboradores puedan demostrar sus habilidades y desenvolverse al máximo. Existen programas de evaluación del desempeño para conocer las capacidades e identificar el mérito respectivo, la evaluación no es ninguna novedad, actualmente toda empresa sea grande o pequeña, inclusive en los diferentes sectores sea público o privado la utilizan como herramienta para la medición del desempeño en sus trabajadores. Chiavenato (2009, p.15-21) sustenta que la evaluación del desempeño laboral consiste en medir e identificar sus cualidades para administrar todo el desempeño humano. La evaluación se concibe como una actividad de preocupación en las organizaciones, ya que la identificación de todas las capacidades constituye el potencial humano en el cual apoyarse para el análisis de cada puesto demandando. Evaluar el desempeño comprende un proceso en el que se revisa la actividad productiva que



se realiza con el objeto de conocer todo lo contribuido por los individuos para que alcancen del sistema administrativo cada uno de sus objetivos. El autor, describe la evaluación del desempeño del talento humano como “una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización” De acuerdo a Salgado (2008, p.35) las pautas para observar el desempeño ocupacional ha sido reconocido en áreas diversas que se relacionan con las competencias de tipo básico y genérico a partir de lo observado por cada evaluador. Evaluar implica aplicar criterios, en ese sentido, los evaluadores observan el desempeño de los individuos en actividades diversas o mediante talleres en el marco o contexto de un programa determinado. Debe sugerirse que la evaluación se desarrolle en dos momentos distintos al menos, para dichos procesos, han de considerarse la constatación de evidencias con respecto a competencias ocupacionales.

Definitivamente aquellas empresas que han establecido adecuadamente las funciones a desempeñar, se han preocupado por capacitar, desarrollar las habilidades de su recurso humano, le han prestado la colaboración necesaria para desempeñar bien sus tareas y reconocen sus rendimiento aseguran un buen clima organizacional y éxito para la organización.

Ligia Orozco indica que según la Real Academia Española, desempeño es actuar, trabajar, dedicarse a una actividad. Se ha tenido que aprender a fijar nuevas definiciones de lo que significa “desempeño” en una organización determinada. Se hace necesario redefinir el desempeño organizacional no solamente en términos financieros, de modo que tenga significado para las personas que dentro de las organizaciones trabajan con el conocimiento y que represente un compromiso de su parte. Y, sin lugar a dudas, esto no es un componente financiero, es una ganancia de “valor”.

Por su parte, el rendimiento organizacional es sencillamente como suena e indica La Real Academia Española es la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.

También el desempeño organizacional es simplemente la medición de la productividad aplicada a recursos humanos o equipos. Un equipo de producción, ya sea en el área tecnológica o maquinaria en la planta de producción, anticuado o con desperfectos no puede dar el mismo rendimiento que un equipo actualizado y en buen estado de funcionamiento. Por ejemplo, un Individuo o una sociedad usando modelos desfasados o con desperfectos en las “líneas de pensamiento “lógicos y razonables” no pueden dar un rendimiento adecuado.

Hablando de productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, ósea están casados estos términos y por ende su enfoque. En un enfoque sistemático, decimos que algo o alguien son productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado si se obtiene el máximo de productos.

La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores, la fórmula es muy similar con la diferencia de los intangibles (personalidad, idiosincrasias, estado anímico, motivación, etc.). No obstante, podemos lograr una medición acertada si tomamos en consideración las variables intangibles.

Los componentes para un buen desempeño laboral son: Un buen ambiente externo; la motivación de la organización: y la capacidad de la organización.

María Fernández al respecto señala, que el desempeño laboral, se define como “Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

Considera que rendimiento organizacional hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

Agrega María Fernández, que el rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación,

liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas puedan ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados.

Por esta razón, la evaluación del desempeño, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora .Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los empleados cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

## **A. NIVELES DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Desde la perspectiva de Rojas, H. (2012) existen niveles definidos que clasifican todo desempeño en la función pública, los mismos que están definidos y delimitados:

- Alto desempeño laboral

Se funcionarios cuyo esfuerzo muchas veces va más allá en el trabajo, salen de lo rutinario, generalmente presentan más aportes que superan las expectativas, estas personas encuentran una motivación a veces en el trabajo mismo. Si no es por una motivación de por medio, sencillamente trabajan así ya que les gusta lo que hacen, suelen valorar su ritmo de trabajo. Es usual en este tipo de trabajadores, ver como son estimulados por el o los directivos de cada institución.

- Mediano desempeño laboral

En este nivel se encuentran todos los servidores públicos cumplen con lo señalado de manera puntual, de hecho son honrados y se contentan con su salario, ellos realizan actividades y tareas para la que fueron contratados y nada más; es decir. Los funcionarios con un mediano desempeño laboral se abocan a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar solo necesario, van al trabajo con la mira de aportar pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo por hacer más de lo correspondiente.

- Bajo desempeño laboral

Nivel caracterizado por aquellas personas que desvaloran la oportunidad laboral con que cuentan, laboran sin agradecer el salario recibido, no procuran mucho en sus esfuerzos. Se diferencian de los niveles anteriores, porque en este caso ni siquiera consideran el deber al mínimo resultado de lo que les compete. Son contundentes en evidenciar flojera, desánimo, pesimismo; de hecho, se limitan a una presentación por compromiso en oficina. Muy probablemente sus resultados en conjunto durante una jornada completa pudo haberse hecho en solo algunas horas.

## **B. LA EFICACIA ORGANIZACIONAL**

En el modelo de sistemas, la organización es considerada como un sistema abierto y su eficacia está en función del grado de funcionamiento óptimo del sistema Kast y Rosenzweig, (1980, p.132).

Cunningham (1994) refleja en su estudio de gobiernos locales que las organizaciones para sobrevivir como sistemas deben ser capaces de satisfacer tres necesidades básicas: a) responder a las necesidades de su ambiente externo; b) usar sus recursos para producir rendimientos y mantener y restablecer el sistema y, c) perfeccionar el uso de sus recursos en un entorno de decisiones múltiples.

Una organización sólo puede responder a problemas de su ambiente externo si es capaz de interpretar las contingencias que se producen en él. Sólo anticipando problemas (causas/efectos) podrán asignarse recursos. Los tomadores de decisiones deberán convencer a su organización de que estos sucesos se producirán y que, por tanto, la estrategia a seguir es la más satisfactoria para el futuro.

Deberán ser capaces de anticipar las situaciones posibles que podrían ocurrir en cuanto a las relaciones con su ambiente externo y cómo se verían afectados los recursos de cada unidad organizativa. Anticipando los problemas que debería hacer frente cada sección de una organización, la organización lograría la localización óptima de sus recursos entre departamentos.

Para satisfacer la segunda necesidad, Cunningham plantea la distinción entre eficiencia potencial y eficacia real. La eficiencia potencial se refiere a la proporción de costes en que incurre la organización al lograr sus objetivos. La eficacia real de la organización refleja la habilidad de esta y de sus tomadores de decisiones para situar recursos en atención a contingencias del entorno.

Un tercer criterio de eficacia organizacional es la capacidad del que toma las decisiones para negociar con su ambiente.

### **C. REGLAS PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO DE LA EMPRESA**

A pesar de lo importante que es la brecha entre estrategia y rendimiento en la mayoría de las empresas, existe la posibilidad de que los directivos puedan cerrarla. Para ello, en vez de centrarse en mejorar sus procesos de planificación y ejecución de forma independiente, estas empresas deben trabajar para mejorar ambos aspectos, de forma simultánea y creando vínculos claros entre ellos.

Para ello, las empresas deben seguir siete reglas que deberán aplicarse en la planificación y la ejecución. Actuar de acuerdo con estas reglas permite evaluar de forma objetiva cualquier déficit en el rendimiento y determinar si es producto de la estrategia, del plan, de la ejecución o de las capacidades de los empleados. Estas reglas pueden parecer sencillas, incluso obvias, pero, cuando se siguen de forma estricta y colectiva, pueden transformar tanto la calidad de la estrategia de una empresa como su capacidad para alcanzar los resultados.

- Regla 1. Mantener lo simple, hacer lo concreto: Las empresas deben evitar las descripciones interminables de pomposos objetivos y ceñirse a un lenguaje claro para describir su curso de acción.

- Regla 2. Debatir supuestos, no previsiones: Las empresas con gran rentabilidad consideran la planificación de un modo totalmente diferente. Quieren que sus previsiones impulsen el trabajo que de hecho ya realizan. Para lograrlo, tienen que asegurarse de que los supuestos subyacentes a sus planes a largo plazo reflejan tanto la economía real de sus mercados como la experiencia de rendimiento de la empresa con relación a la competencia.

- Regla 3. Utilizar un marco riguroso y hablar un mismo lenguaje: Para que sea productivo, el diálogo entre el centro corporativo y las unidades de negocio sobre las tendencias del mercado y los supuestos se debe desarrollar dentro de un marco riguroso, con un lenguaje común (uno que entiendan y utilicen los equipos de estrategia, márketing y finanzas).

- **Regla 4. Debatir la asignación de recursos al inicio:** El hecho de plantear a las unidades de negocio el reto de cuándo es necesario implementar nuevos recursos centra el diálogo sobre la planificación en aquello que realmente es necesario que tenga lugar en la empresa con el fin de ejecutar la estrategia de cada unidad.

- Regla 5. Identificar claramente las prioridades: Las empresas líderes hacen explícitas estas prioridades de manera que todos los directivos tengan una idea clara de hacia dónde deben dirigir sus esfuerzos.

- Regla 6. Analizar constantemente el rendimiento: Supervisar constantemente los patrones de asignación de recursos y sus resultados frente al plan, utilizando un continuo feedback para volver a fijar los supuestos de planificación y reasignar recursos.

- Regla 7. Recompensar y desarrollar las capacidades de ejecución: Las empresas tienen que motivar y desarrollar a su personal; al fin y al cabo, ningún proceso puede ser mejor que las personas que tienen que hacer que funcione.

#### **D. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La evaluación del desempeño laboral es de gran importancia para el desarrollo de la empresa al conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.

Permite determinar y comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora. Asimismo, las evaluaciones a los

empleados fomentan mejora de resultados. En este aspecto, se utiliza para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

En forma específica la evaluación del desempeño sirve para: El mejoramiento del desempeño laboral; reajustar las remuneraciones; ubicar a las personas en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas; la rotación y promoción y el detectar necesidades de capacitación de los empleados.

En cuanto a las repercusiones se puede decir, que en la actualidad, la mayoría de las organizaciones aplican un conjunto de técnicas de evaluación del desempeño basadas en criterios y procedimientos aislados, usualmente ajenos a las características propias del quehacer y objetivos organizacionales o no actualizados, los que por su mismo carácter extrínseco a las necesidades situacionales de la empresa, no se encuentran ligadas directamente a indicadores de desarrollo organizacional claros, ni por lo tanto, a estrategias confiables al desarrollo del personal, tampoco de acuerdo a los criterios organizacionales estratégicos que son los que se encargan de definir el perfil del comportamiento de los trabajadores, esto último se puede evidenciar en el permanente cambio que se plantea en las empresas actuales respecto de estas técnicas y procedimientos, incluso en procedimientos de gestión organizacional, en donde se destaca la necesidad de contar con un sistema de calificación del personal, pero no se definen las técnicas adecuadas óptimas para llevarlo a cabo.

El desarrollo del desempeño organizacional depende de múltiples factores, tales como los ambientales, los referidos a motivaciones intrínsecas y extrínsecas respecto del trabajo, los de la capacidad de liderazgo adecuado por parte de las jefes, los de una comunicación adecuada, los de un sistema ordenado, práctico y funcional de organización de la fuerza de trabajo basado en el conocimiento claro de las fortalezas y debilidades de los trabajadores. Es justamente la comprensión y aplicación de la conjunción de éste conjunto de factores lo que proporcionará un sistema adecuado de desarrollo del desempeño de los individuos dentro de la organización.

## **E. DIMENSIONES**

### **• INNOVACION**

Según Machado Fernández M. (1997.p.14) La innovación tecnológica es el acto frecuentemente repetido de aplicar cambios técnicos nuevos a la empresa, para lograr beneficios mayores, crecimientos, sostenibilidad y competitividad.

Para Folgado (2014, p.10) la innovación consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va en paralelo a la creatividad, para ello tiene gran importancia la creación de espacios en la empresa que puedan establecer conexiones con los trabajadores para que sientan más el proyecto institucional y sepan que innovar.

### **○ INDICADORES**

#### **- EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

La gran mayoría de personas no siguen las pautas básicas para cumplir objetivos y eso hace posible que sólo un 10% de las personas del planeta se hallen totalmente realizadas y satisfechas con su vida personal y profesional. Estos preceptos son válidos para cualquier objetivo, sea de índole personal, económico, negocios o de otro tipo. (Web tilla 2015).

### **• SATISFACCIÓN**

La satisfacción constituye la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la satisfacción es un indicador del desempeño laboral.

Según (García. 2010, p.2), la satisfacción de carácter laboral es un tema muy importante actualmente. Se define la satisfacción laboral como una actitud en la que una persona asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral.

### **○ INDICADORES**

#### **- LOGRAR VENTAJA COMPETITIVA**

Se define como la capacidad de mantenerse por delante de la competencia presente o potencial, las empresas desarrollan una ventaja competitiva cuando



producen atributos que les permiten superar a sus competidores. (Bitdown 2020 <https://bitdown.com/8-estrategias-clave-crear-ventaja-competitiva/>)

- **CUMPLE EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS Y A VECES MUCHO ANTES.**

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es como el usuario cumple con la función encomendada en los plazos establecidos. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG. TACNA.

- **APORTA CON INICIATIVAS LOGRANDO LOS OBJETIVOS EN LA LABOR QUE DESEMPEÑA**

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es como el usuario aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG. TACNA.

• **EFICIENCIA**

Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance.

Según (Manene, 2013, p.7) la define como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización.

○ **INDICADORES**

- **GRADO DE COMPROMISO E IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO.**

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es al usuario y el grado de compromiso e identificación con el trabajo. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

- **SATISFACCIÓN LABORAL.**

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es la satisfacción laboral del usuario. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

- IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es como el usuario se identifica con la organización. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

- CUMPLIMIENTO DE NORMAS

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es como el usuario cumple con la función encomendada en los plazos establecidos. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG. TACNA.

• **CRECIMIENTO**

(Sanín y Salanova, 2014, p. 4) refieren que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer sus era nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora. Involucra a toda la cantidad de trabajo posible de medirse conforme al tipo de actividad que ha de desarrollarse, como ejemplo puede describirse un producto elaborado sin defectos, comprende el tiempo empleado en su diseño como producto, otro criterio puede ser el ventas efectuadas, la cifra alcanzada de cobranzas efectuadas, los niveles de productividad o rentabilidad, etc. (Cuevas, 2010, p.3.).

○ **INDICADORES**

- UTILIZACIÓN CORRECTA DE LOS RECURSOS DISPONIBLES

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé si el usuario hace una correcta utilización de recursos disponibles. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

- LOGROS EN SU VIDA LABORAL Y PERSONAL.

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es los logros en su vida laboral y peronal del usuario. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

- COLABORACIÓN Y APOYO CON ESFUERZO ADICIONAL CON TAREAS FUERAS DE SU COMPETENCIA

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé la colaboración y apoyo con esfuerzo adicional con tareas fuera de sus competencias. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

- **CALIDAD**

(Cuevas, 2010, p.2) Define la calidad del desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente.

- **INDICADOR**

- **ACTITUD MENTAL BUSCANDO LA CONSTANTE MEJORA DE LO QUE EXISTE.**

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es la actitud mental buscando la constante mejora de los que existe. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

- **BRINDAR SERVICIO QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

Es un ítem de la evaluación en la hoja de desempeño laboral de la institución que lo que prevé es brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente. R.D.Nº089-2015-ORG-OPE-DIREC.EJEC.HHUT-DRSS.T/GOB.REG.TACNA.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.**

- **Clima organizacional:** Estado de percepción que el personal de una organización tiene sobre su empresa con respecto al ambiente de trabajo en que ejerce sus labores.
- **Cultura organizacional:** Conjunto de valores y principios de carácter grupal compartido destinada el cambio planificado en organizaciones. Su conformación exige un proceso completo de especificación y adaptación a tales características comunes.

- **Dirección:** Habilidad gerencial y de liderazgo mediante la cual se dirige, influye y motiva a los seguidores y miembros de la compañía a la consecución de tareas relativas al mejoramiento empresarial.
- **Eficacia:** Es la capacidad de acertar en la selección de los objetivos y las labores más adecuadas de acuerdo a las metas de la organización.
- **Ética:** Es un conjunto de consideraciones (que parten de los valores y principios) que hacen que la persona contemple y evalúe comportamientos y procedimientos como correctos o incorrectos. La óptica como se evalúan los procedimientos a partir de conceptos éticos son muy diversas en las diferentes culturas, por lo cual es uno de los temas más difíciles e importantes en áreas de liderazgo, sociología y afines.
- **Evaluación de desempeño:** Labor que evaluar la conducta y el trabajo de las personas de la organización, individual y grupalmente, respecto a las labores bajo su responsabilidad y los logros alcanzados en el mismo.
- **Investigación cuantitativa:** Aquella cuyos resultados se miden en términos palpables o tangibles, usualmente numéricos, que describen con mayor exactitud los resultados obtenidos. Comúnmente pueden generar índices estadísticos.
- **Misión:** Razón de ser y trabajar de la empresa basada en los propósitos trazados a un momento determinado, medida, cuantificada y alcanzable. Relativo al "quienes somos".
- **Planeación estratégica:** Relativo directamente al plan de negocios y demás estructuras de trabajo planificadas, es todo un proceso detallado mediante el cual los líderes y directivos de la compañía expresan los nuevos objetivos a cumplir y la forma como se procederá para la consecución de los mismos a término de un periodo de tiempo específico.
- **Trabajo en equipo:** Implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. El equipo responde del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Cada miembro está especializado en alguna área determinada que afecta al proyecto. Cada miembro

del equipo es responsable de un cometido y sólo si todos ellos cumplen su función será posible sacar el proyecto adelante.

- **Innovación:** Según Machado Fernández M. 1997.p.14. La innovación tecnológica es el acto frecuentemente repetido de aplicar cambios técnicos nuevos a la empresa, para lograr beneficios mayores, crecimientos, sostenibilidad y competitividad. Para Folgado (2014) la innovación consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va en paralelo a la creatividad, para ello tiene gran importancia la creación de espacios en la empresa que puedan establecer conexiones con los trabajadores para que sientan más el proyecto institucional y sepan que innovar. Su indicador es: El cumplimiento de los objetivos.
- **Satisfacción:** La satisfacción constituye la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la satisfacción es un indicador del desempeño laboral. Según García (2010, p.2), la satisfacción de carácter laboral es un tema muy importante actualmente. Se define la satisfacción laboral como una actitud en la que una persona asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral. Su indicador es: Lograr ventaja competitiva.
- **Eficiencia** Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance. Según Manene (2013, párr. 7) la define como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización. Sus indicadores son Grado de compromiso, identificación con el trabajo, satisfacción laboral identificación con la organización.
- **Crecimiento** : Sanín y Salanova (2014, p. 4) refieren que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer sus

era nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora. Involucra a toda la cantidad de trabajo posible de medirse conforme al tipo de actividad que ha de desarrollarse, como ejemplo puede describirse un producto elaborado sin defectos, comprende el tiempo empleado en su diseño como producto, otro criterio puede ser el ventas efectuadas, la cifra alcanzada de cobranzas efectuadas, los niveles de productividad o rentabilidad, etc. Cuevas (2010, p.3). Su indicador es: Utilización correcta de los recursos disponibles.

- **Productividad:** Para Atalaya (1999, p.8) se entiende por productividad como una medida que permite constatar lo bien que funciona un conjunto de procedimientos u operaciones de alguna organización. Constituye un indicador del grado de competitividad o nivel de eficiencia alcanzado por una organización o inclusive solo parte de ella. Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal.
- **Calidad:** Cuevas, (2010, p.2)define la calidad e el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. Sus indicadores son: Actitud mental buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente.
- **Internet:** La tecnología en las comunicaciones cambió las expectativas planteadas por las empresas y los clientes por el flujo de la información digital. La secretaria debe estar preparada para manejar el correo electrónico, entre otros avances tecnológicos, que ofrece el internet.
- **Computación:** La computación es la ciencia encargada de estudiar los sistemas, más precisamente computadoras, que automáticamente gestionan información.
- **Procesadores de Texto:** este software nos permite crear documentos tipo texto en un equipo, podemos usar Word para crear textos con una buena apariencia mediante fotografías o ilustraciones multicolores como imágenes o fondos, así como también agregar figuras y tablas. Dentro del trabajo diario que realiza la secretaria Word es un programa que nos sirve para realizar documentos como oficios, informes, certificados, solicitudes.

- **Power Point:** este software nos permite crear materiales que se puedan utilizar en el trayecto de la ejecución de un proyecto. Permite a las secretarias crear animaciones que incorporan efectivamente textos, fotos, ilustraciones, tablas, gráficos y películas, para entregar información sobre un tema específico, este programa es muy importante para realizar presentaciones en el trabajo eficiente de la secretaria y el uso adecuado de la tecnología.
- **El Correo Electrónico:** permite a la secretaria enviar todo tipo de información de una manera rápida a cada uno de sus clientes u administrativos de la empresa.
- **Agendas Electrónicas:** es similar a una computadora, solo que es una escala mucho más pequeña. También conocida como un asistente digital personal, varían en tamaño y capacidades de memoria con capacidad de intercambiar información con las computadoras de tamaño completo. Sin embargo con el aumento de la tecnología hoy en día se puede encontrar agendas electrónicas con Wi-Fi.
- **Fotocopiadoras.-** Una fotocopiadora es indispensable en una oficina debido a que en ciertos momentos es necesario reproducir en grandes cantidades una determinada información.
- **Página Web:** es el lugar donde se puede subir información sobre la empresa para que sus clientes puedan conocer más acerca de ella, informándoles a que se dedican cuál es su misión su visión, como está formado el personal administrativo de la empresa mostrar sus productos o servicios que ofrece.
- **Spark:** Es una herramienta de chat instantáneo, el cual proporciona facilidades como: agregar contactos, agregar grupos de charla, iniciar conferencias, chat de voz y demás utilidades.
- **Tablets:** Es un ordenador de menores dimensiones y peso que uno convencional y que mantiene muchas de sus prestaciones, además de añadir otras nuevas. Su denominación viene del inglés (tablet) y en algunos aspectos se parece a un híbrido entre teléfono inteligente (smartphone) y ordenador.

- **Ordenador Portátil:** Un ordenador portátil es un ordenador personal móvil o transportable, que pesa normalmente entre 1 y 3 kg. Los ordenadores portátiles son capaces de realizar la mayor parte de las tareas que realizan los ordenadores de escritorio, con similar capacidad y con la ventaja de su peso y tamaño reducidos; sumado también a que tienen la capacidad de operar por un período determinado sin estar conectadas a una corriente eléctrica.
- **Dispositivos móviles:** Un dispositivo móvil es un pequeño dispositivo de computación portátil que generalmente incluye una pantalla y un método de entrada (ya sea táctil o teclado en miniatura). Muchos dispositivos móviles tienen sistemas operativos que pueden ejecutar aplicaciones. Las aplicaciones hacen posible para los dispositivos móviles y teléfonos celulares se utilicen como dispositivos para juegos, reproductores multimedia, calculadoras, navegadores y más.
- **Recurso informático:** Un recurso informático es cualquier componente físico o virtual de disponibilidad limitada en una computadora o un sistema de gestión de la información.

Los recursos informáticos incluyen medios para entrada, procesamiento, producción, comunicación y almacenamiento.

- **Red Inalámbrica:** Las redes inalámbricas permiten establecer vínculos entre computadoras y otros equipos informáticos sin necesidad de instalar un cableado, lo que supone una mayor comodidad y un ahorro de dinero en infraestructura.

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.



### **3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

a) Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

b) Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

c) Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

## **3.2. VARIABLES DE ESTUDIO.**

### **3.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

#### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE USO DE TIC.**

El término TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) contempla toda forma de tecnología usada para la gestión y transformación de la información, y en particular, se refiere al uso de computadoras y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger, transmitir y recuperar la información, la cual se puede presentar en varias formas como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia, gráficos y otras.

