

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores, Sub Región
de Salud Sullana, 2021**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

Autor

Gutiérrez Cunya, Paul Martin

Asesor

Lujan Torres, Jorge Alejandro

CODIGO ORCID: 0000-0001-7194-2917

Piura - Perú

2021

1. PALABRAS CLAVES

Tema	TICs, Desempeño laboral
Especialidad	Administración

KEYWORDS

Theme	TICs, Job performance
Specialty	Management

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de Investigación	Talento humano
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management

INVESTIGATION LINE

Investigation line	Human talent
Area	Social Sciences
Subarea	Economy and business
Discipline	Business and Management

2. TÍTULO

Las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores, Sub Región de Salud Sullana,
2021

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre las Tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021; El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo correlacional, transversal. Se aplicó como técnica una encuesta y como instrumentos un cuestionario debidamente estructurado. La población estuvo constituida por 1000 colaboradores de la Sub Región Salud – Sullana; y la muestra fue de 88 colaboradores de la entidad en estudio.

De los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir el uso de las TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021, según el nivel de significancia menor al 0.05 ($0.025 < 0.05$) de acuerdo al estadístico Chi cuadrado, este mismo resultado lo corrobora el estadístico Tau-B de Kendal, cuyo coeficiente de correlación 0.452 y el nivel de significancia es ($0.000 < 0.05$);

4. ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Information and Communication Technologies and the work performance of the collaborators of the Sullana Health Subregion, 2021; The type of research was non-experimental, with a descriptive, correlational, cross-sectional design. A survey was applied as a technique and a properly structured questionnaire as instruments. The population was constituted by 1000 collaborators of the Sub-Region Salud - Sullana; and the sample consisted of 88 collaborators of the entity under study.

From the results obtained, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, that is, the use of ICT is significantly related to job performance in the Sullana Health Subregion, 2021, according to the level of significance less than 0.05 ($0.025 < 0.05$) according to the Chi square statistic, this same result is corroborated by the Kendal Tau-B statistic, whose correlation coefficient is 0.452 and the level of significance is ($0.000 < 0.05$);

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. PALABRAS CLAVES	i
2. TÍTULO	ii
3. RESUMEN.....	iii
4. ABSTRACT	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
5.2. Justificación de la investigación	9
5.3. Problema	10
5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	10
5.5. Hipótesis	17
5.6. Objetivos.....	17
6. METODOLOGÍA	18
6.1. Tipo y Diseño de Investigación	18
6.2. Población y Muestra	19
6.3. Técnicas e instrumentos de Investigación	20
6.4. Procesamiento y análisis de la Información	20
7. RESULTADOS.....	21
7.1. Descripción de los resultados.....	21
7.2. Contrastación de la hipótesis y correlación	27
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	41
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
9.1. Conclusiones.....	48
9.2. Recomendaciones	49
10.AGRADECIMIENTO.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
11.ANEXOS Y APÉNDICES.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Las Tecnologías de información y comunicación en la Sub región de Salud Sullana, 2021.....	21
Tabla 2. Dimensión 1: Comunicación efectiva en Subregión de Salud Sullana, 2021	21
Tabla 3. Dimensión 2: TIC y sociedad.....	22
Tabla 4. Dimensión 3: Operación de las TIC	22
Tabla 5. Desempeño laboral de los colaboradores de la Sub región de Salud Sullana, 2021.	23
Tabla 6. Dimensión4: Creatividad	24
Tabla 7. Dimensión5: Competitividad	24
Tabla 8.....	25
Tabla 9. Dimensión7: Trabajo en equipo	25
Tabla 10. Dimensión8: Calidad de trabajo.....	26
Tabla 11.....	27
Tabla 12.....	27
Tabla 13. Correlación entre la variable TIC y Desempeño laboral.....	28
Tabla 14. Análisis de la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021	30
Tabla 15. Correlación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral	31
Tabla 16. Análisis de la relación entre TIC y sociedad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021	33
Tabla 17. Correlación entre TIC y sociedad y el desempeño laboral.....	34
Tabla 18. Análisis de la relación entre operaciones de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021	36
Tabla 19. Correlación entre operaciones de las TIC y el desempeño laboral	37
Tabla 20. Frecuencia del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana según sexo	39
Tabla 21. Frecuencia del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana según rango de edad	39
Tabla 22. Frecuencia del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana según nivel de instrucción.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión TIC – Desempeño laboral.....	29
Figura 2. Gráfico de dispersión Comunicación efectiva - Desempeño laboral	32
Figura 3. Gráfico de dispersión TIC y sociedad- Desempeño laboral	35
Figura 4. Gráfico de dispersión Operaciones de la TIC - Desempeño laboral	38

5. INTRODUCCIÓN

5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

Antecedentes

En el ámbito internacional, Tequis (2020) en su tesis sobre el desempeño laboral en una empresa florícola, encontró que el ambiente laboral, la responsabilidad, el uso de herramientas tecnológicas y la motivación continua están presentes en casi el 95% de los encuestados; el autor concluye que existió interés por parte de los trabajadores en aprender ciertas modalidades de trabajo en las empresas, sobre todo el uso de las TICS como componente importante para aumentar la productividad laboral y el de la organización.