Uno de los propósitos de la tecnología, es hacer de las tareas del ser humano, un proceso más sencillo y automatizado. De acuerdo con la Association for Computing Machinery el concepto tecnologías de la información tiene dos significados. En el sentido amplio, se refiere a todo lo que está relacionado con la disciplina de cómputo. En el ámbito académico, se refiere a todas aquellas necesidades de automatización de información que se requiere en áreas diversas.

Según la Comisión Europea (2001), "Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer

referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones". Las TIC incluyen conocidos servicios de telecomunicaciones tales como telefonía, telefonía móvil y fax, que se utilizan combinados con soporte físico y lógico para constituir la base de una gama de otros servicios, como el correo electrónico, la transferencia de archivos de un ordenador a otro y, en especial, Internet, que potencialmente permite que estén conectados todos los ordenadores, dando con ello acceso a fuentes de conocimiento e información almacenados en ordenadores de todo el mundo.

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE DESEMPEÑO LABORAL

Ligia Orozco indica que según la Real Academia Española, desempeño es actuar, trabajar, dedicarse a una actividad. Se ha tenido que aprender a fijar nuevas definiciones de lo que significa "desempeño" en una organización determinada. Se hace necesario redefinir el desempeño organizacional no solamente en términos financieros, de modo que tenga significado para las personas que dentro de las organizaciones trabajan con el conocimiento y que represente un compromiso de su parte. Y, sin lugar a dudas, esto no es un componente financiero, es una ganancia de "valor".

Por su parte, el rendimiento organizacional es sencillamente como suena e indica La Real Academia Española es la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.

También el desempeño organizacional es simplemente la medición de la productividad aplicada a recursos humanos o equipos. Un equipo de producción, ya sea en el área tecnológica o maquinaria en la planta de producción, anticuado o con desperfectos no puede dar el mismo rendimiento que un equipo actualizado y en buen estado de funcionamiento. Por ejemplo, un Individuo o una sociedad usando modelos desfasados o con desperfectos en las "líneas de pensamiento "lógicos y razonables" no pueden dar un rendimiento adecuado.

### **3.2.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL**

#### DEFINICION OPERACIONAL USO DE TICS

Se refiere a la utilización de aquellas herramientas tecnológicas como el Internet y las telecomunicaciones usadas para obtener, procesar o intercambiar información entre usuarios, y se medirá a través de la disposición de Infraestructura TIC, los usos de Internet, el tipo de actividad desarrollada y los resultados obtenidos tras la utilización del correo electrónico Institucional y privado, la página Web corporativa, la comunicación por Internet con clientes y proveedores; y el hardware o infraestructura TIC. Todo ello con la finalidad de dar un mejor servicio al Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

## DEFINICION OPERACIONAL DESEMPEÑO LABORAL

Implica el nivel de eficiencia que caracteriza al personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el desarrollo de sus tareas. A través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones.

### **3.3. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación utilizado en el presente estudio es el básico, el mismo que, “busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos” (Valderrama, 2015, p. 38), lo que significa que el presente estudio no está diseñado para resolver problemas prácticos.

#### NIVEL DE INVESTIGACION

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2003) los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación.

La presente investigación mide el grado de relación entre dos variables. Por lo tanto, es de tipo descriptivo correlacional porque se trabajó con datos relacionados.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es no experimental (puesto que ninguna variable será alterada) y de corte transversal (en un momento en el tiempo).

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014, p.165). El diseño no experimental podría definirse La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. "La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

#### **3.5.1. POBLACIÓN**

Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas que tienen atributos o características comunes, susceptibles a ser observados" (Valderrama, 2013, p.182).

En base a la información obtenida del CAP – Cuadro de Asignación de Puestos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, se tiene 84 empleados administrativos. Por lo que se trabajará con dicho personal. Siendo el tamaño de población 84.

#### **3.5.2. MUESTRA**

Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla" (Murria, 2010, p. 25).

Para la determinación de la muestra se ha considera a la población que labora en áreas administrativas de la entidad que cuente con un computador. Siendo del total 69 empleados administrativos a encuestar por manejar un computador en la labor encargada.

#### **3.5.3. MUESTREO**

Se usará el muestreo probabilístico para determinar la muestra n.

Para Sánchez y Reyes 1996, p.117 el muestreo es intencional porque “quien selecciona la muestra lo que busca es que ésta sea representativa de la población de donde es extraída”. Lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva.

### **3.6.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta. Sobre ella, Arias (2012, p.72) dice que es una “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

Esta técnica nos permitió recabar información, en función al problema planteado, la hipótesis y las variables identificadas, la información necesaria de parte de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, para validar el presente trabajo de investigación. Se utilizó una encuesta que contiene 30 preguntas dirigidas a evaluar el uso de la TIC'S en relación al desempeño laboral. Y como instrumento se utilizó el cuestionario de encuesta con escala de valoración.

La recolección de datos será primaria; es decir, se aplicarán los instrumentos al personal del hospital. A través del software estadístico SPSS versión 24.0 se analizará los datos obtenidos. Se organizará y presentará los resultados en tablas de frecuencias y gráficos, siendo el análisis de los resultados en base a los siguientes estadísticos:

- Tablas de frecuencia.
- Estadística descriptiva.
- Coeficiente de correlación de Pearson.
- Prueba de significancia t de student.
- Prueba de independencia del chi – cuadrado.

### 3.6.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El instrumento que se usó fue una hoja de encuesta estructurada para ambas variables, esto en base a las dimensiones e indicadores que se obtuvieron en la tabla de la operacionalización de las variables.

*Tabla 1. Técnica de Instrumentos*

Técnica	Objetivo	Definición	Instrumentos
Encuesta	Recopilar información necesaria para desarrollar la variable el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	Trabajadores administrativos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018.	Cuestionario
Encuesta	Recopilar información necesaria para desarrollar la variable desempeño laboral.	Trabajadores administrativos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018.	Cuestionario

### 3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el proceso analítico se realizó la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta y con un cuestionario de 38 preguntas en escala de Likert que se realizó al personal administrativo del hospital Hipólito Unanue de Tacna de, la muestra usada es de 69 individuos de una población de 84 individuos. Los resultados obtenidos se tabularon en hojas de cálculo (Excel), una vez que los

mismos fueran codificados y trasferidos a una nueva hoja de cálculo (Excel), se procedió a pasarlos al programa SPSS donde ha sido procesada toda la información. En el programa SPSS se tuvo que sacar el Alfa de Cronbach de la variable independiente y dependiente para así poder medir el coeficiente de la fiabilidad, dando como resultado aceptable y revelando una fuerte relación entre los ítems que definen a la variable independiente y dependiente. Luego se realizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe una relación lineal entre la variable independiente y dependiente, dando como resultado moderado y con lo cual se puede trabajar. Luego se realizó la Prueba de Chi-Cuadrado y la Prueba exacta de Fisher para validar nuestra hipótesis, dando como resultado que nuestras hipótesis son válidas.

### **3.8.ASPECTOS ÉTICOS**

Siendo un profesional que se encuentra al servicio de la sociedad, prima en mí la honestidad para considerar los derechos de autor que se indican en este proyecto de investigación y así mismo se compromete con la fidelidad de los datos obtenidos de las encuestas realizadas al personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Como investigador se siguió el cumplimiento del marco normativo emitido por Hospital Hipólito Unanue de Tacna y así poder dar uso a la información obtenida de nuestras encuestas realizadas al personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

En esta investigación se tomaron las medidas respectivas con los datos facilitados por el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, teniendo el cuidado que esta no sea vulnerable en la publicación y registros que fueron utilizados, por lo general la información adquirida se valora la privacidad de la Institución.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Los estadísticos descriptivos fueron generados tomando como fuente de datos la información recopilada de los instrumentos de validación que fueron aprobados por juicio de expertos.

Presentamos a continuación un análisis descriptivo de frecuencias con el uso del software estadístico SPSS y con ello mediremos la percepción que tienen los usuarios hacia el uso de la tecnología de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna, 2018, según las respuestas obtenidas en el cuestionario. Se tendrá en cuenta la variable y dimensión a la que pertenecen.

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE: USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

##### **Dimensión: Gestión de Información**

**Ítem 1:** ¿Cuál es nivel de uso de los navegadores?

*Tabla 2. Frecuencia para el ítem ¿Cuál es nivel de uso de los navegadores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	8,7	8,7	8,7
	A veces	28	40,6	40,6	49,3
	Casi Siempre	35	50,7	50,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

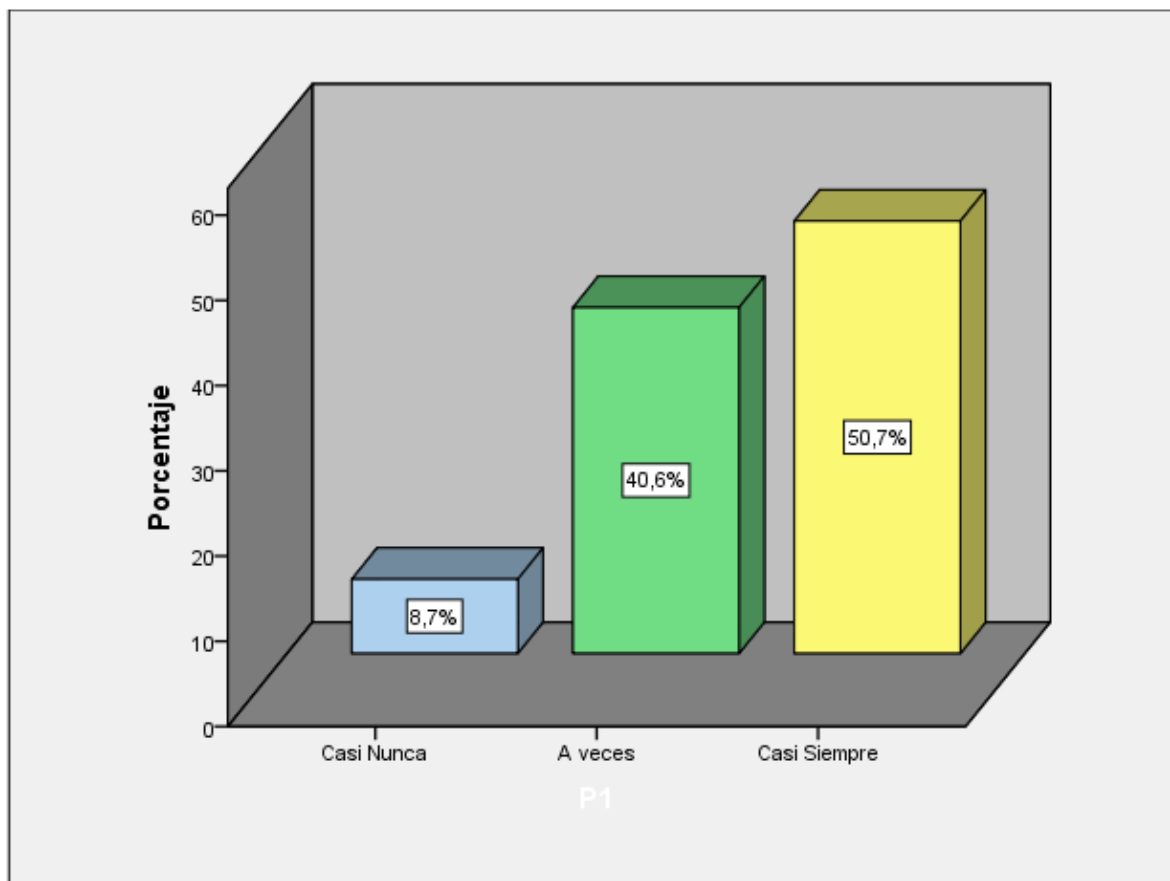
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 02 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Cuál es nivel de uso de los navegadores?, se observa que 6 usuarios que representa 8.7% califican como Casi nunca, 28 usuarios que representan el 40.6% de la muestra de estudio califican de A



veces y 35 usuarios que representan el 50.7% señalan Casi siempre. En la figura 01 se muestra la visión grafica de los resultados.

Figura 1. ¿Cuál es nivel de uso de los navegadores?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 2:** ¿Utiliza buscadores para investigar la información de su trabajo?

Tabla 3. Frecuencia para el ítem ¿Utiliza buscadores para investigar la información de su trabajo?

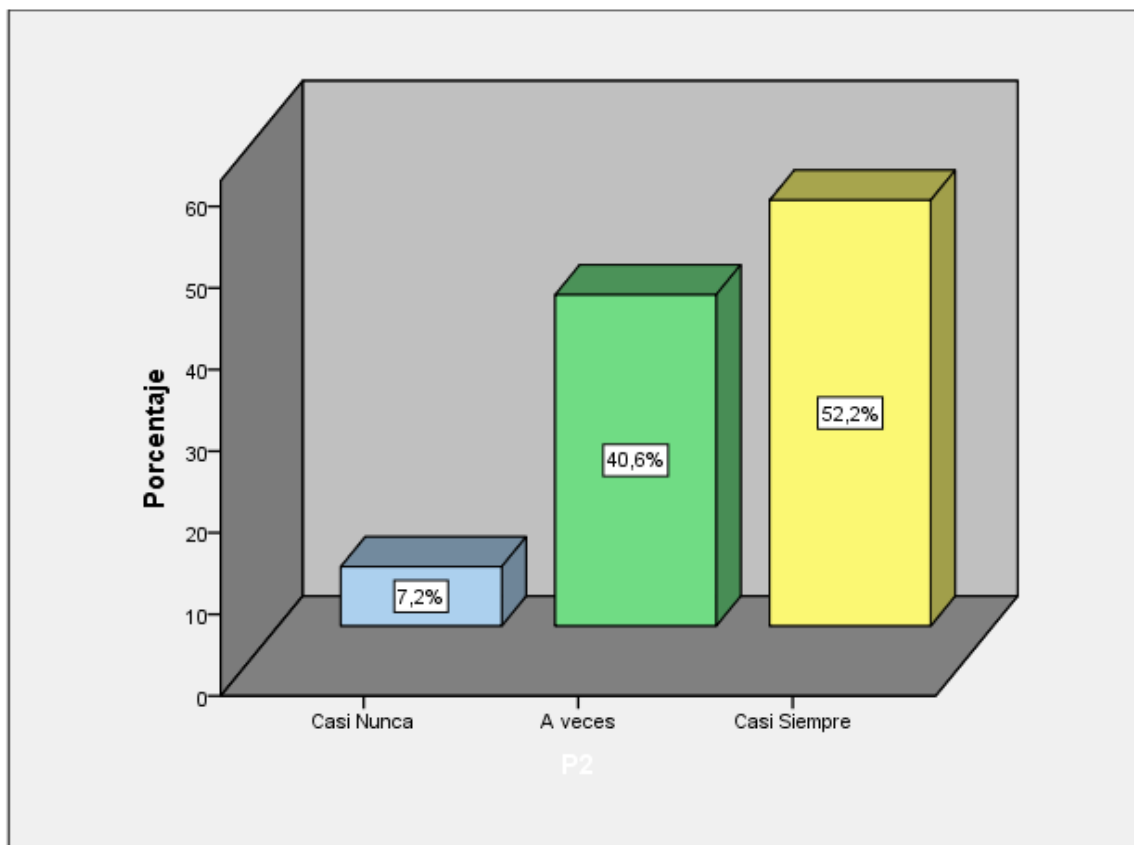
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi Nunca	5	7,2	7,2
	A veces	28	40,6	47,8
	Casi Siempre	36	52,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 03 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Utiliza buscadores para

investigar la información de su trabajo?, se observa que 5 usuarios que representa el 7.2% califica como Casi nunca, 28 usuarios que representa 40,6% de la muestra de estudio califican de A veces y 36 usuarios que representan el 52.2% señalan casi siempre.

Figura 2. ¿Utiliza buscadores para investigar la información de su trabajo?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 3:** ¿Con qué frecuencia utiliza el internet para adelantar actividades investigativas?

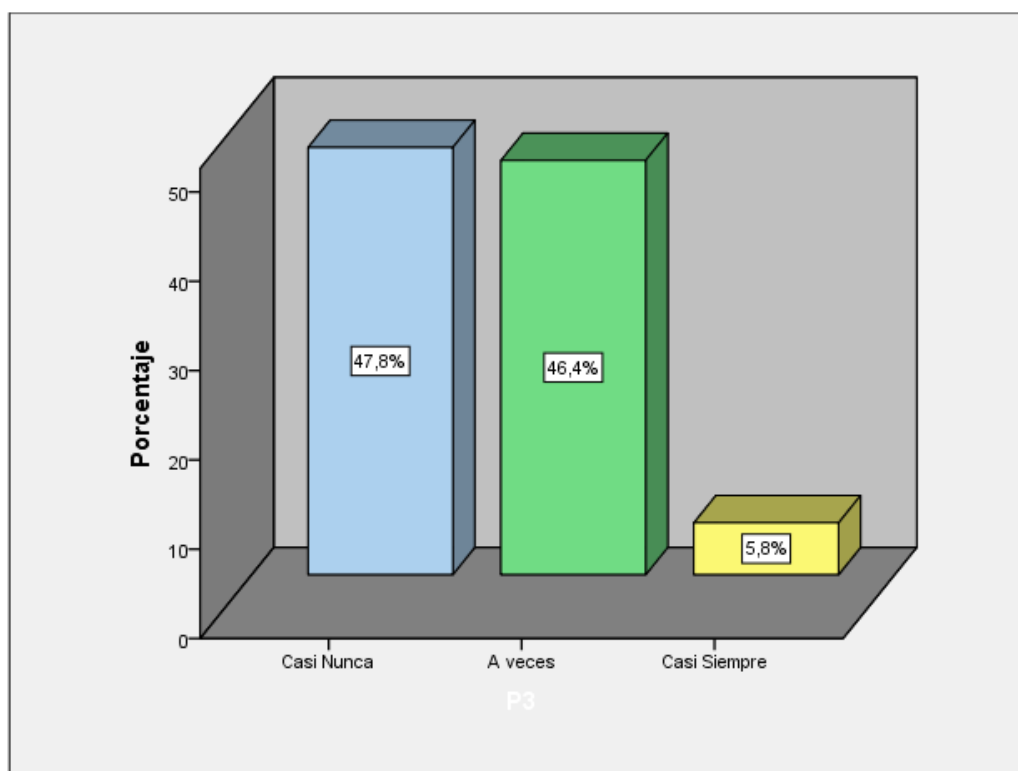
Tabla 4. Frecuencia para el ítem ¿Con qué frecuencia utiliza el internet para adelantar actividades investigativas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	33	47,8	47,8	47,8
A veces	32	46,4	46,4	94,2
Casi Siempre	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 4 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Con qué frecuencia utiliza el internet para adelantar actividades investigativas?, se observa que 33 usuarios que representan el 47.8% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca y 32 usuarios que representan el 46.4% señalan “a veces” y 4 usuarios que representa el 5.8% señalan casi siempre.

*Figura 3. ¿Con qué frecuencia utiliza el internet para adelantar actividades investigativas?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 4:** Usa Word o Power Point para presentación de trabajos

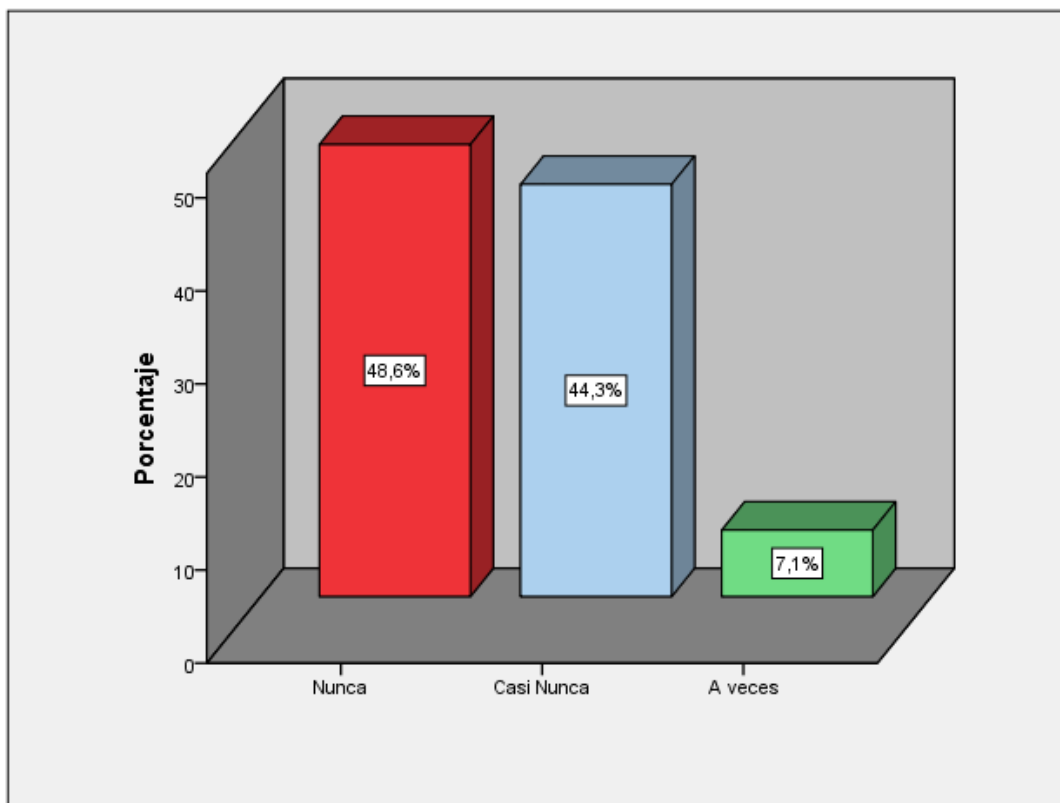
*Tabla 5. Frecuencia para el ítem Usa Word o Power Point para presentación de trabajos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	49,3	49,3
	Casi Nunca	31	44,9	94,2
	A veces	4	5,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 5 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem Usa Word o Power Point para presentación de trabajos, se observa que 34 usuarios que representan el 49.3% de la muestra de estudio califican Nunca y 31 usuarios que representan el 44.9% señalan Casi Nunca y 4 usuarios que representa el 5.8% señalan A veces.

Figura 4. ¿Usa Word o Power Point para presentación de trabajos?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 5:** ¿Considera que los equipos y recursos que usa son apropiadas para la labor asignada?

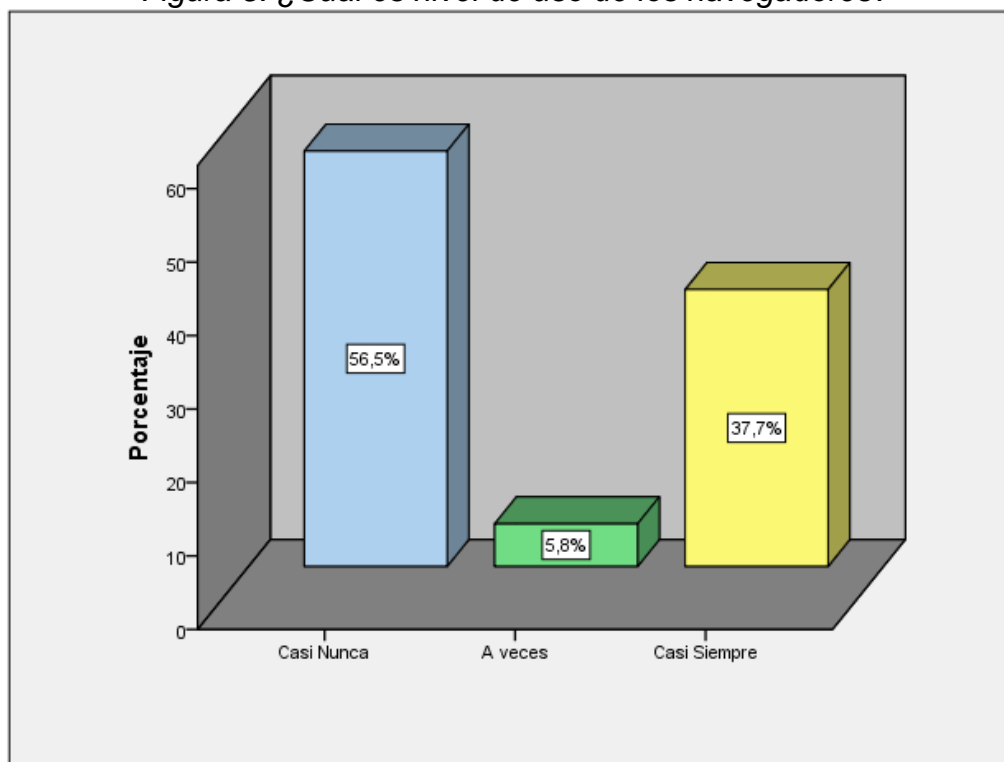
Tabla 6. Frecuencia para el ítem ¿Considera que los equipos y recursos que usa son apropiadas para la labor asignada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Casi Nunca</u>	39	56,5	56,5	56,5
<u>A veces</u>	4	5,8	5,8	62,3
<u>Casi Siempre</u>	26	37,7	37,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 6 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Considera que los equipos y recursos que usa son apropiadas para la labor asignada?, se observa que 39 usuarios que representan el 56.5% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca, 4 usuarios que representan el 5.81% señalan A veces y 26 usuarios que representan el 37.7% señala Casi Siempre.

Figura 5. ¿Cuál es nivel de uso de los navegadores?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 6:** ¿Utiliza elementos tecnológicos como: dispositivos móviles, Tablet, portátiles, etc. para el desarrollo de su trabajo?

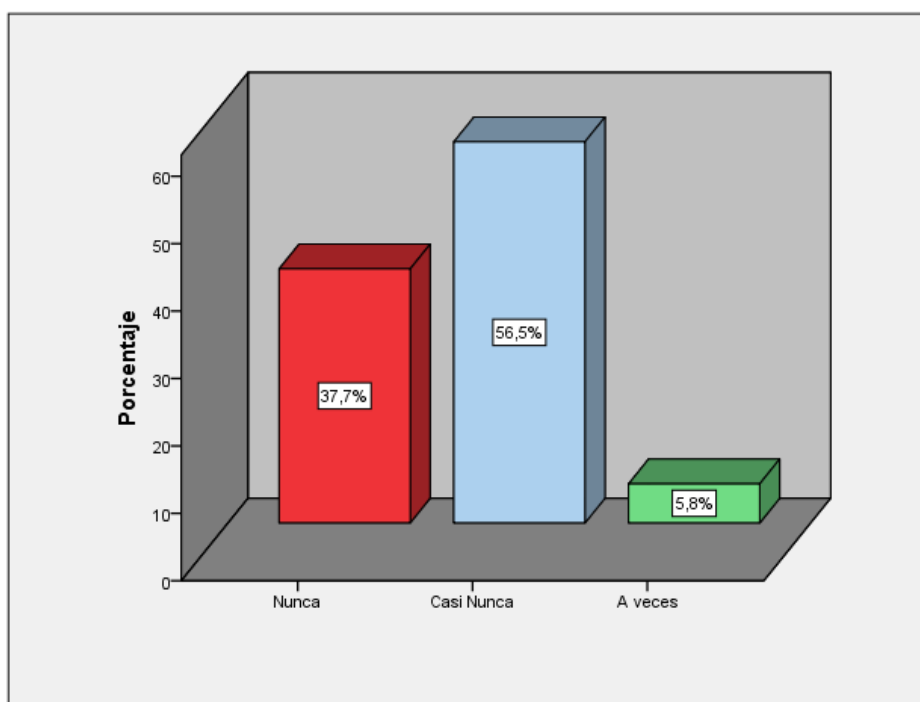
Tabla 7. Frecuencia para el ítem ¿Utiliza elementos tecnológicos como: dispositivos móviles, Tablet, portátiles, etc. para el desarrollo de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	26	37,7	37,7	37,7
Casi Nunca	39	56,5	56,5	94,2
A veces	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 7 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Utiliza elementos tecnológicos como: dispositivos móviles, Tablet, portátiles, etc. para el desarrollo de su trabajo?, se observa que 26 usuarios que representan el 37.7% de la muestra de estudio califican de Nunca, 39 usuarios que representan el 56.5% señalan Casi Nunca y 4 usuarios representa el 5.8% señala A veces.

Figura 6. ¿Utiliza elementos tecnológicos como: dispositivos móviles, Tablet, portátiles, etc. para el desarrollo de su trabajo?



Fuente Elaboración Propia

### Dimensión: Gestión de Nivel de Preparación sobre las TIC's

**Ítem 7:** ¿Enciende, apaga el ordenador, abre y cierra programas adecuadamente cada vez que se requiere?

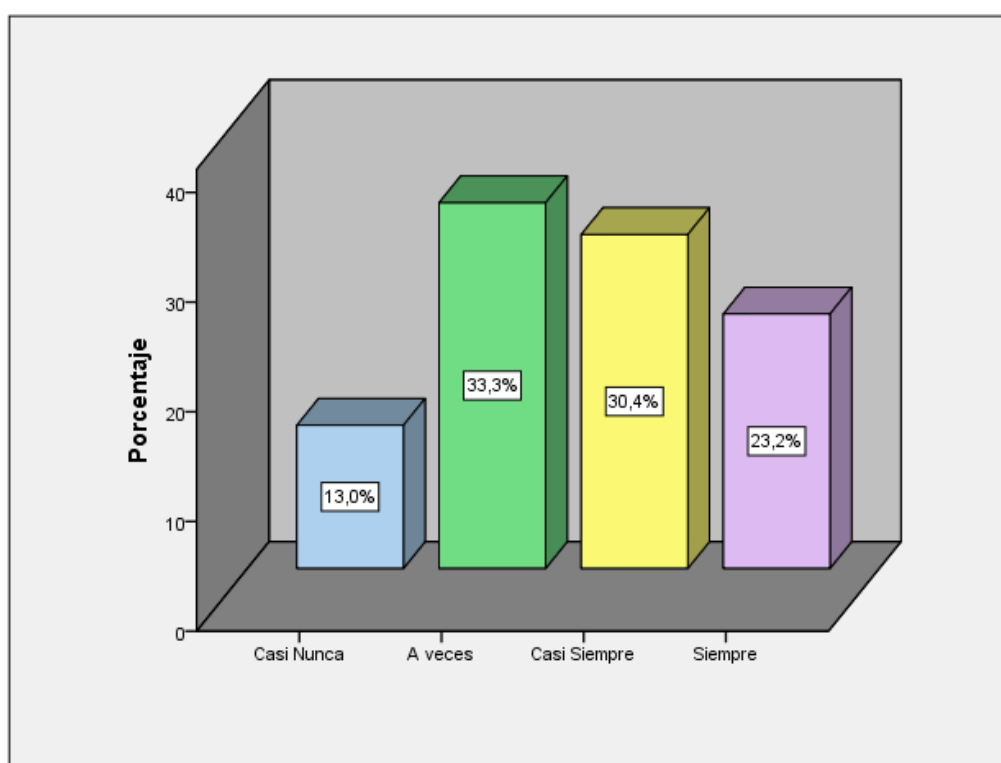
Tabla 8. Frecuencia para el ítem ¿Enciende, apaga el ordenador, abre y cierra programas adecuadamente cada vez que se requiere?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	9	13,0	13,0	13,0
A veces	23	33,3	33,3	46,4
Casi Siempre	21	30,4	30,4	76,8
Siempre	16	23,2	23,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 8 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Enciende, apaga el ordenador, abre y cierra programas adecuadamente cada vez que se requiere?, se observa que 9 usuarios que representan el 13.0% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 23 usuarios que representan el 33.3% señalan A veces; 21 usuarios que representan el 30.4% de la muestra da una calificación de Casi Siempre y 16 usuarios que representa el 23.2% señala Siempre.

Figura 7. ¿Enciende, apaga el ordenador, abre y cierra programas adecuadamente cada vez que se requiere?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 8:** ¿Instala software cuando es necesario para su labor?

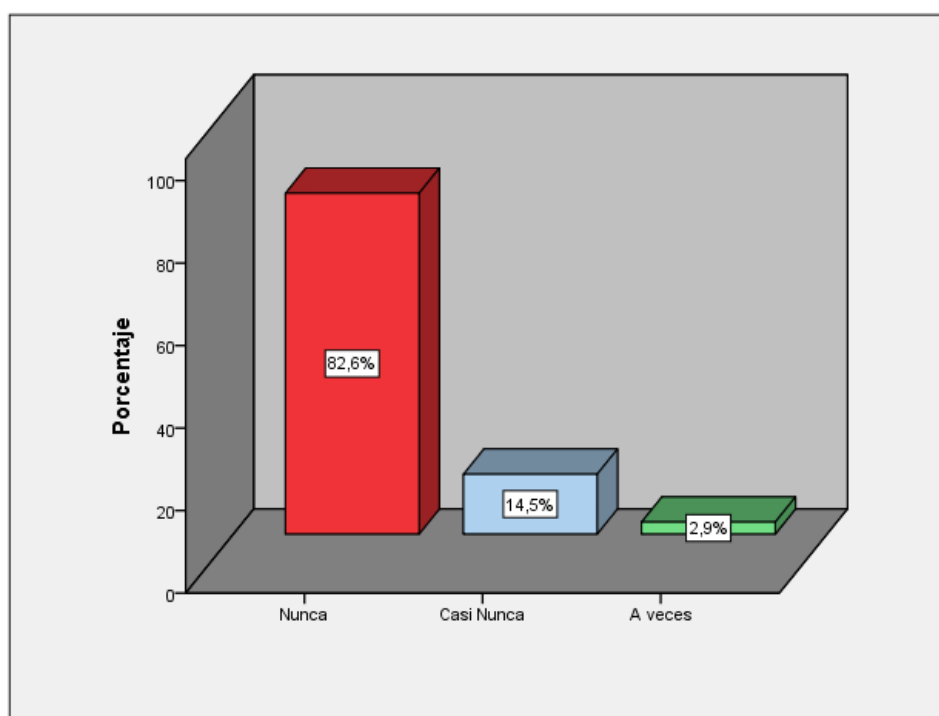
Tabla 9. Frecuencia para el ítem ¿Instala software cuando es necesario para su labor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	57	82,6	82,6	82,6
Casi Nunca	10	14,5	14,5	97,1
A veces	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 9 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Enciende, apaga el ordenador, abre y cierra programas adecuadamente cada vez que se requiere?, se observa que 57 usuarios que representan el 82.6% de la muestra de estudio califican de Nunca; 10 usuarios que representan el 14.5% señalan Casi Nunca y 2 usuarios que representa el 2.9% de la muestra dan una calificación de “a veces”.

Figura 8. ¿Instala software cuando es necesario para su labor?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 9:** ¿Maneja programas de procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones (tipo Word, Excel y PowerPoint) apropiadamente?

Tabla 10. Frecuencia para el ítem ¿Maneja programas de procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones (tipo Word, Excel y PowerPoint) apropiadamente?

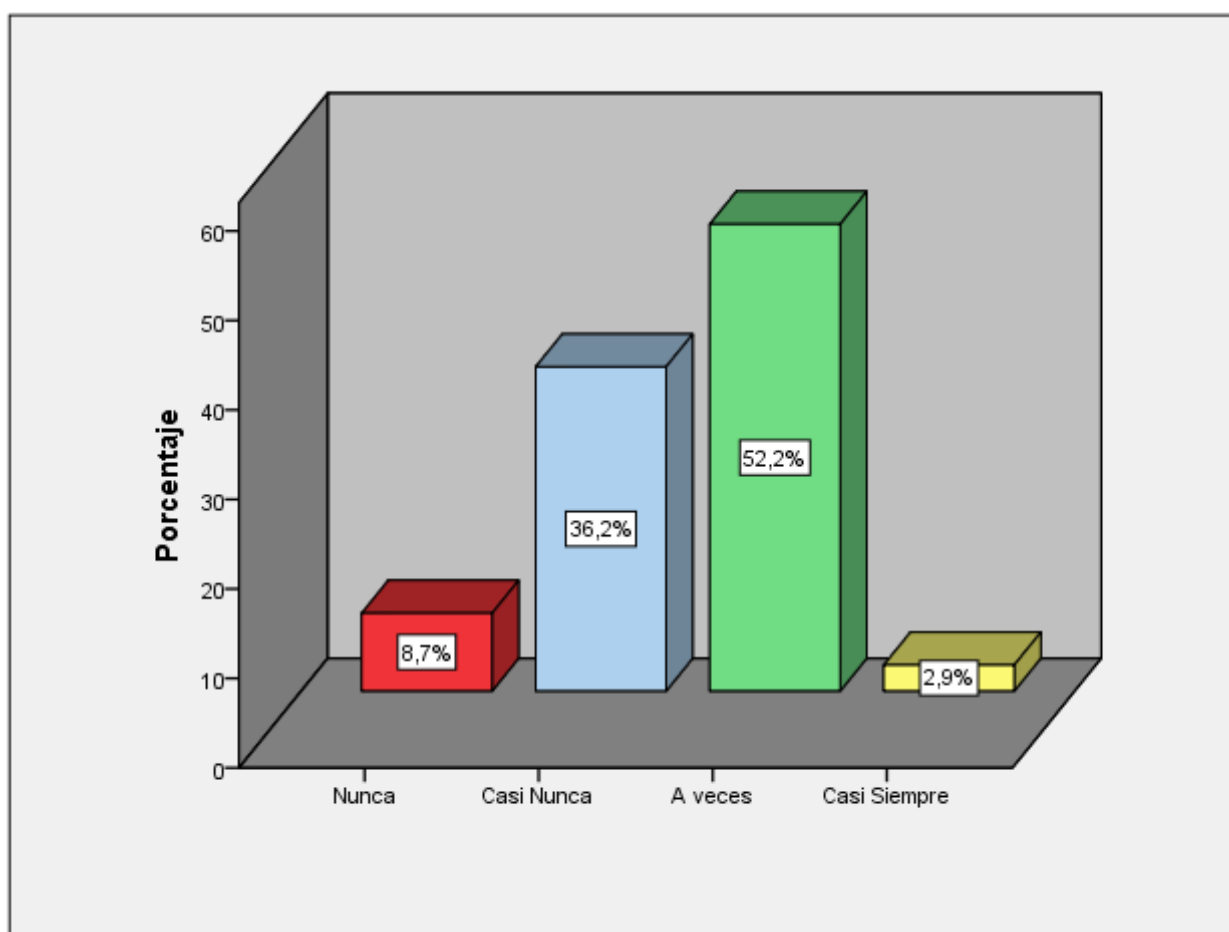
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	6	8,7	8,7	8,7
Casi Nunca	25	36,2	36,2	44,9
A veces	36	52,2	52,2	97,1
Casi Siempre	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Según la tabla 10 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Maneja programas de procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones (tipo Word, Excel y PowerPoint) apropiadamente?, se observa que 6 usuarios que representan el 8.7% de la muestra de estudio califican de Nunca; 25 usuarios que representan el 36.2% señalan Casi Nunca; 36 usuarios que representa el 52.2% de la muestra dan una calificación de “a veces” y 2 usuarios que representa el 2.9% señala “Casi siempre”.

*Figura 9. ¿Maneja programas de procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones (tipo Word, Excel y PowerPoint) apropiadamente?*



Fuente Elaboración Propia

**Item10:** ¿Utiliza herramientas en la nube para almacenamiento y procesamiento de información (como Drive, dropbox)?

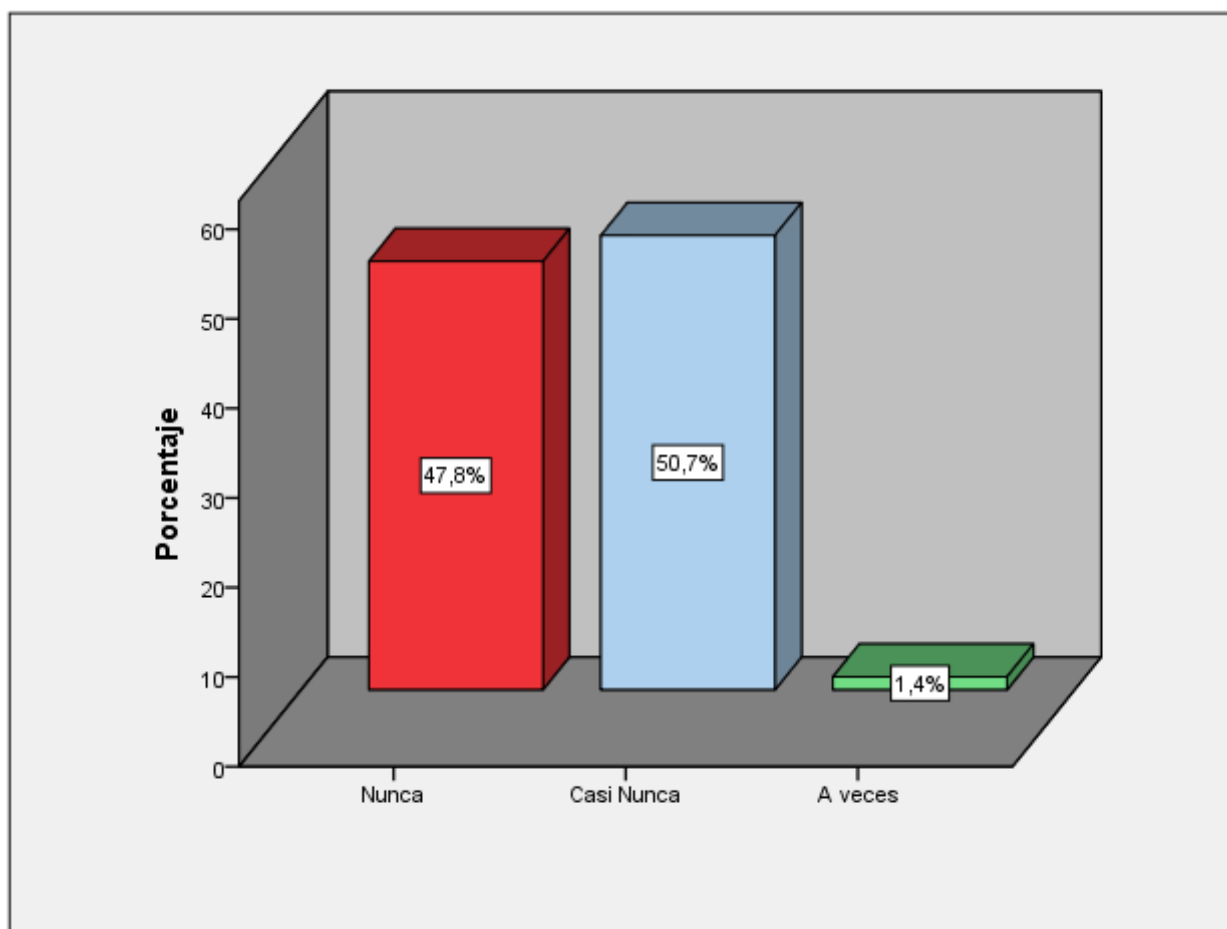
*Tabla 11. Frecuencia para el ítem ¿Utiliza herramientas en la nube para almacenamiento y procesamiento de información (como Drive, dropbox)?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	33	47,8	47,8	47,8
Casi Nunca	35	50,7	50,7	98,6
A veces	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 11 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Utiliza herramientas en la nube para almacenamiento y procesamiento de información (como Drive, dropbox)?, se observa que 33 usuarios que representan el 47.8% de la muestra de estudio califican de Nunca; 35 usuarios que representan el 50.7% señalan Casi Nunca y 1 usuario que representa el 1.4% de la muestra da una calificación de “a veces”.

Figura 10. ¿Utiliza herramientas en la nube para almacenamiento y procesamiento de información (como Drive, dropbox)?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 11:** ¿Utilizan TICs para sus entregas o presentaciones de informe final? TODO

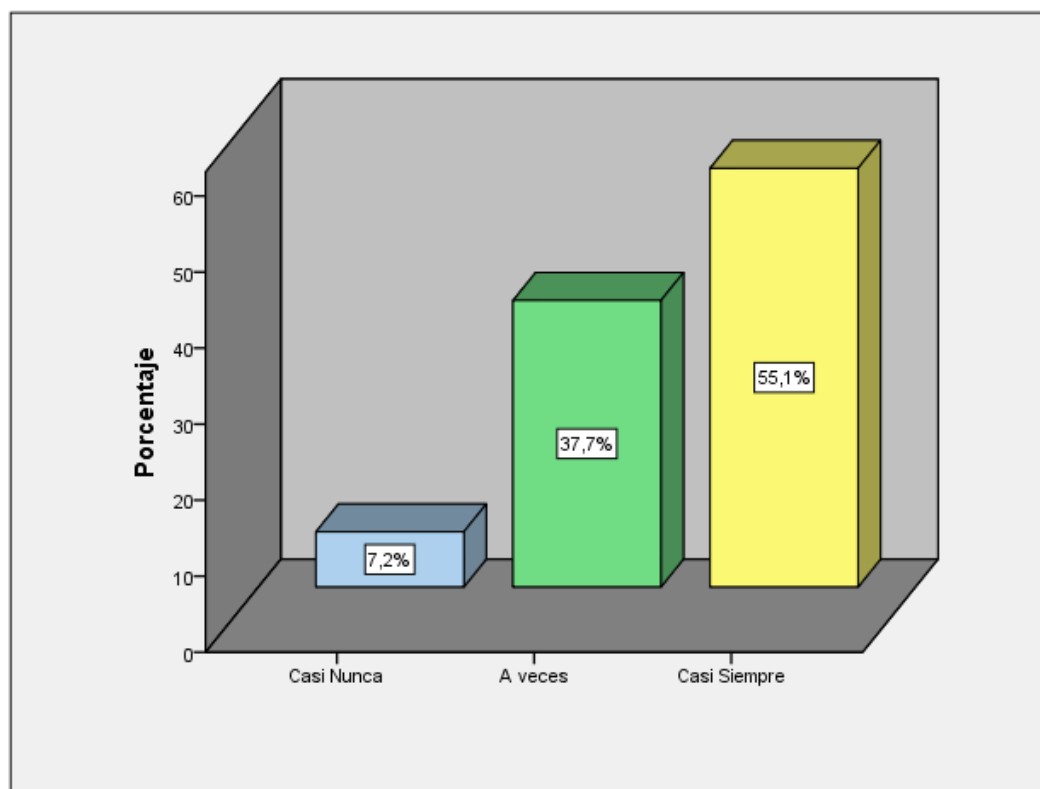
*Tabla 12. Frecuencia para el ítem ¿Utilizan TICs para sus entregas o presentaciones de informe final?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	5	7,2	7,2	7,2
A veces	26	37,7	37,7	44,9
Casi Siempre	38	55,1	55,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 12 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Utilizan TICs para sus entregas o presentaciones de informe final?, se observa que 5 usuarios que representan el 7.2% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca, 26 usuarios que representan el 37.7% de la muestra da una calificación de A veces y 38 usuarios que representa el 55.1% califica como Casi Siempre.

*Figura 11. ¿Utilizan TICs para sus entregas o presentaciones de informe final?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 12:** ¿Hace uso de recursos tecnológicos en su labor diaria?

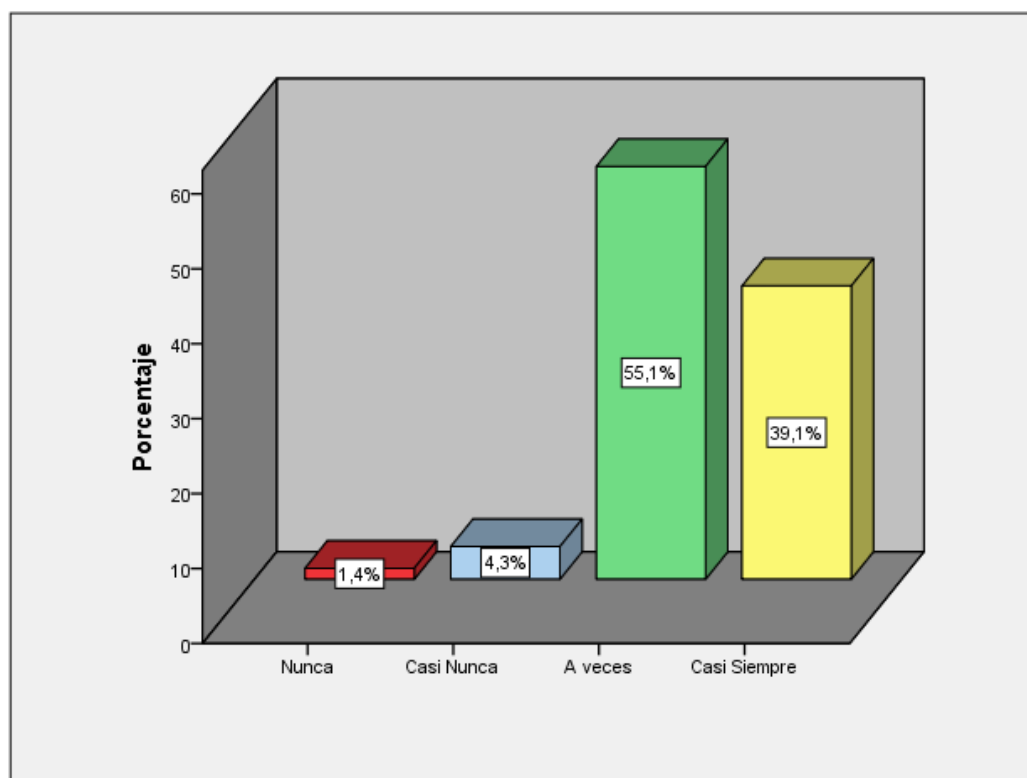
*Tabla 13. Frecuencia para el ítem ¿Hace uso de recursos tecnológicos en su labor diaria?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi Nunca	3	4,3	4,3	5,8
A veces	38	55,1	55,1	60,9
Casi Siempre	27	39,1	39,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 13 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Hace uso de recursos tecnológicos en su labor diaria?, se observa que 1 usuario que representa el 1.4% de la muestra de estudio califican de Nunca; 3 usuarios que representan el 4.3% señalan Casi Nunca; 38 usuarios que representa el 55.1% de la muestra dan una calificación de “a veces” y 27 usuarios que representan el 39.1% de la muestra da una calificación de “casi siempre”.

*Figura 12. ¿Hace uso de recursos tecnológicos en su labor diaria?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 13:** ¿Realizan programas de capacitación en la manejo de las TICs?

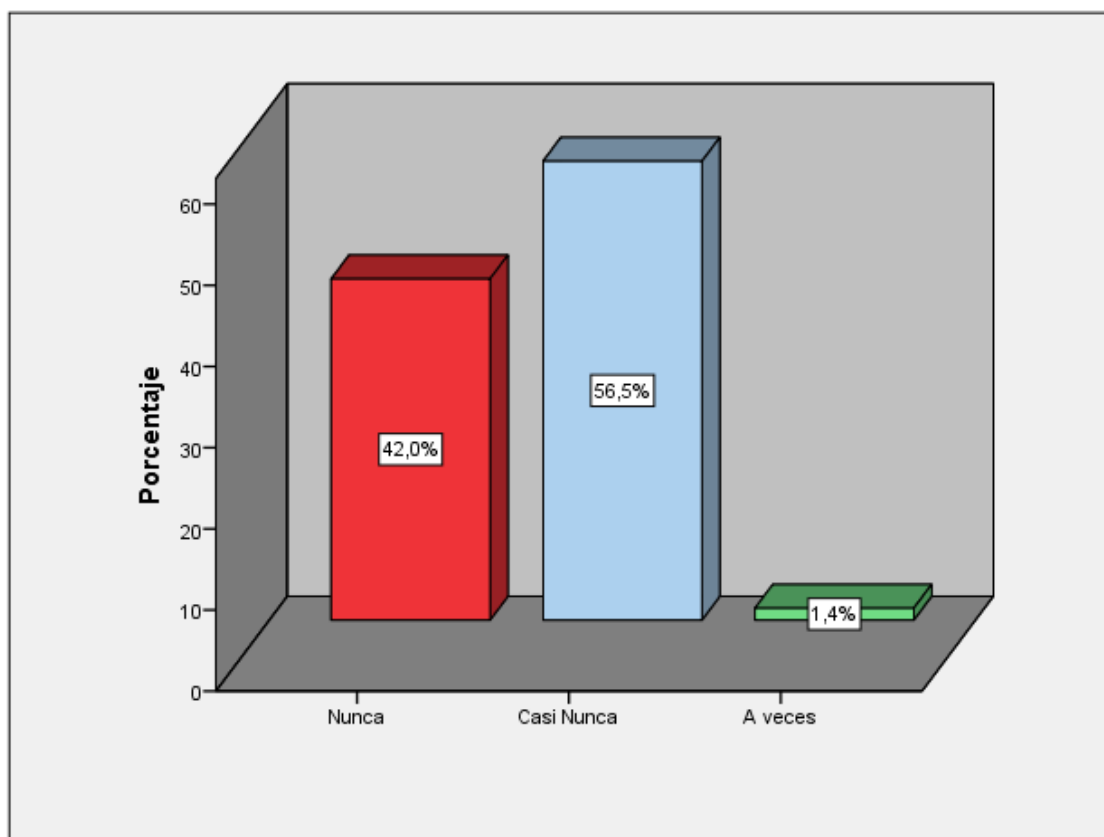
*Tabla 14. Frecuencia para el ítem ¿Realizan programas de capacitación en la manejo de las TICs?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	29	42,0	42,0	42,0
Casi Nunca	39	56,5	56,5	98,6
A veces	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 14 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Realizan programas de capacitación en la manejo de las TICs?, se observa que 29 usuarios que representan el 42.0% de la muestra de estudio califican de Nunca; 39 usuarios que representan el 56.5% señalan Casi Nunca y 1 usuario que representa el 1.4% de la muestra dan una calificación de A veces.

*Figura 13. ¿Realizan programas de capacitación en la manejo de las TICs?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 14:** ¿Han tenido una capacitación para el uso de Office?

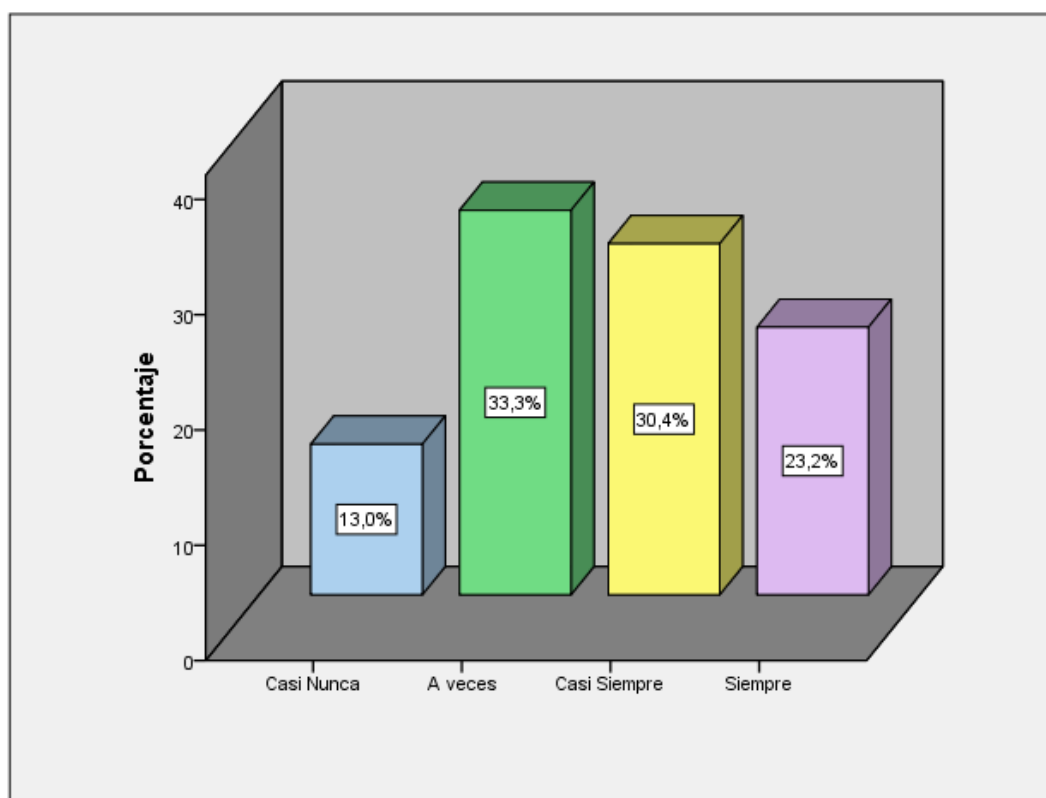
Tabla 15. Frecuencia para el ítem ¿Han tenido una capacitación para el uso de Office?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	9	13,0	13,0	13,0
A veces	23	33,3	33,3	46,4
Casi Siempre	21	30,4	30,4	76,8
Siempre	16	23,2	23,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 15 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Han tenido una capacitación para el uso de Office?, se observa que 9 usuarios que representan el 13.0% de la muestra de estudio califican de Nunca; 23 usuarios que representan el 33.3% señalan A veces; 21 usuarios que representa el 30.4% de la muestra dan una calificación de “Casi Siempre” y 16 usuarios que representan el 23.2% de la muestra da una calificación señala “siempre”.

Figura 14. ¿Han tenido una capacitación para el uso de Office?



Fuente Elaboración Propia

## Dimensión: Nivel de Interacción y con sus entorno a través de las TIC's

Ítem 15: ¿Mantiene un listado de los correos de sus compañeros de trabajo?

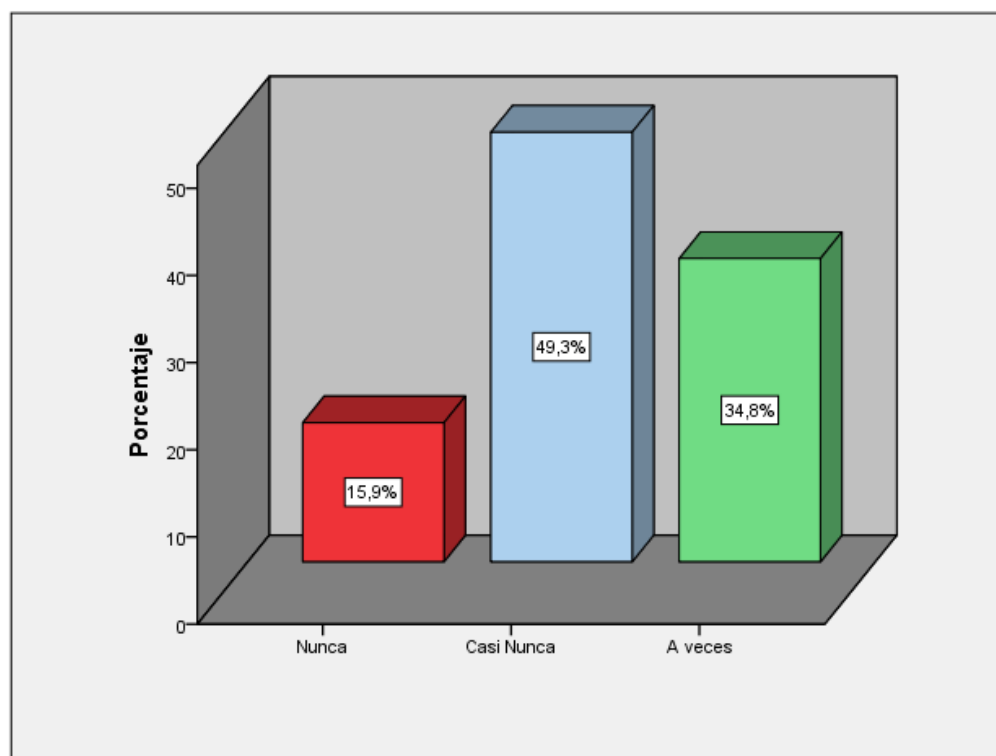
Tabla 16. Frecuencia para el ítem ¿Mantiene un listado de los correos de sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	15,9	15,9	15,9
Casi Nunca	34	49,3	49,3	65,2
A veces	24	34,8	34,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 16 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Mantiene un listado de los correos de sus compañeros de trabajo?, se observa que 11 usuarios que representan el 15.9% de la muestra de estudio califican de Nunca; 34 usuarios que representan el 49.3% señalan Casi Nunca y 24 usuarios que representa el 34.8% de la muestra dan una calificación de A veces.

Figura 15. ¿Mantiene un listado de los correos de sus compañeros de trabajo?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 16:** ¿Utiliza el correo electrónico como herramienta para enviar y recibir mensajes, ficheros adjuntos relacionados a su trabajo?

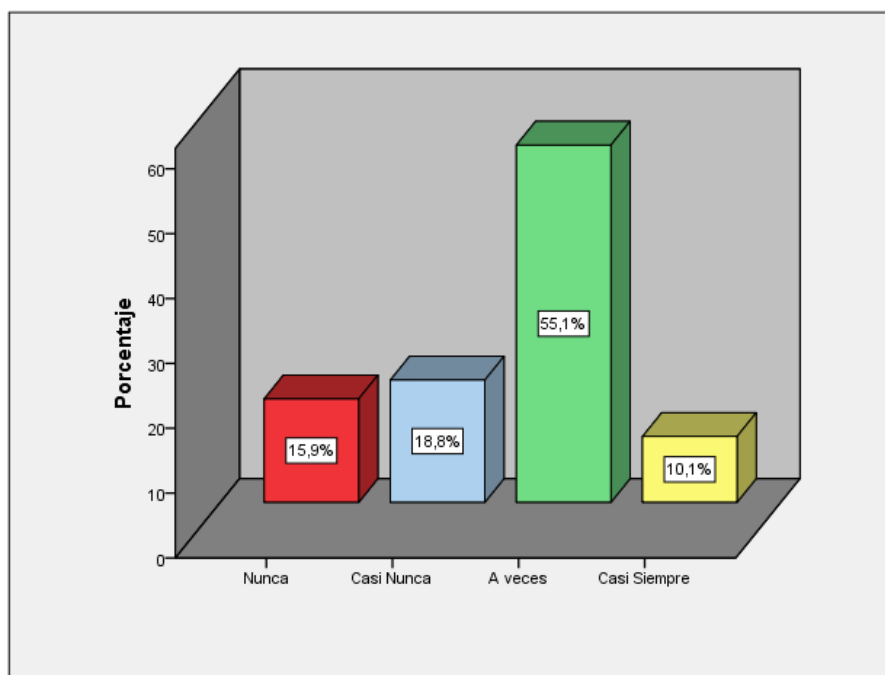
*Tabla 17. Frecuencia para el ítem ¿Utiliza el correo electrónico como herramienta para enviar y recibir mensajes, ficheros adjuntos relacionados a su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	15,9	15,9	15,9
Casi Nunca	13	18,8	18,8	34,8
A veces	38	55,1	55,1	89,9
Casi Siempre	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 17 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Utiliza el correo electrónico como herramienta para enviar y recibir mensajes, ficheros adjuntos relacionados a su trabajo?, se observa que 11 usuarios que representan el 15.9% de la muestra de estudio califican de Nunca; 13 usuarios que representan el 18.8% señalan Casi Nunca; 38 usuarios que representa el 55.1% de la muestra dan una calificación de “a veces” y 7 usuarios que representan el 10.1% de la muestra da una calificación de “casi siempre”.

*Figura 16. ¿Utiliza el correo electrónico como herramienta para enviar y recibir mensajes, ficheros adjuntos relacionados a su trabajo?*



Fuente Elaboración Propia



**Ítem 17:** ¿Utiliza las herramientas de comunicación interpersonal como mensajería instantánea (SPARK)?

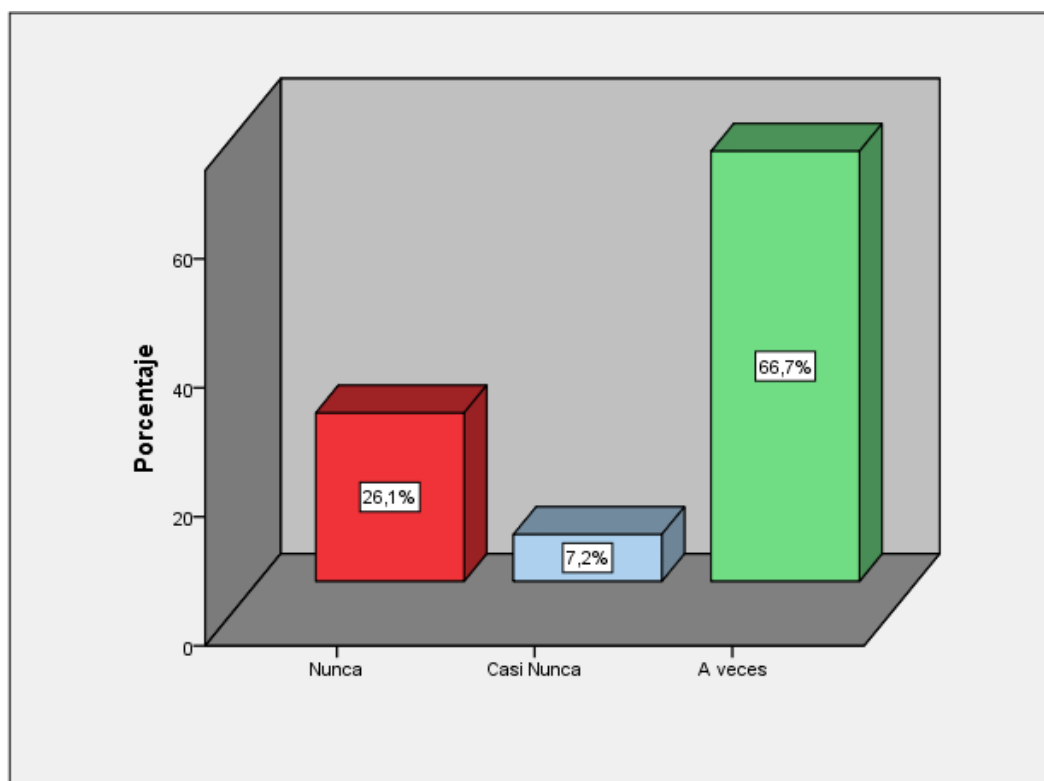
*Tabla 18. Frecuencia para el ítem ¿Utiliza las herramientas de comunicación interpersonal como mensajería instantánea (SPARK)?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	18	26,1	26,1	26,1
Casi Nunca	5	7,2	7,2	33,3
A veces	46	66,7	66,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 18 dentro de la variable independiente Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, con respecto al ítem ¿Utiliza las herramientas de comunicación interpersonal como mensajería instantánea (SPARK)?, se observa que 18 usuarios que representan el 26.1% de la muestra de estudio califican de Nunca; 5 usuarios que representan el 7.2% señalan Casi Nunca y 46 usuarios que representan un 66.7% señalan A veces.

*Figura 17. ¿Utiliza las herramientas de comunicación interpersonal como mensajería instantánea (SPARK)?.*



Fuente Elaboración Propia

#### 4.1.1. VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión: Innovación

Ítem 18: ¿Cumple con los objetivos planteados?

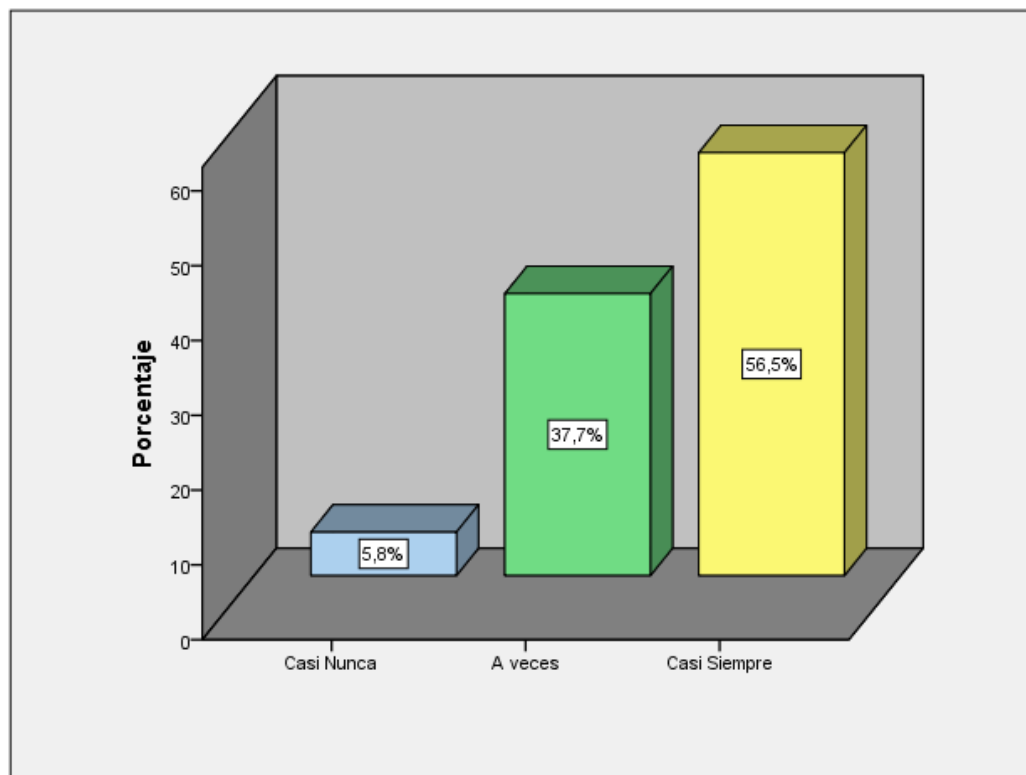
Tabla 19. Frecuencia para el ítem ¿Cumple con los objetivos planteados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	4	5,8	5,8	5,8
A veces	26	37,7	37,7	43,5
Casi Siempre	39	56,5	56,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 19 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Cumple con los objetivos planteados?, se observa que 4 usuarios que representa 5.8% señala Casi Nunca; 26 usuarios que representan el 37.7% de la muestra de estudio califican de A veces y 39 usuarios que representan el 56.5% de la muestra da una calificación de Casi siempre.

Figura 18. ¿Cumple con los objetivos planteados?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 19:** ¿Entrega sus trabajos en el plazo establecido y a veces antes de lo establecido?

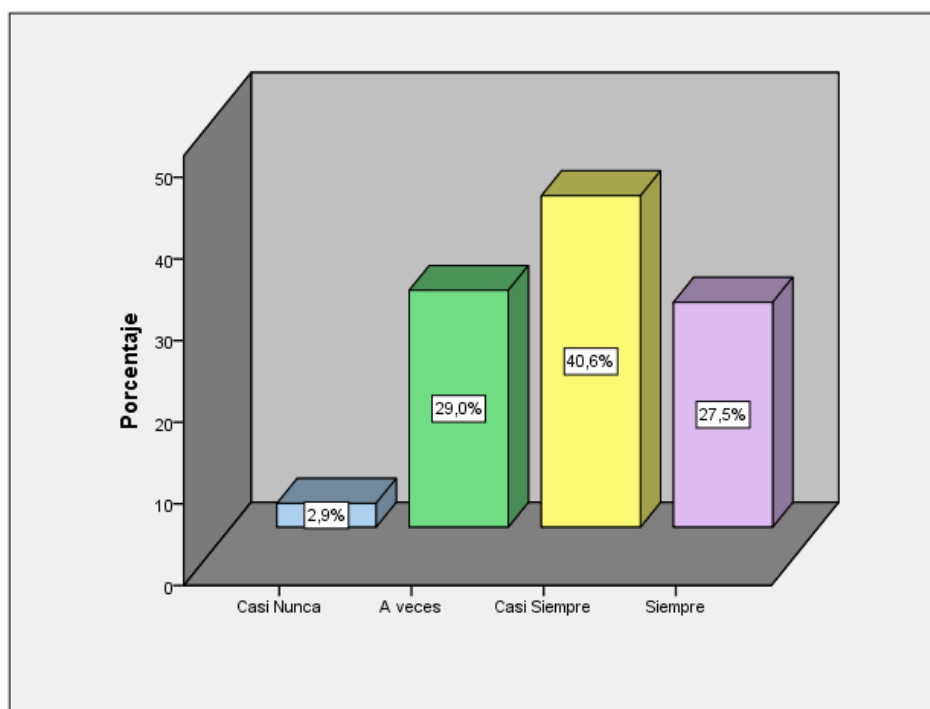
*Tabla 20. Frecuencia para el ítem ¿Entrega sus trabajos en el plazo establecido y a veces antes de lo establecido?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	2	2,9	2,9	2,9
A veces	20	29,0	29,0	31,9
Casi Siempre	28	40,6	40,6	72,5
Siempre	19	27,5	27,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 20 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Entrega sus trabajos en el plazo establecido y a veces antes de lo establecido?, se observa que 2 usuarios que representan el 2.9% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 20 usuarios que representan el 29.0% señalan A veces; 28 usuarios que representa el 40.6% de la muestra dan una calificación de “Casi siempre” y 19 usuarios que representan el 27.5% de la muestra da una calificación de “siempre”.

*Figura 19. ¿Entrega sus trabajos en el plazo establecido y a veces antes de lo establecido?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 20:** Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.

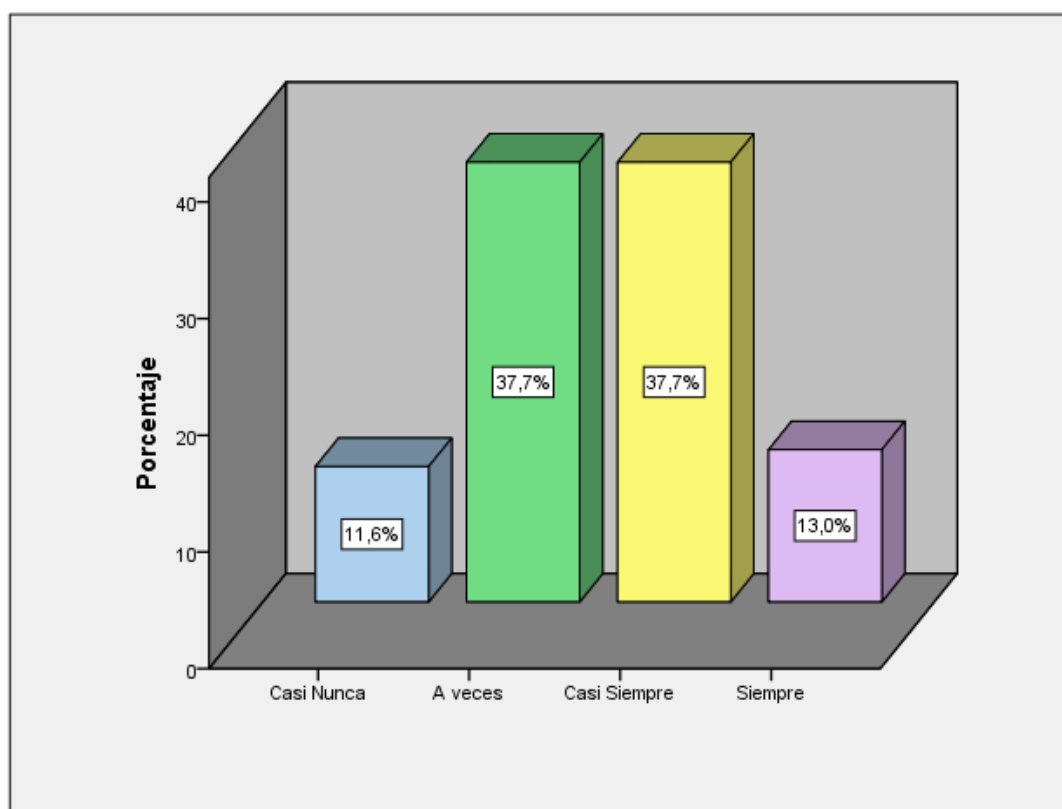
*Tabla 21. Frecuencia para el ítem Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Casi Nunca</u>	8	11,6	11,6	11,6
<u>A veces</u>	26	37,7	37,7	49,3
<u>Casi Siempre</u>	26	37,7	37,7	87,0
<u>Siempre</u>	9	13,0	13,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 21 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Entrega sus trabajos en el plazo establecido y a veces antes de lo establecido?, se observa que 8 usuarios que representan el 11.6% de la muestra de estudio califican como Casi Nunca; 26 usuarios que representa el 37.7% de la muestra dan una calificación de “a veces”; 26 usuarios que representan el 37.7% de la muestra da una calificación de “casi siempre” y 9 usuarios que representa el 13.0% señala “siempre”.

*Figura 20. Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.*



Fuente Elaboración Propia

## Dimensión: Satisfacción

**Ítem 21:** ¿Se siente satisfecho con la información que brindan los otros usuarios del HHUT?

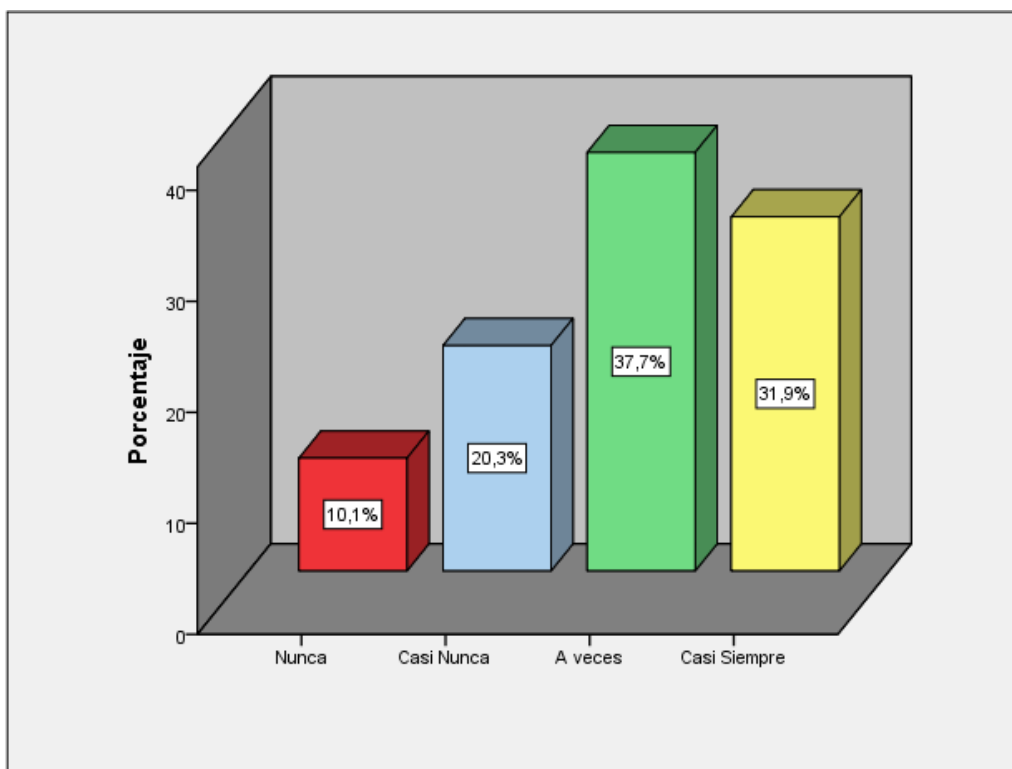
*Tabla 22. Frecuencia para el ítem ¿Se siente satisfecho con la información que brindan los otros usuarios del HHUT?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	10,1	10,1	10,1
Casi Nunca	14	20,3	20,3	30,4
A veces	26	37,7	37,7	68,1
Casi Siempre	22	31,9	31,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 22 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Se siente satisfecho con la información que brindan los otros usuarios del HHUT?, se observa que 7 usuarios que representan el 10.1% de la muestra de estudio califican de Nunca; 14 usuarios que representan el 20.3% señalan Casi Nunca; 26 usuarios que representa el 37.7% de la muestra dan una calificación de A veces y 22 usuarios que representan el 31.9% de la muestra da una calificación de Casi Siempre

*Figura 21. ¿Se siente satisfecho con la información que brindan los otros usuarios del HHUT?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 22:** ¿En su desempeño, organiza adecuadamente las tareas encomendadas?

*Tabla 23. Frecuencia para el ítem ¿En su desempeño, organiza adecuadamente las tareas encomendadas?*

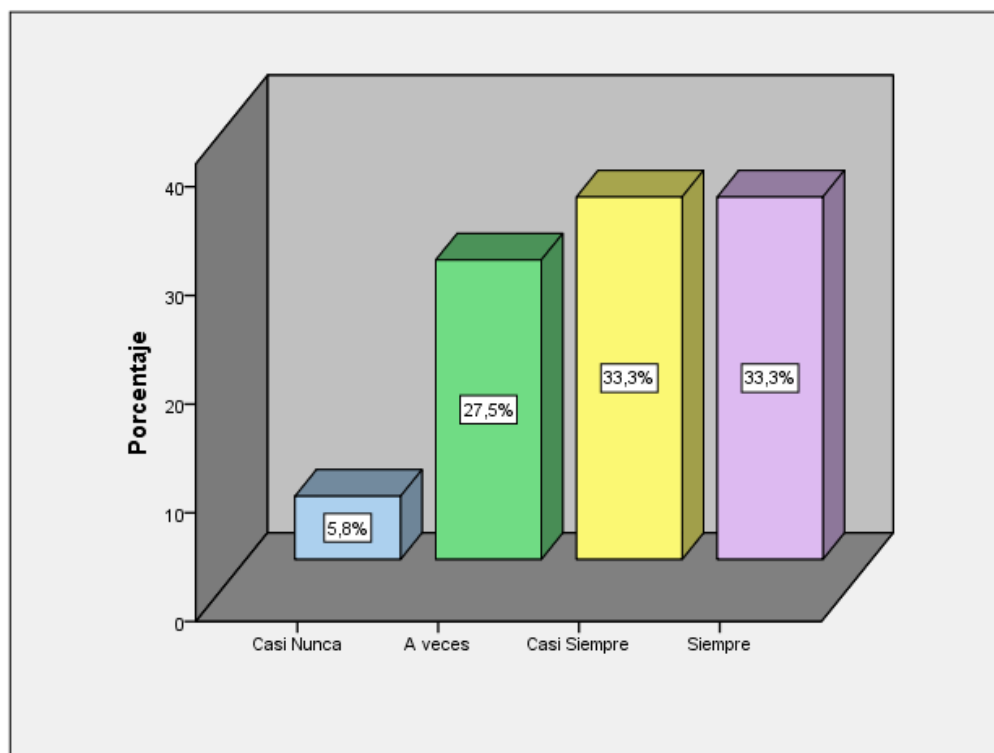
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Casi Nunca</u>	4	5,8	5,8	5,8
<u>A veces</u>	19	27,5	27,5	33,3
<u>Casi Siempre</u>	23	33,3	33,3	66,7
<u>Siempre</u>	23	33,3	33,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 23 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿En su desempeño, organiza adecuadamente las tareas encomendadas?, se observa que 4 usuarios que representan el 5.8% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 19 usuarios que representa el 27.5% de la muestra dan una calificación de “a veces”; 23 usuarios que representan el 33.3% de

la muestra da una calificación de “casi siempre” y 23 usuarios que representa el 33.3% señala “siempre”.

Figura 22. ¿En su desempeño, organiza adecuadamente las tareas encomendadas?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 23:** ¿Las TICs mejoran tu calidad de desempeño?

Tabla 24. Frecuencia para el ítem ¿Las TICs mejoran tu calidad de desempeño?

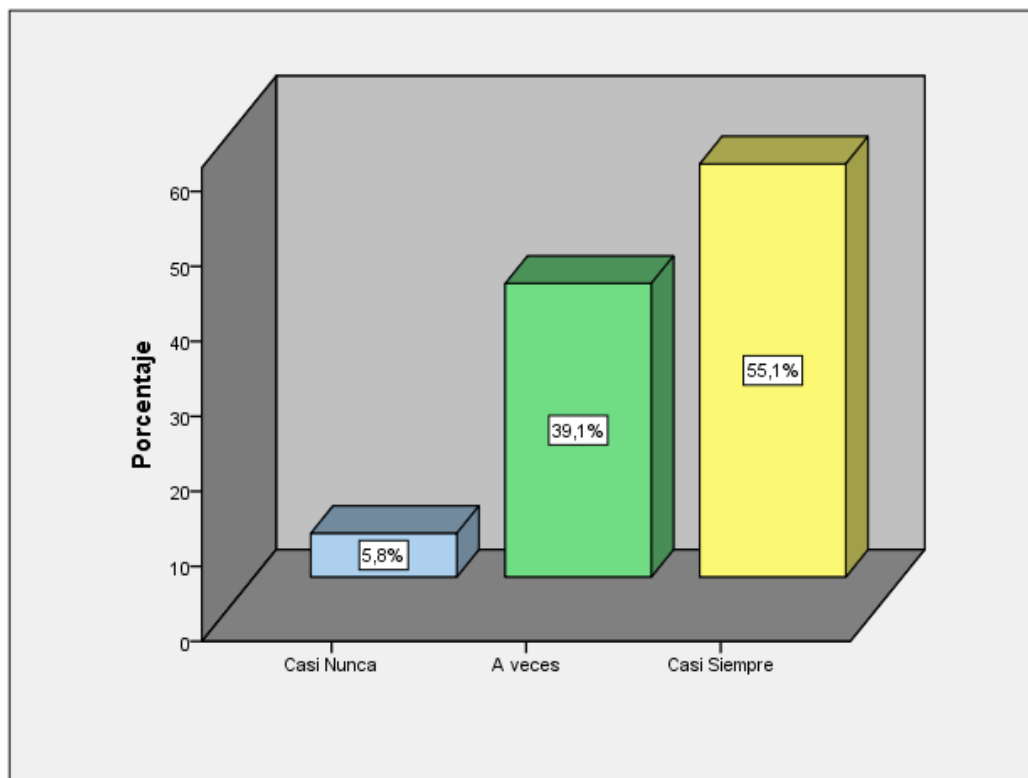
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	4	5,8	5,8	5,8
A veces	27	39,1	39,1	44,9
Casi Siempre	38	55,1	55,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 24 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Las TICs mejoran tu calidad de desempeño?, se observa que 4 usuarios que representa el 5.8% califican de Casi Nunca; 27 usuarios que

representan el 39.1% de la muestra de estudio califican de A veces y 38 usuarios que representan el 55.1% de la muestra da una calificación de Casi Siempre.

Figura 23. ¿Las TICs mejoran tu calidad de desempeño?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 24:** ¿La Institución se preocupa por tu desempeño laboral?

Tabla 25. Frecuencia para el ítem ¿La Institución se preocupa por tu desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	16	23,2	23,2	23,2
Casi Nunca	16	23,2	23,2	46,4
A veces	37	53,6	53,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

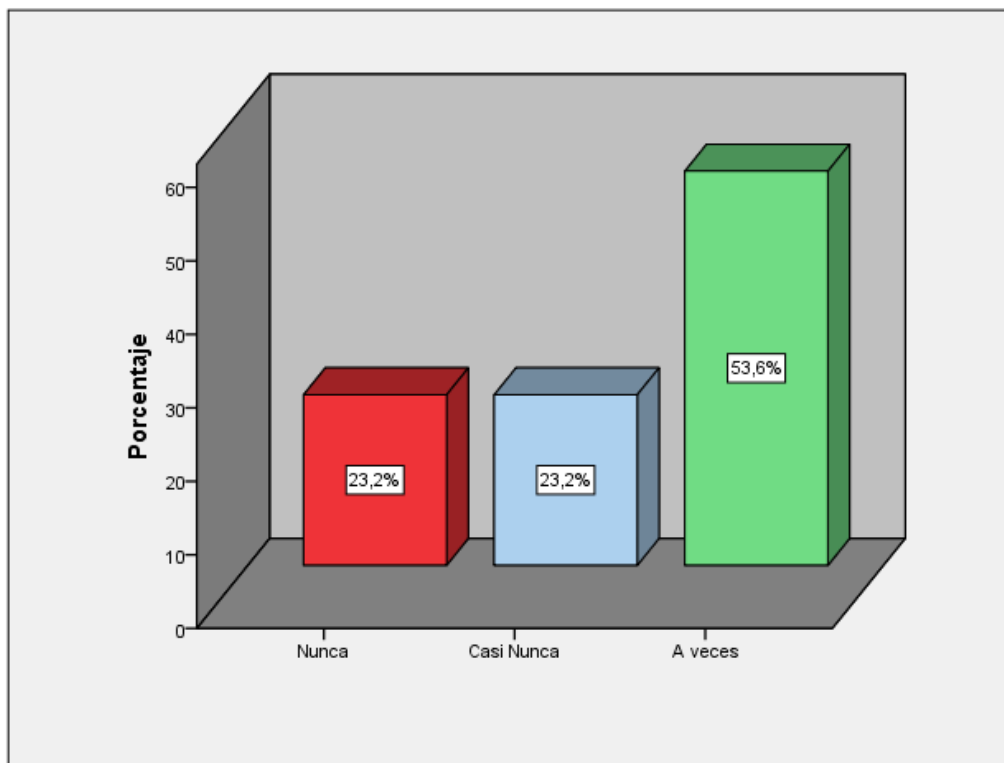
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 25 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿La Institución se preocupa por tu desempeño laboral?, se observa que 16 usuarios que representan el 23.2% de la muestra de estudio califican de



Nunca; 16 usuarios que representan el 23.2% señalan Casi Nunca y 37 usuarios que representa el 53.6% de la muestra dan una calificación de A veces.

Figura 24. ¿La Institución se preocupa por tu desempeño laboral?



Fuente Elaboración Propia

### Dimensión: Eficiencia

Ítem 25: ¿La Institución te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?

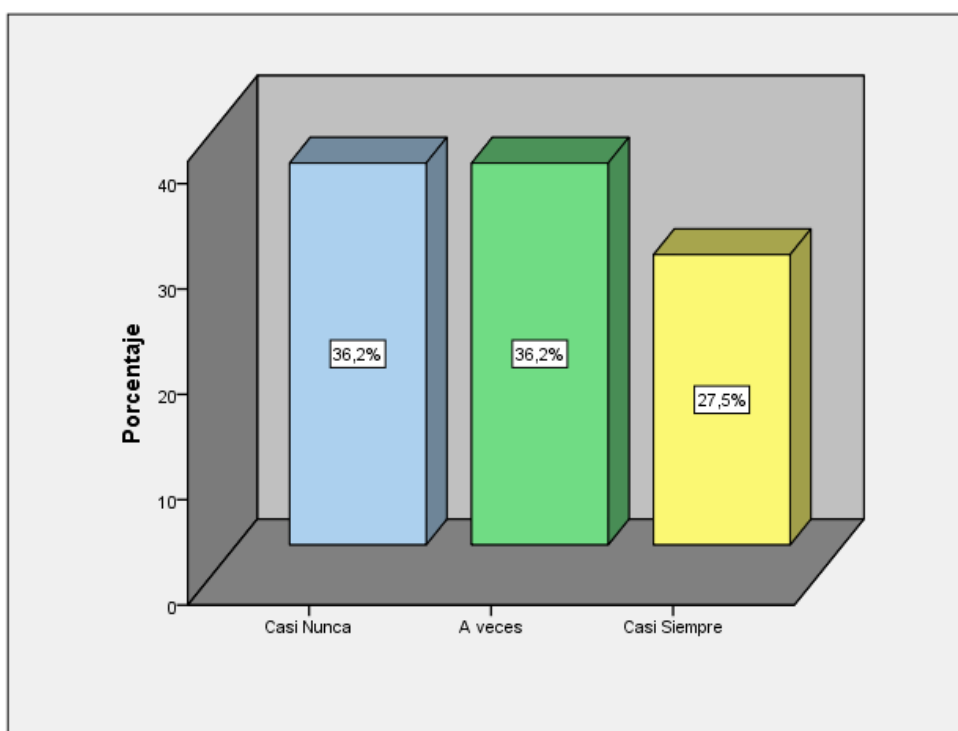
Tabla 26. Frecuencia para el ítem ¿La Institución te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	25	36,2	36,2	36,2
A veces	25	36,2	36,2	72,5
Casi Siempre	19	27,5	27,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 26 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿La Institución te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?, se observa que 25 usuarios que representan el 36.2% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 25 usuarios que representan el 36.2% señalan A veces y 19 usuarios que representa el 27.5% de la muestra dan una calificación de Casi Siempre.

Figura 25. ¿La Institución te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 26:** ¿Estás contento con las tareas que te asigna el jefe de tu área?

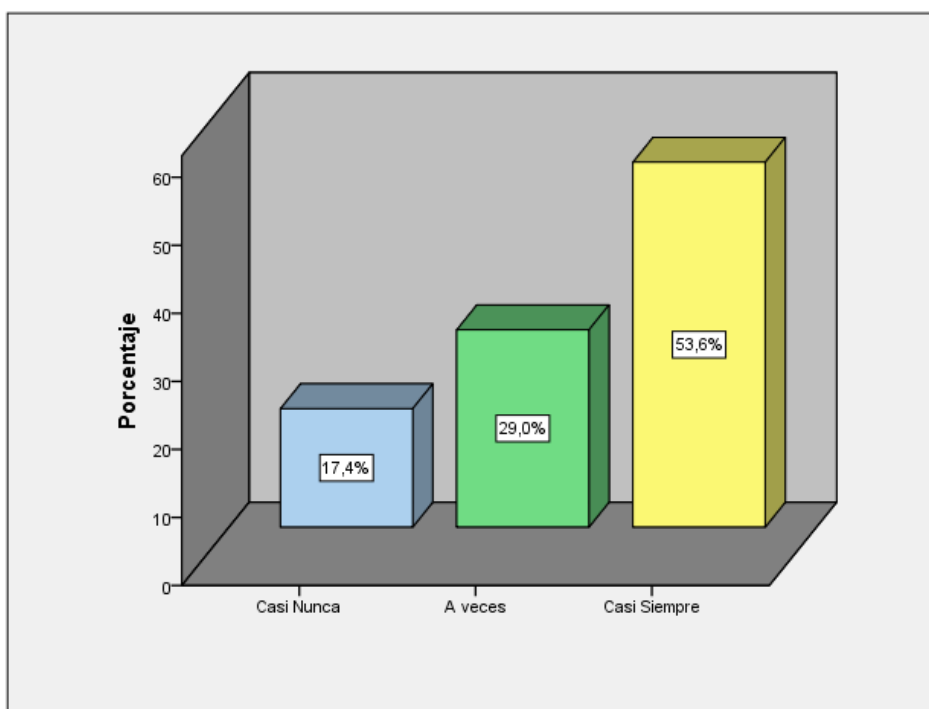
Tabla 27. Frecuencia para el ítem ¿Estás contento con las tareas que te asigna el jefe de tu área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	12	17,4	17,4	17,4
A veces	20	29,0	29,0	46,4
Casi Siempre	37	53,6	53,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 27 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿La Institución te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?, se observa que 12 usuarios que representan el 17.4% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 20 usuarios que representan el 29.0% señalan A veces y 37 usuarios que representa el 53.6% de la muestra dan una calificación de Casi Siempre.

Figura 26. ¿Estás contento con las tareas que te asigna el jefe de tu área?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 27:** ¿En su desempeño, ante una dificultad informática coordina con el área de informática?

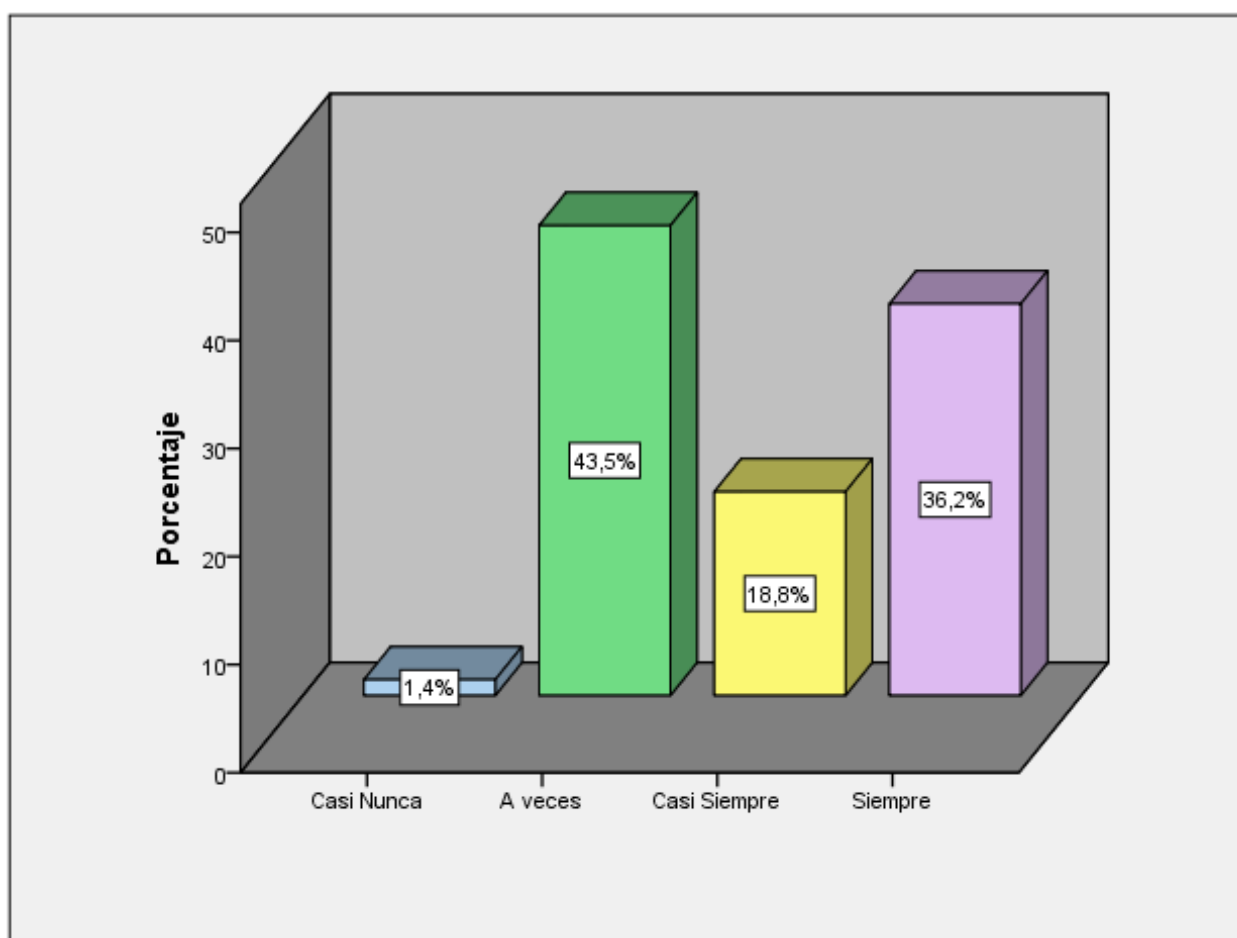
Tabla 28. Frecuencia para el ítem ¿En su desempeño, ante una dificultad informática coordina con el área de informática?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	1	1,4	1,4	1,4
A veces	30	43,5	43,5	44,9
Casi Siempre	13	18,8	18,8	63,8
Siempre	25	36,2	36,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 28 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿En su desempeño, ante una dificultad informática coordina con el área de informática?, se observa que 1 usuarios que representan el 1.4% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 30 usuarios que representan el 43.5% señalan A veces; 13 usuarios que representa el 18.8% de la muestra dan una calificación de Casi Siempre y 25 usuarios que representan el 36.2% de la muestra da una calificación de Siempre.

Figura 27. ¿En su desempeño, ante una dificultad informática coordina con el área de informática?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 28:** ¿En su desempeño utiliza de manera organizada los espacios con que cuenta la Institución?

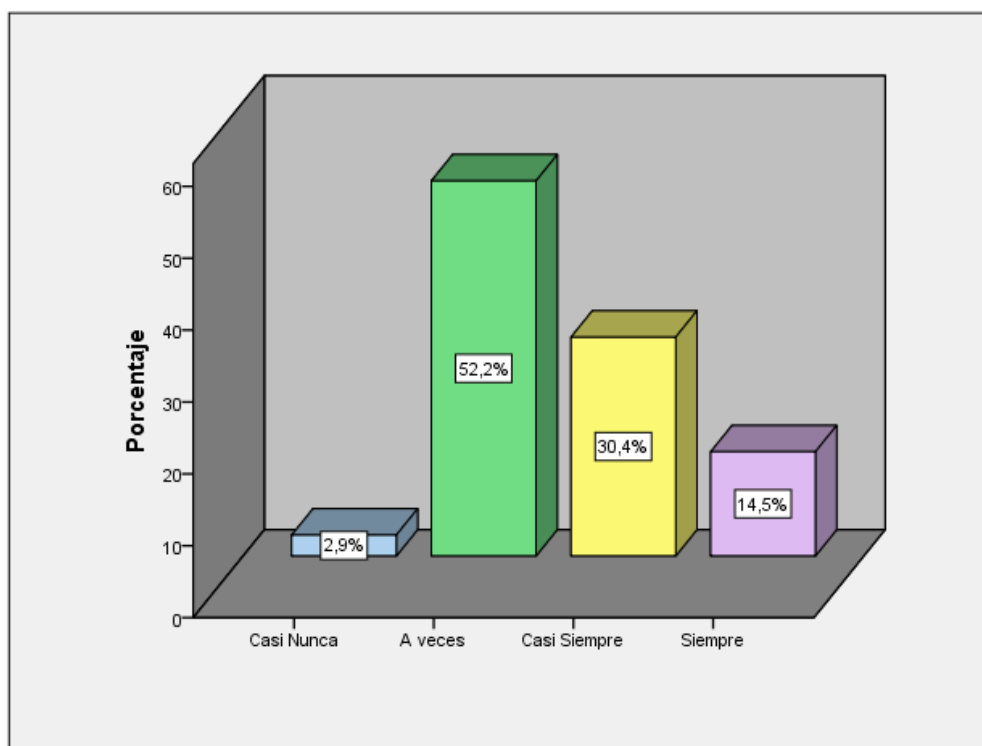
Tabla 29. Frecuencia para el ítem ¿En su desempeño utiliza de manera organizada los espacios con que cuenta la Institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	2	2,9	2,9	2,9
A veces	36	52,2	52,2	55,1
Casi Siempre	21	30,4	30,4	85,5
Siempre	10	14,5	14,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 29 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿En su desempeño utiliza de manera organizada los espacios con que cuenta la Institución?, se observa que 2 usuarios que representan el 2.9% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 36 usuarios que representan el 52.2% señalan A veces; 21 usuarios que representa el 30.4% de la muestra dan una calificación de Casi Siempre y 10 usuarios que representan el 14.5% de la muestra da una calificación de “Siempre.

Figura 28. ¿En su desempeño utiliza de manera organizada los espacios con que cuenta la Institución?



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 29:** ¿Conoces todas las normas legales del HHUT?

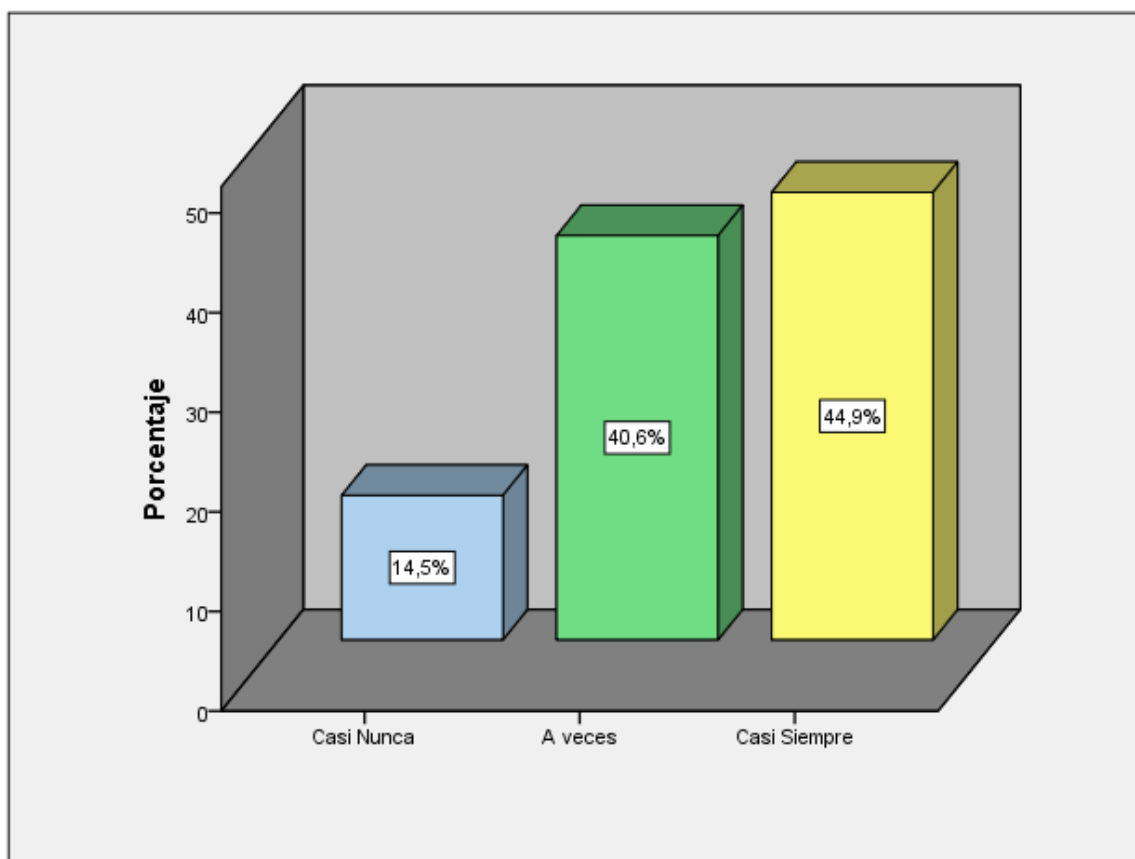
*Tabla 30. Frecuencia para el ítem ¿Conoces todas las normas legales del HHUT?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	14,5	14,5	14,5
	A veces	28	40,6	40,6	55,1
	Casi Siempre	31	44,9	44,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 30 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Conoces todas las normas legales del HHUT?, se observa que 10 usuarios que representan el 14.5% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 28 usuarios que representan el 40.6% señalan A veces y 31 usuarios que representa el 44.9% de la muestra dan una calificación de Casi Siempre.

*Figura 29. ¿Conoces todas las normas legales del HHUT?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 30:** ¿Uso adecuado de la información, consistente, precisa y orden en la presentación del trabajo encomendado?

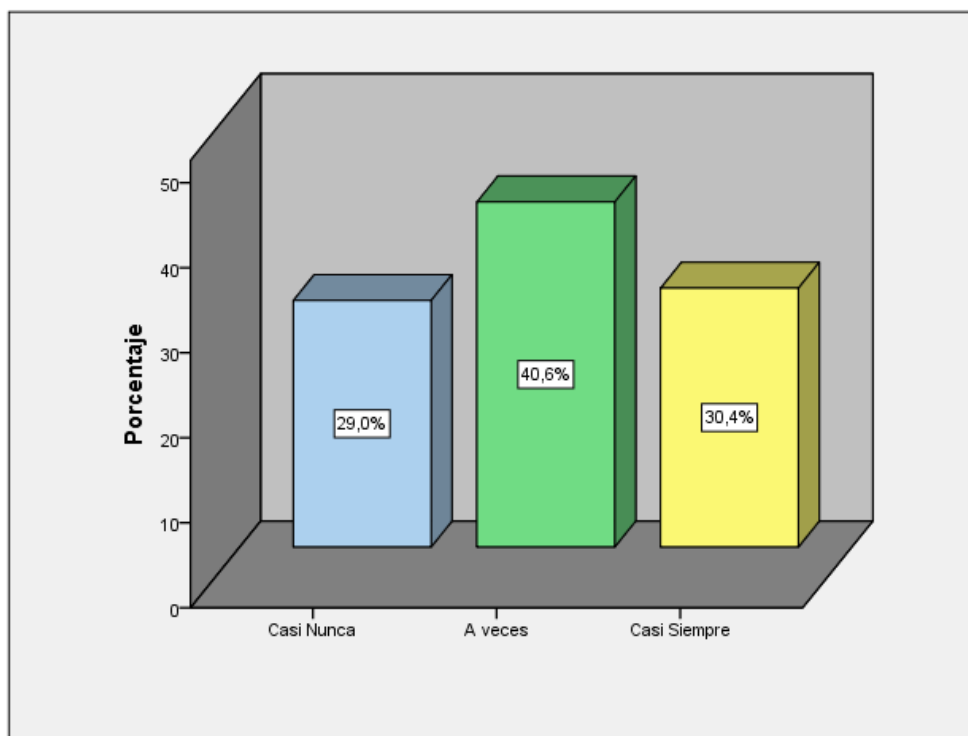
*Tabla 31. Frecuencia para el ítem ¿Uso adecuado de la información, consistente, precisa y orden en la presentación del trabajo encomendado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	20	29,0	29,0	29,0
	A veces	28	40,6	40,6	69,6
	Casi Siempre	21	30,4	30,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 31 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Uso adecuado de la información, consistente, precisa y orden en la presentación del trabajo encomendado?, se 20 usuarios que representan el 29.0% señalan Casi Nunca; 28 usuarios que representa el 40.6% de la muestra dan una calificación de A veces y 21 usuarios que representan el 30.4% de la muestra da una calificación de Casi Siempre.

*Figura 30. ¿Uso adecuado de la información, consistente, precisa y orden en la presentación del trabajo encomendado?*



Fuente Elaboración Propia

## Dimensión: Crecimiento laboral

**Ítem 31:** ¿Al utilizar las TIC, se siente motivado para realizar sus actividades?

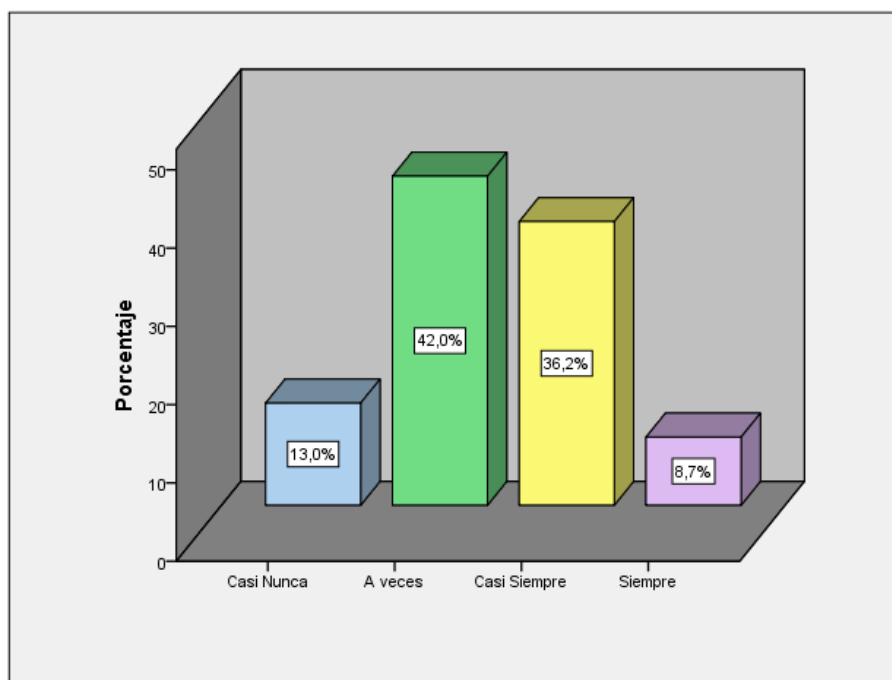
Tabla 32. Frecuencia para el ítem ¿Al utilizar las TIC, se siente motivado para realizar sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	13,0	13,0	13,0
	A veces	29	42,0	42,0	55,1
	Casi Siempre	25	36,2	36,2	91,3
	Siempre	6	8,7	8,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 32 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Al utilizar las TIC, se siente motivado para realizar sus actividades?, se observa que 9 usuarios que representan el 13.0% de la muestra de estudio califican de Casi Nunca; 29 usuarios que representan el 42.0% señalan A veces; 25 usuarios que representa el 36.2% de la muestra dan una calificación de Casi Siempre y 6 usuarios que representan el 8.7% de la muestra da una calificación de Siempre.

Figura 31. ¿Al utilizar las TIC, se siente motivado para realizar sus actividades?



Fuente Elaboración Propia



**Ítem 32:** ¿Considera que la distribución de los recursos con que cuenta en el área de trabajo se relaciona directamente con su desempeño?

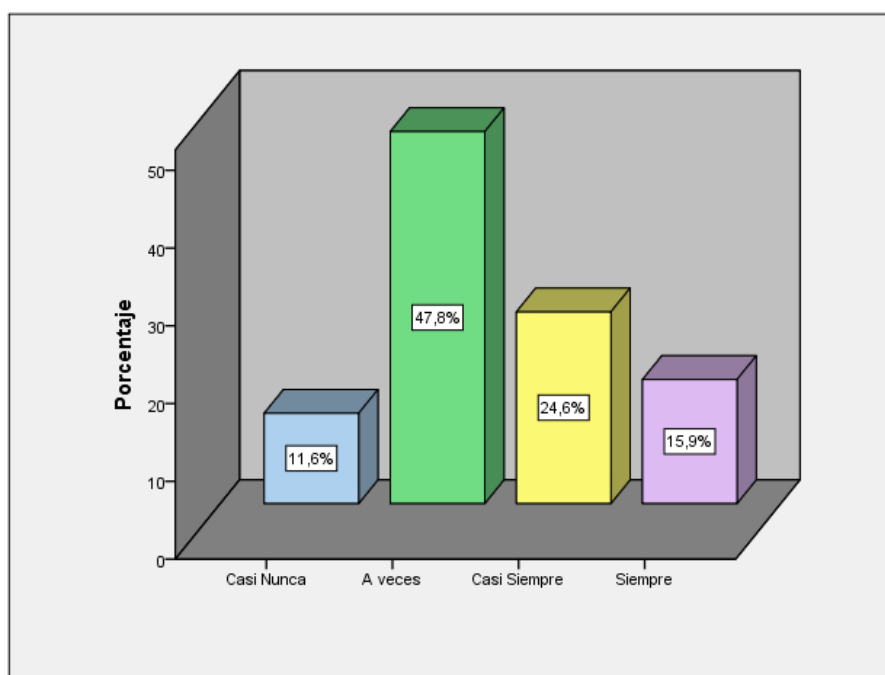
*Tabla 33. Frecuencia para el ítem ¿Considera que la distribución de los recursos con que cuenta en el área de trabajo se relaciona directamente con su desempeño?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	11,6	11,6	11,6
	A veces	33	47,8	47,8	59,4
	Casi Siempre	17	24,6	24,6	84,1
	Siempre	11	15,9	15,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 33 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Considera que la distribución de los recursos con que cuenta en el área de trabajo se relaciona directamente con su desempeño?, se observa que 8 usuarios que representan el 11.6% señalan Casi Nunca; 33 usuarios que representa el 47.8% de la muestra dan una calificación de “a veces”; 17 usuarios que representan el 24.6% de la muestra da una calificación de “casi siempre” y 11 usuarios que representa el 15.9% señala Siempre.

*Figura 32. ¿Considera que la distribución de los recursos con que cuenta en el área de trabajo se relaciona directamente con su desempeño?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 33:** ¿Existen necesidades de herramientas TICs en el área de trabajo?

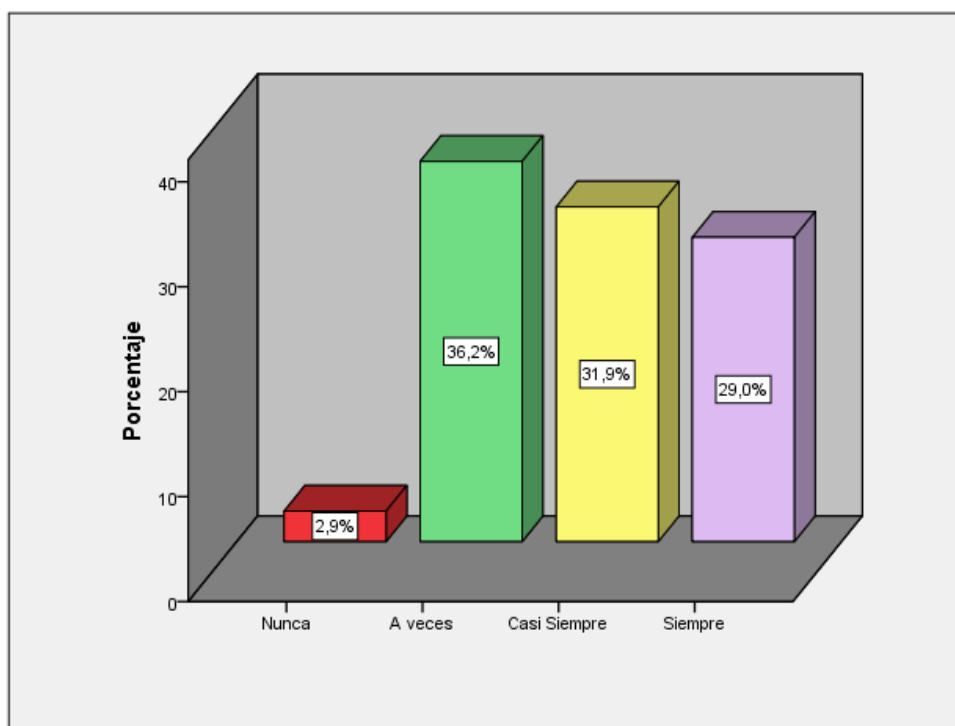
*Tabla 34. Frecuencia para el ítem ¿Existen necesidades de herramientas TICs en el área de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,9	2,9	2,9
	A veces	25	36,2	36,2	39,1
	Casi Siempre	22	31,9	31,9	71,0
	Siempre	20	29,0	29,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 34 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Existen necesidades de herramientas TICs en el área de trabajo?, se observa que 2 usuarios que representan el 2.9% de la muestra de estudio califican de Nunca; 25 usuarios que representan el 36.2% señalan “a veces”; 22 usuarios que representan el 31.9% de la muestra da una calificación de “casi siempre” y 20 usuarios que representa el 29.0% señala “siempre”.

*Figura 33. ¿Existen necesidades de herramientas TICs en el área de trabajo?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 34:** ¿La herramienta TICs que brinda la institución aumenta los resultados de tu trabajo?

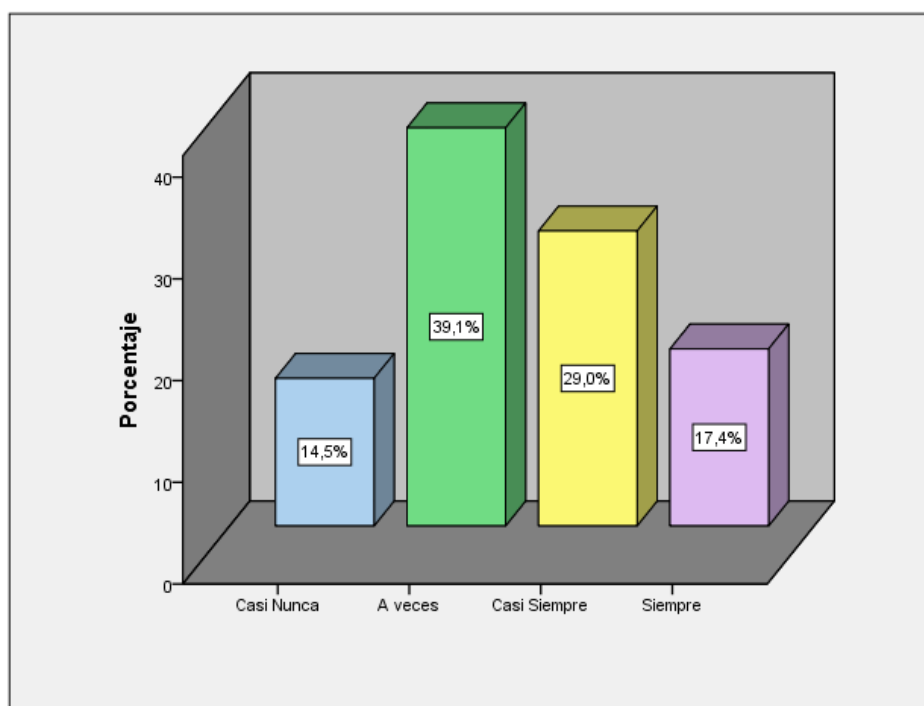
*Tabla 35. Frecuencia para el ítem ¿La herramienta TICs que brinda la institución aumenta los resultados de tu trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	10	14,5	14,5	14,5
A veces	27	39,1	39,1	53,6
Casi Siempre	20	29,0	29,0	82,6
Siempre	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 35 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿La herramienta TICs que brinda la institución aumenta los resultados de tu trabajo?, se observa que 10 usuarios que representan el 14.5% señalan Casi Nunca; 27 usuarios que representa el 39.1% de la muestra dan una calificación de A veces; 20 usuarios que representan el 29.0% de la muestra da una calificación de Casi Siempre y 12 usuarios que representa el 17.4% señala Siempre.

*Figura 34. ¿La herramienta TICs que brinda la institución aumenta los resultados de tu trabajo?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 35:** ¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre reducciones de costos?

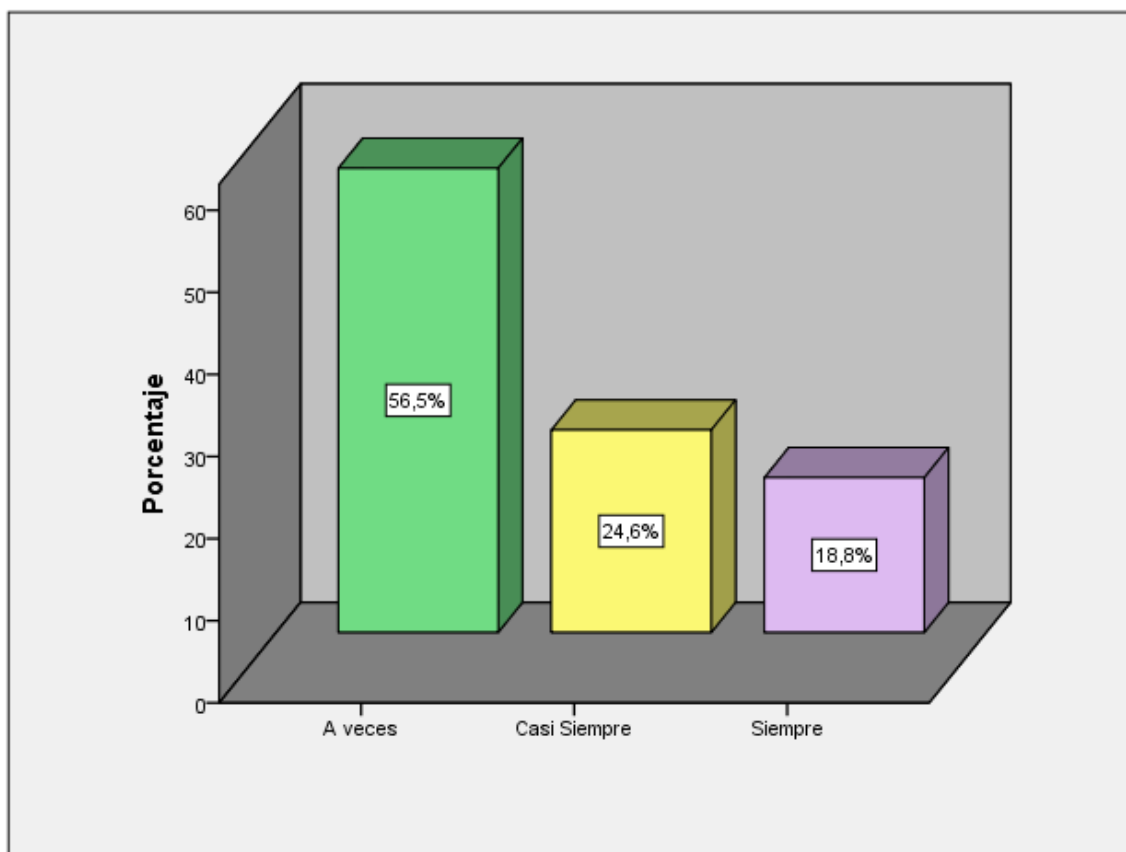
*Tabla 36. Frecuencia para el ítem ¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre reducciones de costos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	39	56,5	56,5	56,5
	Casi Siempre	17	24,6	24,6	81,2
	Siempre	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 36 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre reducciones de costos?, se observa que 39 usuarios que representan el 56.5% señalan A veces; 17 usuarios que representan el 24.6% de la muestra da una calificación de Casi Siempre y 13 usuarios que representa el 18.8% señala “siempre”.

*Figura 35. ¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre reducciones de costos?*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 36:** Ves la implementación de los TICs como una ayuda para tu labor diaria

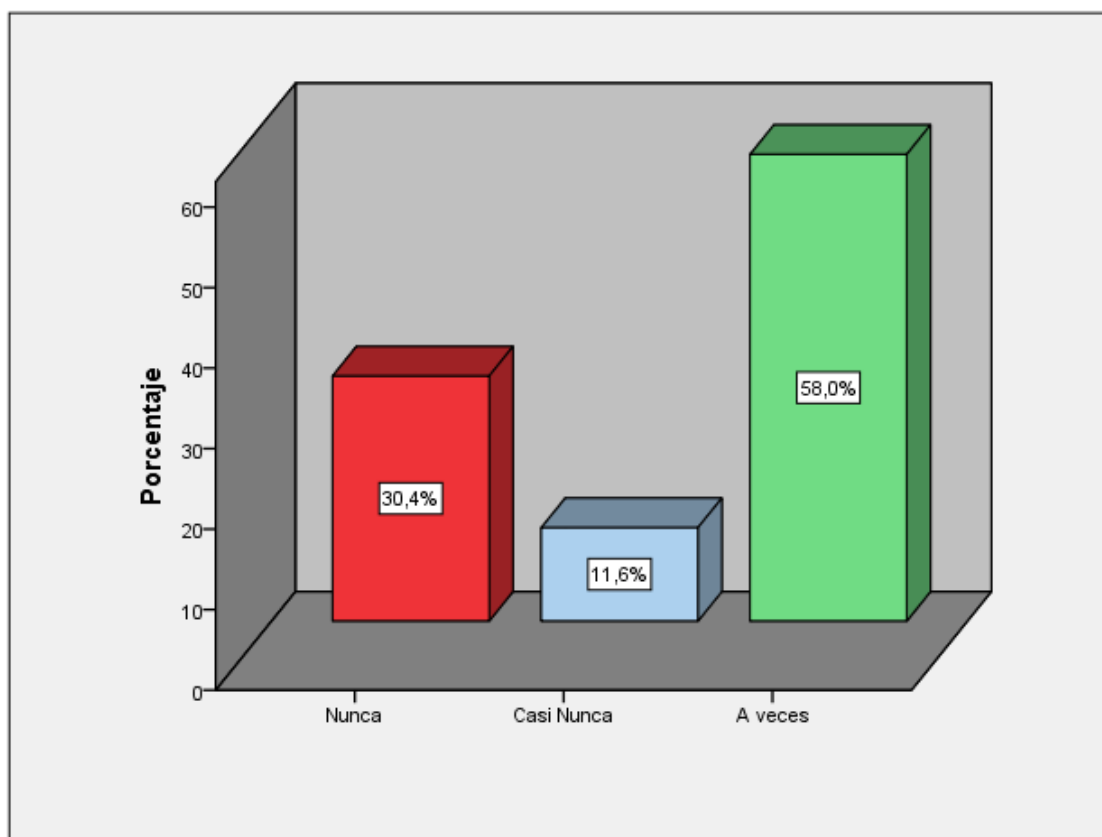
*Tabla 37. Frecuencia para el ítem Ves la implementación de los TICs como una ayuda para tu labor diaria*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	30,4	30,4
	Casi Nunca	8	11,6	42,0
	A veces	40	58,0	100,0
	Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 37 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem Ves la implementación de los TICs como una ayuda para tu labor diaria, se observa que 21 usuarios que representan el 30.4% de la muestra de estudio califican de Nunca; 8 usuarios que representan el 11.6% señalan Casi Nunca y 40 usuarios que representa el 58.0% de la muestra dan una calificación de “a veces”.

*Figura 36. Ves la implementación de los TICs como una ayuda para tu labor diaria*



Fuente Elaboración Propia

## Dimensión: Calidad

**Ítem 37:** Realizas excelente trabajos. Excepcionalmente comete errores

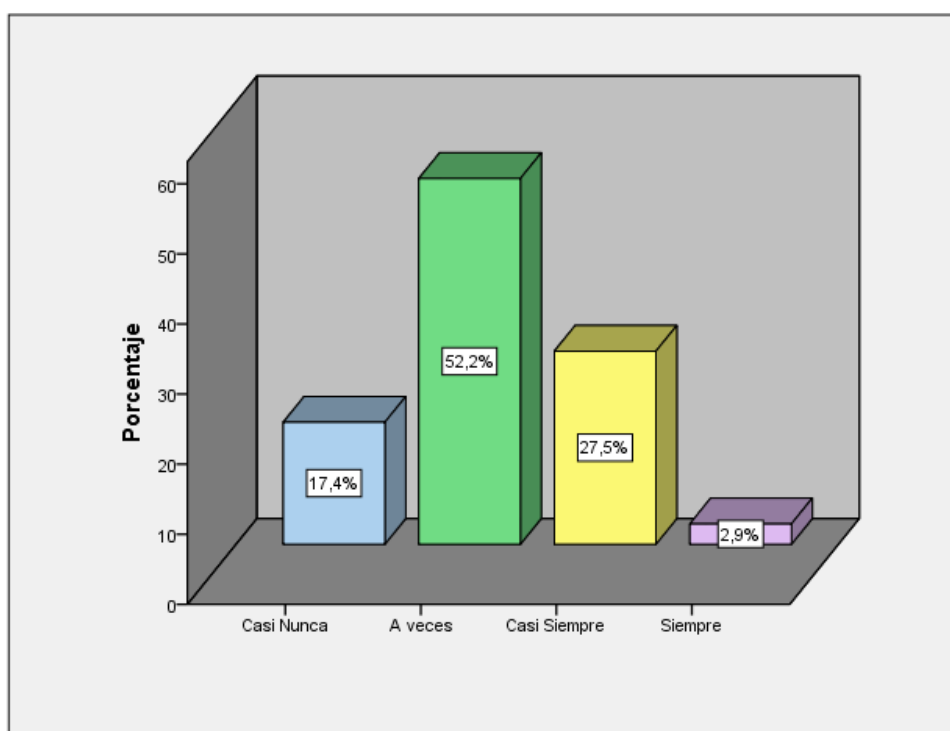
*Tabla 38. Frecuencia para el ítem Realizas excelente trabajos. Excepcionalmente comete errores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	12	17,4	17,4	17,4
A veces	36	52,2	52,2	69,6
Casi Siempre	19	27,5	27,5	97,1
Siempre	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 38 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem Realizas excelente trabajos. Excepcionalmente comete errores, se observa que 12 usuarios que representan el 17.41% señalan Casi Nunca; 36 usuarios que representa el 52.2% de la muestra dan una calificación de A veces; 19 usuarios que representan el 27.5% de la muestra da una calificación de Casi Siempre y 2 usuarios que representa el 2.9% señala Siempre.

*Figura 37. Realizas excelente trabajos. Excepcionalmente comete errores.*



Fuente Elaboración Propia

**Ítem 38:** ¿Está Ud. satisfecho con la información que brinda a los usuarios del HHUT?

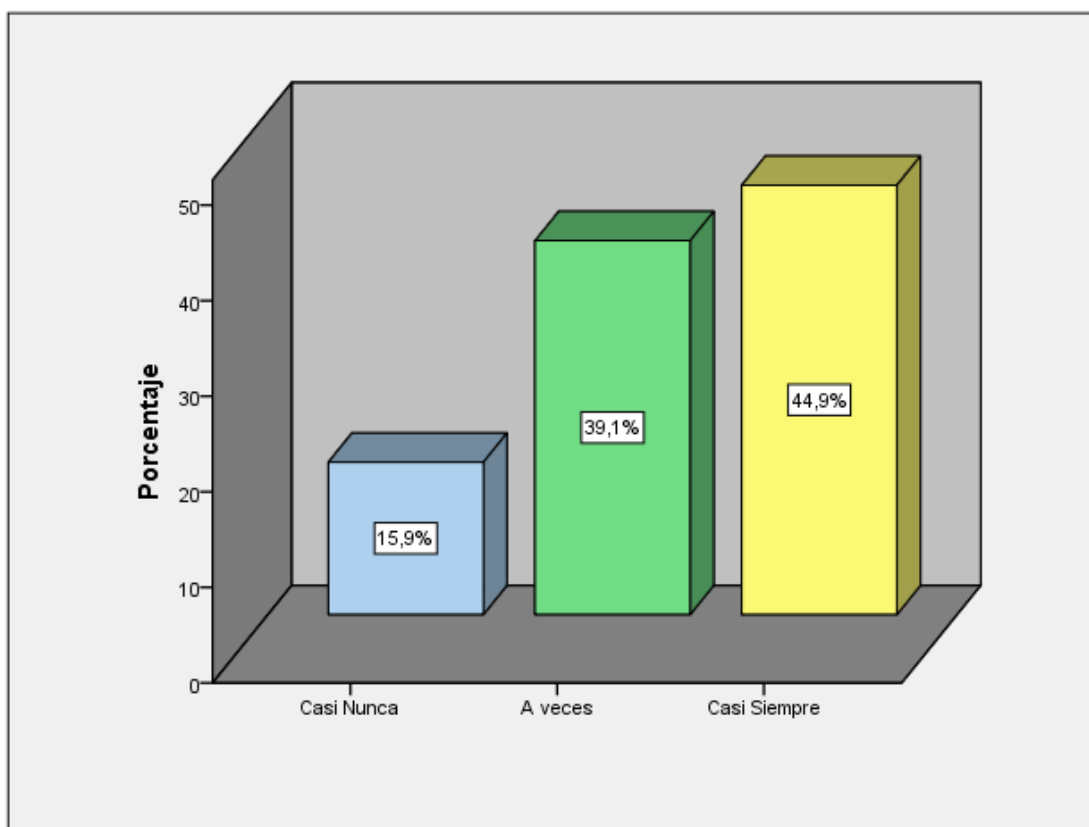
*Tabla 39. Frecuencia para el ítem ¿Está Ud. satisfecho con la información que brinda a los usuarios del HHUT?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	15,9	15,9	15,9
	A veces	27	39,1	39,1	55,1
	Casi Siempre	31	44,9	44,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 39 dentro de la variable dependiente desempeño Laboral, con respecto al ítem ¿Está Ud. satisfecho con la información que brinda a los usuarios del HHUT?, se observa que 11 usuarios que representan el 15.9% señalan Casi Nunca; 27 usuarios que representa el 39.1% de la muestra dan una calificación de A veces y 31 usuarios que representa el 44.9% señala Casi Siempre.

*Figura 38. ¿Está Ud. satisfecho con la información que brinda a los usuarios del HHUT?*



Fuente Elaboración Propia

## 4.2. ANALISIS INFERENCIAL

### 4.2.1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad se evalúa y calcula para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administra varios, instrumentos, se determina para cada uno de ellos, Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2003).

Se esta midiendo el grado de confiabilidad del instrumento con los resultados obtenidos de la encuesta realizada Al personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, toda la informacion se ingresara en excel para luego aplicar el software SPSS con los cual se obtendra el coeficiente de confiabilidad(Alfa de Cronbach).

*Tabla 40. Alfa de Cronbach Variable Independiente: El Uso de la Tecnología de Información y Comunicación, los resultados obtenidos son aceptables para ser trabajados.*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	17

Fuente elaboración propia

*Tabla 41. Alfa de Cronbach Variable dependiente: el desempeño, los resultados obtenidos son aceptables para ser trabajados.*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.835	21

Fuente elaboración propia



Tabla 42. Alfa de Cronbach Dimensión gestión de información. los resultados obtenidos son aceptables para ser trabajados.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	6

Fuente elaboración propia

Tabla 43. Alfa de Cronbach Dimensión nivel de preparación sobre las TICS. los resultados obtenidos son aceptables para ser trabajados.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	7

Fuente elaboración propia

Tabla 44. Alfa de Cronbach Dimensión nivel de interacción con su entorno a través de las TICS. Los resultados obtenidos son aceptables para ser trabajados.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	4

Fuente elaboración propia

## 4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### Aplicando Correlación de Spearman

#### Hipótesis general

Existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

#### Hipótesis Estadística General

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):** Existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de resultados del rho de Spearman y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre el uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral

*Tabla 45. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman Uso de la tecnología de información y comunicación sobre el Desempeño Laboral*

			Uso de la tecnología de información y comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Uso de la tecnología de información y comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1  69	1,000**  0.000 69
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000** 0.000 69	1  69

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 45, un nivel de significancia de 0.05, se observa que el nivel de significancia resultante (0.000) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe relación lineal entre el uso de la tecnología de información y comunicación y el desempeño laboral, es decir el uso de la tecnología de información y comunicación influye en el desempeño laboral según la percepción que tienen los usuarios hacia el uso de la tecnología de información y comunicación. Además, la correlación 1.000 tiene una asociación perfecta de rango.

### Hipótesis Específica 1

Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

### Hipótesis Estadística Específica 1

**Hipótesis Nula (Ho):** No Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de resultados del rho de Spearman y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre el uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral.

*Tabla 46. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman Disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación vs Desempeño Laboral*

			Disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1  69	,345**  .004 69
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,345** .004 69	1  69

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 46, un nivel de significancia de 0.05, se observa que el nivel de significancia resultante (0.004) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe relación lineal entre la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral, es decir disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación influye en el desempeño laboral según la percepción que tienen los usuarios hacia el uso de las tecnologías de información y comunicación. Además, la correlación 0.345 es moderada (está en el rango entre 0,3 a 0,5) y directamente proporcional (tiene signo positivo).

### **Hipótesis Específica 2**

Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

## Hipótesis Estadística Específica 2

**Hipótesis Nula (Ho):** No Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de resultados del rho de Spearman y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre el nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

*Tabla 47. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman El nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación vs Desempeño Laboral*

			El nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	El nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1  69	1,000**  0.000 69
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000** 0.000 69	1  69

. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 47 a un nivel de significancia de 0.05, se observa que el nivel de significancia resultante (0.000) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe relación lineal entre El nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación y el desempeño laboral es decir el nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación influye en desempeño labora según la percepción que tienen los usuarios hacia el uso de las tecnologías de información y comunicación. Además, la correlación 1.000 es fuerte (está en el rango entre 1,0 a 0,5) y directamente proporcional (tiene signo positivo).

### **Hipótesis Específica 3**

Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

### **Hipótesis Estadística Específica 3**

**Hipótesis Nula (Ho):** No Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de resultados del rho de Spearman y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre el nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

Tabla 48. Tabla de Coeficiente de Correlación de Spearman El nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño Laboral.

			El nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación.	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	El nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1  69	,345**  .004 69
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,345**  .004 69	1  69

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 48 a un nivel de significancia de 0.05, se observa que el nivel de significancia resultante (0.004) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe relación lineal entre el nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el Desempeño Laboral, es decir el nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018. Además, la correlación 0.345 es moderada (está en el rango entre 0.3 y 0.5) y directamente proporcional (tiene signo positivo).

### Aplicando La Prueba Exacta de Fisher

#### Hipótesis general

Existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

## Hipótesis Estadística General

**Hipótesis Nula (Ho):** No Existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de contingencia y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre el uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño.

*Tabla 49. Tabla de Contingencia uso de la tecnología de información y comunicación sobre el Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral		Total
			A veces	Casi Siempre	
Uso de la tecnología de información y comunicación	A veces	Recuento	29	0	29
		Recuento esperado	12.2	16.8	29.0
	Casi Siempre	Recuento	0	40	40
		Recuento esperado	16.8	23.2	40.0
Total	Recuento		29	40	69
	Recuento esperado		29.0	40.0	69.0

Fuente elaboración propia

En la tabla 49, todas las casillas presentan frecuencia esperada superior a 5, en estas condiciones los resultados del contraste Chi-cuadrado son fiables (en la práctica se admite sólo el 20% de las frecuencias esperadas inferior a 5). Aplicamos prueba exacta de Fisher.



Tabla 50. Prueba Exacta de Fisher para Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	69,000 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	64.957	1	.000		
Razón de verosimilitud	93.893	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	68.000	1	.000		
N de casos válidos	69				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,19.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente elaboración propia

Según la tabla 50 nos fijamos en el Test Exacto de Fisher para la columna Sig. Exacta (2 caras), que llamamos p. Este valor de p indicará la probabilidad de obtener una diferencia entre los grupos mayor o igual a la observada, bajo la hipótesis nula de independencia. Si esta probabilidad es pequeña ( $p < 0.05$ ) se deberá rechazar la hipótesis nula y deberemos asumir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. En caso contrario, se dirá que no existe evidencia estadística de asociación entre ambas variables.

Entonces como el p valor es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), decimos que hay diferencias. Es decir, a un nivel de significancia del 5%, la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa (p valor =  $0.000 < 0.05$ ), por lo que rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, el contraste de hipótesis nula general muestra que la hipótesis alterna que afirmaba Existe una influencia significativa del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018, ha sido confirmada.

### Hipótesis Específica 1

Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

## Hipótesis Estadística Específica 1

**Hipótesis Nula (Ho):** No Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de contingencia y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral.

*Tabla 51. Tabla de Contingencia la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral*

			Desempeño Laboral		Total
			A veces	Casi Siempre	
La disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación	Casi Nunca	Recuento	5	4	9
		Recuento esperado	3.8	5.2	9.0
	A veces	Recuento	15	8	23
		Recuento esperado	9.7	13.3	23.0
	Casi Siempre	Recuento	6	15	21
		Recuento esperado	8.8	12.2	21.0
	Siempre	Recuento	3	13	16
		Recuento esperado	6.7	9.3	16.0
	Total	Recuento	29	40	69
		Recuento esperado	29.0	40.0	69.0

Fuente elaboración propia

En la tabla 51, casi todas las casillas presentan frecuencia esperada superior a 5, a excepción de una celda que posee una frecuencia esperada igual a 3.8, en estas condiciones los resultados del contraste Chi-cuadrado es fiable ya que representa un 12.5% (en la práctica se admite sólo el 20% de las frecuencias esperadas inferior a 5). Aplicamos prueba de Chi-cuadrado.

Tabla 52. Prueba de Chi-cuadrado para Hipótesis Específica 1.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,871 <sup>a</sup>	3	.012
Razón de verosimilitud	11.238	3	.011
Asociación lineal por lineal	8.102	1	.004
N de casos válidos	69		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,78.

Fuente elaboración propia

Según la tabla 52 Nos fijamos la Chi-cuadrado para la columna Sig. exacta (2 caras), que llamamos p. Este valor de p indicará la probabilidad de obtener una diferencia entre los grupos mayor o igual a la observada, bajo la hipótesis nula de independencia. Si esta probabilidad es pequeña ( $p < 0.05$ ) se deberá rechazar la hipótesis nula y deberemos asumir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. En caso contrario, se dirá que no existe evidencia estadística de asociación entre ambas variables.

Entonces como el p valor es menor a 0.05 ( $0.01 < 0.05$ ), decimos que hay diferencias. Es decir, a un nivel de significancia del 5%; la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa ( $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ ), por lo que rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, el contraste de la hipótesis nula específica 1 muestra que la hipótesis alterna que afirmaba Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018, ha sido confirmada.

## Hipótesis Específica 2

Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

## Hipótesis Estadística Específica 2

**Hipótesis Nula (Ho):** No Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de contingencia y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre el nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral.

*Tabla 53. Tabla de Contingencia el nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral*

			Desempeño laboral		Total
			A veces	Casi Siempre	
El nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación	A veces	Recuento	29	0	29
		Recuento esperado	12.2	16.8	29.0
	Casi Siempre	Recuento	0	40	40
		Recuento esperado	16.8	23.2	40.0
Total		Recuento	29	40	69
		Recuento esperado	29.0	40.0	69.0

Fuente elaboración propia

En la tabla 53, todas las casillas presentan frecuencia esperada superior a 5, en estas condiciones los resultados del contraste Chi-cuadrado son fiables (en la práctica se admite sólo el 20% de las frecuencias esperadas inferior a 5). Aplicamos prueba exacta de Fisher.

Tabla 54. Prueba de Chi Cuadrado para Hipótesis Específica 2.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	69,000 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	64.957	1	.000		
Razón de verosimilitud	93.893	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	68.000	1	.000		
N de casos válidos	69				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,19.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente elaboración propia

Según la tabla 54 nos fijamos en el Test Exacto de Fisher para la columna Sig. exacta (2 caras), que llamamos p. Este valor de p indicará la probabilidad de obtener una diferencia entre los grupos mayor o igual a la observada, bajo la hipótesis nula de independencia. Si esta probabilidad es pequeña ( $p < 0.05$ ) se deberá rechazar la hipótesis nula y deberemos asumir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. En caso contrario, se dirá que no existe evidencia estadística de asociación entre ambas variables.

Entonces como el p valor es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), decimos que hay diferencias. Es decir, a un nivel de significancia del 5%; la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa (p valor =  $0.000 < 0.05$ ), por lo que rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, el contraste de la hipótesis nula específica 2 muestra que la hipótesis alterna que afirmaba Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018, ha sido confirmada.

### Hipótesis Especifica 3

Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

### Hipótesis Estadística Específica 3

**Hipótesis Nula (Ho): No** Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

A continuación, para contrastar la hipótesis analizamos la tabla de contingencia y con ella evaluar posteriormente la hipótesis de la relación entre el nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018.

*Tabla 55. Tabla de Contingencia el nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral*

			Desempeño Laboral		Total
			A veces	Casi Siempre	
El nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación	Casi	Recuento	5	4	9
	Nunca	Recuento esperado	3.8	5.2	9.0
	A veces	Recuento	15	8	23
		Recuento esperado	9.7	13.3	23.0
	Casi Siempre	Recuento	6	15	21
		Recuento esperado	8.8	12.2	21.0
	Siempre	Recuento	3	13	16
		Recuento esperado	6.7	9.3	16.0
Total	Recuento	29	40	69	
	Recuento esperado	29.0	40.0	69.0	

Fuente elaboración propia

En la tabla 55, casi todas las casillas presentan frecuencia esperada superior a 5, a excepción de una celda que poseen una frecuencia esperada igual a 3.8, en estas condiciones los resultados del contraste Chi-cuadrado son fiables ya que esa casilla representa el 12.5% (en la práctica se admite sólo el 20% de las frecuencias esperadas inferior a 5). Aplicamos prueba de Chi cuadrado.

*Tabla 56. Prueba de Chi Cuadrado para Hipótesis Específica 3.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,871 <sup>a</sup>	3	.012
Razón de verosimilitud	11.238	3	.011
Asociación lineal por lineal	8.102	1	.004
N de casos válidos	69		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,78.

Fuente elaboración propia

Según la tabla 56 nos fijamos en el Chi cuadrado para la columna Sig. exacta (2 caras), que llamamos p. Este valor de p indicará la probabilidad de obtener una diferencia entre los grupos mayor o igual a la observada, bajo la hipótesis nula de independencia. Si esta probabilidad es pequeña ( $p < 0.05$ ) se deberá rechazar la hipótesis nula y deberemos asumir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. En caso contrario, se dirá que no existe evidencia estadística de asociación entre ambas variables.

Entonces como el p valor es menor a 0.05 ( $0.012 < 0.05$ ), decimos que hay diferencias. Es decir, a un nivel de significancia del 5%; la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa ( $p \text{ valor} = 0.012 < 0.05$ ), por lo que rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, el contraste de la hipótesis nula específica 3 muestra que la hipótesis alterna que afirmaba Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018, ha sido confirmada.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El trabajo de investigación presentado tiene como objetivo principal determinar la influencia del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna 2018. Donde se determinó que el uso de las tecnologías de información y comunicación si repercute en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, haciendo que se tenga un mejor desempeño a las labores diarias encomendadas.

En la investigación “El uso de la tecnología de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018”, esta investigación se realizó en Tacna – Perú, los resultados de esta investigación indican que para mejorar el desempeño laboral es preciso fortalecer el uso de la tecnologías de información además de la capacitación que claramente se observa es insuficiente.

En la investigación “Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación titulada “Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015”. Esta investigación se hizo en la ciudad de Lima-Perú. Concluyendo La correlación entre la variable independiente “Uso de tecnologías de información y comunicación” y la variable dependiente “Desempeño docente con calidad” es buena y altamente significativa, tanto en los resultados de los docentes como de los alumnos. En este sentido la valoración de los estudiantes es positiva. Se propicia la interacción continua en el proceso enseñanza-aprendizaje. Y Quinto Las capacidades pedagógicas de los docentes de la EAP de Comunicación Social de la UNMSM, es valorada de manera positiva por los estudiantes, en un rango que supera el 90%. Se destaca su interés por mantenerse permanentemente actualizado en materia digital.



## V. CONCLUSIONES

Realizado el presente estudio de implementación El uso de la tecnología de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018 podemos concluir lo siguiente.

**Primera:** El indicador de confiabilidad de la encuesta analizada muestra para la variable independiente uso de la tecnología de información y comunicación, la variable dependiente desempeño laboral y sus dimensiones de la variable independiente, Disponibilidad de infraestructura, Nivel de preparación sobre las TIC'S y Nivel de interacción con su entorno a través de las TIC'S, según las preguntas que abarcan un Alfa de Cronbach superior a 0.80, por lo cual la información es confiable y válida para realizar el análisis respectivo de prueba de hipótesis.

**Segunda:** La mayor parte de los encuestados brindan calificación nunca, Casi nunca y veces a la situación actual de la variable independiente uso de la tecnología de información y comunicación en promedio en más del 75% y solo un promedio del 25% lo califican de siempre y casi siempre.

**Tercera:** La mayor parte de los encuestados brindan calificación nunca, Casi nunca y veces a la situación actual de la variable independiente uso de la tecnología de información y comunicación dentro de la dimensión Disponibilidad de infraestructura en promedio en más del 70%; y solo un promedio del 30% lo califican de casi siempre y siempre.

**Cuarta:** La mayor parte de los encuestados brindan calificación nunca, casi nunca y a veces a la situación actual de la variable independiente uso de la tecnología de información y comunicación dentro de la dimensión Nivel de preparación sobre las TIC'S en promedio en más del 79% y solo un promedio del 21% lo califican de casi siempre y siempre.

**Quinta:** La mayor parte de los encuestados brindan calificación nunca, casi nunca y a veces a la situación actual de la variable independiente uso de la tecnología de información y comunicación dentro de la dimensión Nivel de interacción con su

entorno a través de las TIC'S en promedio en más del 84%; y solo un promedio del 16% lo califican de regular.

**Sexta:** Se evidencia que en la hipótesis general existe relación lineal entre El uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral, es decir El uso de la tecnología de información y comunicación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido al p valor igual a 0.000 obtenido en el cálculo del rho de Spearman es menor a 0.05 y con un coeficiente de correlación de 1.000.

**Séptima:** Se evidencia que en la hipótesis específica 1 existe relación lineal entre la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación, es decir la disponibilidad de infraestructura influye en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido al p valor igual a 0.004 obtenido en el cálculo del rho de Spearman es menor a 0.05 y con un coeficiente de correlación moderada de 0.345.

**Octava:** Se evidencia que en la hipótesis específica 2 existe relación lineal entre el Nivel de preparación sobre las TIC'S, es decir la disponibilidad de infraestructura influye en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido al p valor igual a 0.004 obtenido en el cálculo del rho de Spearman es menor a 0.05 y con un coeficiente de correlación de 1.000.

**Novena:** Se evidencia que en la hipótesis específica 3 existe relación lineal entre el Nivel de preparación sobre las TIC'S, es decir la disponibilidad de infraestructura influye en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido al p valor igual a 0.000 obtenido en el cálculo del rho de Spearman es menor a 0.05 y con un coeficiente de correlación moderada de 0.345.

**Décima:** Aplicamos la prueba exacta de Fisher en vez de la prueba chi-cuadrado para el análisis del contraste de hipótesis, debido a que en la tabla de contingencia 2x2 hay frecuencias esperadas inferiores a 5 y este porcentaje de celdas inferiores a 5 supera al 20%.

**Onceavo:** Se evidencia que la hipótesis general, El uso de la tecnología de información y comunicación influye sobre el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido al p valor igual a 0.000 obtenido en la prueba exacta de Fisher es menor a 0.05.

**Doceavo:** Se evidencia que en la hipótesis específica 1, la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido a que se evidencia solo un valor inferior a 5 siendo el valor de la Chi-cuadrado fiable ya que representa un 12.5% y en la práctica se admite sólo el 20% de las frecuencias esperadas inferior a 5.

**Treceavo:** Se evidencia que en la hipótesis específica 2, la disponibilidad de infraestructura afín al uso tecnología de información y comunicación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido al p valor igual a 0.000 obtenido en la prueba exacta de Fisher es menor a 0.05.

**Catorceavo:** Se evidencia que en la hipótesis específica 3, el Nivel de preparación sobre las TIC'S influye en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018. Esto debido a que se evidencia solo un valor inferior a 5 siendo el valor de la Chi-cuadrado fiable ya que representa un 12.5% y en la práctica se admite sólo el 20% de las frecuencias esperadas inferior a 5.

**Quinceavo:** Por lo tanto, el uso de la tecnología de información y comunicación va a influir en forma significativa en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Hipólito Unanue, región Tacna - 2018.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Balarezo Paredes. (2016). Influencia del uso de las TIC en el proceso de inserción y desempeño de los becarios PRONABEC, estudio de caso PUCP. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7137>.
- Blanchard y Ken. (2010). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para el desarrollo humano, España 2010, (Pág. 12-20).
- Caisalitin Velasque y Quillupangui Castillo. (2015). Uso de las nuevas Tecnologías de la Información por parte de las secretarias de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón salcedo. Recuperado de: [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T\\_MBA\\_45.pdf?sequ](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequ).
- Correa Flórez Y Patiño Gómez. (2016). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño de los docentes de educación básica secundaria en la Institución Educativa Jorge Eliécer Gaitán Tota - Boyacá 2016. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/589>.
- Cruz Mundet, J.R; Mikelarena Peña. (2010). Información y Gestión Administrativa. Madrid 2010, (Pág.15-17).
- Diez Gonzales (2016). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/958>.
- Doroteo Caqui (2016). Las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Bolognesi, Ancash, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/702>.
- Fabres Barahona, Libuy Mena y Tapia Grandón (2014). Análisis del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los establecimientos educacionales de Chile: caso del colegio Santo Tomás de la comuna de Ñuñoa. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/116586>.

- Guarín Hernández. (2011). TICS - Tecnologías de Información y Comunicación. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos89/tics-tecnologias-informacion-y-comunicacion/tics-tecnologias-informacion-y-comunicacion.shtml>.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación. (6° Ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera (2012), Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx>.
- Ledlow Susan. (2008). Técnicas del trabajo en equipo. Recuperado de: <http://www.emagister.com/trabajo-equipo-cursos-317362.htm>
- Miera Espiga (2014) .Influencia del uso de las TIC en alumnos y profesores de Educación secundaria obligatorio (E.S.O.) y su aplicación en la asignatura de Matemáticas”, de la Universidad Internacional de Rioja. Recuperado de: <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2693/miera%20espiga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Núñez. (2010). Importancia de las TIC en las empresas. Recuperado de: <http://importic.blogspot.com/2010/09/importancia-de-las-tic-en-las-empresas.html>.
- Ordóñez Santos. (2014). Indagación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional. Recuperado de: <https://fdocuments.co/document/indagacion-teorica-respecto-al-concepto-de-eficacia-organizacional.html>.
- Oyarce Cruz (2015). Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4961>.
- Paz Causo. (2009). Manual para la Satisfacción del Cliente, Buenos Aires, Argentina 2009, (Pág. 6-9).

- Pérez (2015). Tecnologías de la información y de la comunicación - influencia en el rendimiento escolar de los jóvenes. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/981/TECNOLOGIAS+DE+LA+INFORMACION+Y+DE+LA+COMUNICACION+-+INFLUENCIA+EN+EL+RENDIMIENTO+ESCOLAR+DE+LOS+JOVENES.pdf;jsessionid=E5AFE7D589EE90055A5DCDA6F4B42D30?sequence=1>
- Rodríguez Caviedes y Fabian Reyes (2014). La influencia que ejerce el uso de las TIC en los procesos de motivación en un grupo de estudiantes de FLE. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17319/T26.14%20R618jn.pdf?sequence=3>.
- Sabido Domínguez, García Pérez de Lema y Góngora Viacha (2013). El uso de las TIC en la PYME y su relación con el rendimiento. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/1.09.pdf>
- Sierra Ramírez (2016). Las tecnologías de la información y comunicación y el rendimiento académico en estudiantes del primer ciclo de la Facultad de Administración de la Universidad Alas Peruanas 2016. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6654>.
- Solana, Ricardo F. (1993). Administración de organizaciones. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires (Argentina). Pág. 208.
- Stoner, James, Freeman, R. Edward y Gilbert, Jr, Daniel R. (1996). Administración. Editorial Pearson. México. VI Edición. Pág. 484.
- Surdo, Eduardo, (1997). La magia de trabajar en equipo. Editorial S & A, Madrid (España). Pág. 28.
- Trejo Fuentes. (2008). Teoría del desarrollo organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-desarrollo-organizacional/>
- Trujillo, Iván (2010), El internet y su Cultura, México 2010 (Pág. 21-30).

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Editorial San Marcos.

Ventura Seminario, Huamán de la Cruz y Uribe Hostia (2014). El uso de las TIC y su relación con el rendimiento académico en el área de inglés en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa San Luis Gonzaga, Ica, 2014. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1182>.

Vega Pérez y Reyes Cañas (2015). Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/116586>.

Vicente Núñez (2017) con la tesis doctoral “Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista”. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/40852/>.

## **ANEXOS**



## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	INDICADOR	INSTRUMENTO	FUENTE
¿Cuál es la influencia de la disponibilidad de infraestructura al uso de tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018?	Determinar la influencia de la disponibilidad de infraestructura al uso de tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018.	Existe una influencia significativa de la disponibilidad de infraestructura al uso de tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018.	<p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>La población es de 84 personas, y la muestra de 69 empleados públicos.</p>	<p>X = Uso de la tecnología de información y comunicación</p> <p>Y = Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navega a través de internet</li> <li>- Realiza búsquedas de información</li> <li>- Elabora informes sobre la información que trabaja.</li> <li>- Recurso informáticos apropiados para el procesamiento de información</li> <li>- Usa otros dispositivos como móviles, tablets, portátiles, etc. para el desarrollo de su información</li> <li>- Posee los conocimientos sobre las TICs</li> <li>- Posee la capacitación para el manejo de las TICs</li> <li>- Elabora sus trabajo o informes finales usando office</li> <li>- Mantiene los correos de sus compañeros de trabajo</li> <li>- Hace uso de programas de comunicación como spark</li> <li>- Hace uso de las redes sociales para intercambio de información</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cumplimiento de los Objetivos</li> <li>✓ Lograr ventaja competitiva</li> <li>✓ Cumple en los plazos establecidos y a veces mucho antes.</li> <li>✓ Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña</li> <li>✓ Grado de compromiso e identificación con el trabajo.</li> <li>✓ Satisfacción Laboral.</li> <li>✓ Identificación con la organización</li> <li>✓ Cumplimiento de normas</li> <li>✓ Utilización correcta de los recursos disponibles</li> <li>✓ Logros en su vida laboral y personal.</li> <li>✓ Colaboración y apoyo con esfuerzo adicional con tareas</li> <li>✓ Actitud Mental buscando la constante mejora de lo que existe.</li> </ul> <p>Brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente</p>	<p>- Cuestionario de uso de las TIC</p> <p>- Cuestionario de desempeño laboral</p>	<p>Personal Asistencial y Administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna</p>

<p>¿Cuál es la influencia del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018?</p>	<p>Determinar la influencia del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018.</p>	<p>Existe una influencia significativa del nivel de preparación de la entidad sobre la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018.</p>		<p>X = Uso de la tecnología de información y comunicación</p> <p>Y = Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navega a través de internet</li> <li>- Realiza búsquedas de información</li> <li>- Elabora informes sobre la información que trabaja.</li> <li>- Recurso informáticos apropiados para el procesamiento de información</li> <li>- Usa otros dispositivos como móviles, tablets, portátiles, etc. para el desarrollo de su información</li> <li>- Posee los conocimientos sobre las TICs</li> <li>- Posee la capacitación para el manejo de las TICs</li> <li>- Elabora sus trabajo o informes finales usando office</li> <li>- Mantiene los correos de sus compañeros de trabajo</li> <li>- Hace uso de programas de comunicación como spark</li> <li>- Hace uso de las redes sociales para intercambio de información</li>   <li>- El cumplimiento de los Objetivos</li> <li>- Lograr ventaja competitiva</li> <li>- Cumple en los plazos establecidos y a veces mucho antes.</li> <li>- Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña</li> <li>- Grado de compromiso e identificación con el trabajo.</li> <li>- Satisfacción Laboral.</li> <li>- Identificación con la organización</li> <li>- Cumplimiento de normas</li> <li>- Utilización correcta de los recursos disponibles</li> <li>- Logros en su vida laboral y personal.</li> <li>- Colaboración y apoyo con esfuerzo adicional con tareas</li> <li>- Actitud Mental buscando la constante mejora de lo que existe.</li> <li>- Brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente</li> </ul>	<p>--</p> <p>Questionario de uso de las TIC</p> <p>- Cuestionario de desempeño laboral</p>	<p>Personal Asistencial y Administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna</p>
--	--	---	--	--	--	---	--

<p>¿Cuál es la influencia del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018?</p>	<p>Determinar la influencia del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2018.</p>	<p>Existe una influencia significativa del nivel interrelación con su entorno a través del uso de la tecnología de información y comunicación sobre el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna</p>		<p>X = Uso de la tecnología de información y comunicación</p> <p>Y = Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navega a través de internet</li> <li>- Realiza búsquedas de información</li> <li>- Elabora informes sobre la información que trabaja.</li> <li>- Recurso informáticos apropiados para el procesamiento de información</li> <li>- Usa otros dispositivos como móviles, tablets, portátiles, etc. para el desarrollo de su información</li> <li>- Posee los conocimientos sobre las TICs</li> <li>- Posee la capacitación para el manejo de las TICs</li> <li>- Elabora sus trabajo o informes finales usando office</li> <li>- Mantiene los correos de sus compañeros de trabajo</li> <li>- Hace uso de programas de comunicación como spark</li> <li>- Hace uso de las redes sociales para intercambio de información</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cumplimiento de los Objetivos</li> <li>- Lograr ventaja competitiva</li> <li>- Cumple en los plazos establecidos y a veces mucho antes.</li> <li>- Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña</li> <li>- Grado de compromiso e identificación con el trabajo.</li> <li>- Satisfacción Laboral.</li> <li>- Identificación con la organización</li> <li>- Cumplimiento de normas</li> <li>- Utilización correcta de los recursos disponibles</li> <li>- Logros en su vida laboral y personal.</li> <li>- Colaboración y apoyo con esfuerzo adicional con tareas</li> <li>- Actitud Mental buscando la constante mejora de lo que existe.</li> <li>- Brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente</li> </ul>	<p>- Cuestionario de uso de las TIC</p> <p>- Cuestionario de desempeño laboral</p>	<p>Personal Asistencial y Administrativo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variab les	Dimensiones	Indicadores BASES TEORICA	Ítems	Escala de Medición
Variable Indepen diente: Uso de la tecnolo gía de informa ción y comuni cación	Gestión de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Navega a través de internet</li> <li>✓ Realiza búsquedas de información</li> <li>✓ Elabora informes sobre la información que trabaja.</li> <li>✓ Recurso informáticos apropiados para el procesamiento de información</li> <li>✓ Usa otros dispositivos como móviles, tablets, portátiles, etc. para el desarrollo de su información</li> </ul>	1-6	cuestionario
	Nivel de preparación sobre las TICs	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posee los conocimientos sobre las TICs</li> <li>✓ Posee la capacitación para el manejo de las TICs</li> <li>✓ Elabora sus trabajo o informes finales usando office</li> </ul>	7-13	cuestionario
	Nivel de Interacción con su entorno a través de las TICs	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantiene los correos de sus compañeros de trabajo</li> <li>✓ Hace uso de programas de comunicación como spark</li> <li>✓ Hace uso de las redes sociales para intercambio de información</li> </ul>	14-16	cuestionario
Variable Depend iente: Desem peño Laboral	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cumplimiento de los Objetivos</li> </ul>	17-19	cuestionario
	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lograr ventaja competitiva</li> <li>✓ Cumple en los plazos establecidos y a veces mucho antes.</li> <li>✓ Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña</li> </ul>	20-23	cuestionario
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grado de compromiso e identificación con el trabajo.</li> <li>✓ Satisfacción Laboral.</li> <li>✓ Identificación con la organización</li> <li>✓ Cumplimiento de normas</li> </ul>	24-29	cuestionario
	Crecimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilización correcta de los recursos disponibles</li> <li>✓ Logros en su vida laboral y personal.</li> <li>✓ Colaboración y apoyo con esfuerzo adicional con tareas fuera de su competencia</li> </ul>	30-35	cuestionario
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actitud Mental buscando la constante mejora de lo que existe.</li> <li>✓ Brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente</li> </ul>	36-38	cuestionario

FUENTE: Propia

**ANEXO 3: INSTRUMENTOS  
CUESTIONARIO:**

**INSTRUCCIONES:**

Buen día/ Buena Tarde, el presente cuestionario relacionado con el uso de las TIC, cada pregunta presenta cinco alternativas, por favor marque con una x la respuesta que crea conveniente. Tu respuesta es importante.

Nº	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	<b>USO DE LAS TIC</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
1	¿Cuál es nivel de uso de los navegadores?					
2	¿Utiliza buscadores para investigar la información de su trabajo?					
3	¿Con qué frecuencia utiliza el internet para adelantar actividades investigativas?					
4	Usa Word o Power Point para presentación de trabajos.					
5	¿Considera que los equipos y recursos que usa son apropiadas para la labor asignada?					
6	¿Utiliza elementos tecnológicos como: dispositivos móviles, Tablet, portátiles, etc. para el desarrollo de su trabajo?					
7	¿Enciende, apaga el ordenador, abre y cierra programas adecuadamente cada vez que se requiere?					
8	¿Instala software cuando es necesario para su labor?					
9	¿Maneja programas de procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones (tipo Word, Excel y PowerPoint) apropiadamente?					
10	¿Utiliza herramientas en la nube para almacenamiento y procesamiento de información (como Drive, dropbox)?					
11	¿Utilizan TICs para sus entregas o presentaciones de informe final?					
12	¿Hace uso de recursos tecnológicos en su labor diaria?					
13	¿Realizan programas de capacitación en la manejo de las TICs?					
14	¿Han tenido una capacitación para el uso de Office?					
15	¿Mantiene un listado de los correos de sus compañeros de trabajo?					
16	¿Utiliza el correo electrónico como herramienta para enviar y recibir mensajes, ficheros adjuntos relacionados a su trabajo?					
17	¿Utiliza las herramientas de comunicación interpersonal como mensajería instantánea (SPARK)?					
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
18	¿Cumple con los objetivos planteados?					
19	¿Entrega sus trabajos en el plazo establecido y a veces antes de lo establecido?					
20	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.					
21	¿Se siente satisfecho con la información que brindan los otros usuarios del HHUT					

22	¿En su desempeño, organiza adecuadamente las tareas encomendadas?					
23	¿Las TICs mejoran tu calidad de desempeño?					
24	¿La Institución se preocupa por tu desempeño laboral?					
25	¿La Institución te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?					
26	¿Estás contento con las tareas que te asigna el jefe de tu área?					
27	¿En su desempeño, ante una dificultad informática coordina con el área de informática?					
28	¿En su desempeño utiliza de manera organizada los espacios con que cuenta la Institución?					
29	¿Conoces todas las normas legales del HHUT?					
30	¿Uso adecuado de la información, consistente, precisa y orden en la presentación del trabajo encomendado?					
31	¿Al utilizar las TIC, se siente motivado para realizar sus actividades?					
32	¿Considera que la distribución de los recursos con que cuenta en el área de trabajo se relaciona directamente con su desempeño?					
33	¿Existen necesidades de herramientas TICs en el área de trabajo?					
34	¿La herramienta TICs que brinda la institución aumenta los resultados de tu trabajo?					
35	¿Cuál es el nivel del impacto de las TIC sobre reducciones de costos?					
36	Ves la implementación de los TICs como una ayuda para tu labor diaria					
37	Realizas excelente trabajos. Excepcionalmente comete errores					
38	¿Está Ud. satisfecho con la información que brinda a los usuarios del HHUT?					

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS

DNI N°: 25651955 Teléfono/Celular: 998032045

Dirección domiciliaria: AV. CALLES 270. LA PERLA

Título Profesional: EDUCADOR

Grado Académico: DOCTOR

Mención: DOCENTE METODOLÓGICO

  
Firma

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: ERNESTO ARCE GUEVARA

DNI N°: 09085080 Teléfono/Celular: 992993645

Dirección domiciliaria: PST. JOSÉ M. ARGUEDAS 241 LIMA 36

Título Profesional: ADMINISTRADOR

Grado Académico: MAESTRO

Mención: DOCENTE TEMÁTICO

  
Firma