En este sentido, Guzmán (2020) en su artículo científico relacionado a las tecnologías de información y comunicación y su impacto en la educación, tuvo como objetivo la reflexión sobre las perspectivas de las tecnologías de información y comunicación en la educación primaria en Venezuela, con el objetivo de mejorar las prácticas educativas, estableciendo que ya no tienen dudas acerca de las nuevas innovaciones tecnológicas en el mundo académico y que aportan a la institución de manera significativa, por lo tanto profesores y alumnos deben aprender a usarlas para así tener un desenvolvimiento más eficiente en su educación, el autor concluye que la educación ha tomado un cambio en la sociedad que vivimos, por lo que las TIC fomentan una mejora hacia los estudiantes en el proceso de aprendizaje, además, en una sociedad moderna en donde la educación se sustenta en las herramientas tecnológicas, es indispensable la incorporación de dichas herramientas para mejorar los procesos en todos los ámbitos académicos y administrativos.

Así mismo, Quispe, Padilla, Telot y Nogueira (2017) en su artículo relacionado a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las medianas empresas comerciales de Ambato – Ecuador los autores

concluyen que actualmente las empresas deben incorporar estas nuevas tendencias no solo para mejorar el desempeño del negocio o empresa, si no por el contrario que se convierten en un componente indispensable para el posicionamiento empresarial y un pilar para implementación de modelos de negocios e implementación de otros sistemas que permiten la gestión de manera las eficiente frente a los competidores.

Otro estudio importante es el de Ureta (2018) en su artículo científico relacionado al uso de las TICS en las instituciones educativas departamentales en zona Bananera – Colombia, los autores concluyen que los valores obtenidos se relacionan a que los docentes no aprovechan del todo las TIC para las enseñanzas, los profesores carecen de experiencia y conocimiento en el uso de los medios informáticos que se dispone, quitando oportunidad para mejorar el desempeño laboral y el posicionamiento y calidad Institucional.

Así mismo se tiene a López, Correa y Rojas (2017) en su artículo científico relacionado al uso de las Tic en la formación de profesores de secundaria, los autores concluyen que es necesario utilizar estas tecnologías para agilizar los procesos académicos y administrativos y establecer mecanismo de capacitación en el uso de herramientas tecnológicas para la educación con el objetivo de mejorar el rendimiento de los docentes y en general el desempeño laborar de los mismos, y en consecuencia optimar la calidad y profesionalismo de los profesores.

Por otro lado, Álvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza, y Figueroa (2017) en su artículo científico relacionado a una evaluación del desempeño laboral, los autores concluyen que la correcta evaluación de talento humano está relacionado con una combinación de conocimientos y habilidades, que se relaciona con el entorno laboral, clima organizacional, uso de herramientas tecnológicas, ya que sin ellos, incluso teniendo excelentes profesionales si estos trabajan en entornos inadecuados con procesos deficientes también

serán deficientes, haciendo que el desempeño laboral de los trabajadores impacte en la productividad empresarial.

Según Choquecota y Quispe (2021) en su tesis sobre el uso de las tics y el desempeño docente, realizado en Instituciones Educativas de la ciudad de Lima los resultados encontrados fueron que se encontró una relación positiva de baja magnitud con un $(r = ,47; p < ,05)$ entre uso de las TICs y el desempeño en docente, los autores concluyeron que se determinó una positiva pero baja percepción de desempeño en docentes, esto debido a las limitaciones y el cambio en el método de enseñanza, sin embargo el tiempo y los programas de capacitación permitirán una mejor adaptabilidad para mejorar su desempeño laboral a través del uso de la tecnologías.

En este contexto, Ticona (2020) en su artículo científico, estudió la relación entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales de la región de Puno, los resultados encontrados fueron que mediante la correlación de Pearson se tiene una correlación positiva alta de $r = ,712$ y con un nivel de significancia de $p = ,00$ ($p < ,05$) entre las Tic y el desempeño laboral, los autores concluyen que existe una relación significativamente alta entre las 2 variables, ya que los docentes utilizan frecuentemente los TICs para el desarrollo de sus actividades diarias.

En este sentido, Guzmán y Navarro (2020) en su tesis sobre el uso de las tic y el desempeño laboral, en una compañía de seguro en Cusco, los resultados encontrados fueron que se halló un nivel de significancia de $(p = ,000)$ ($p < ,05$) y un coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall de 0.801 entre la variable del uso de las Tics y el desempeño laboral, concluyendo que existió una relación positiva alta, el cual demuestra que el uso de las tecnologías de la información y comunicación ayudan al personal a realizar su trabajo de forma más eficiente y tener un mejor desenvolvimiento profesional.

Así mismo se tiene a Kishnani (2020) en su tesis relacionada a las Tic y el desempeño laboral, el estudio se llevó a cabo en distintas empresas de comercio en Lima Metropolitana, los resultados encontrados fueron que a través del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un $r = ,139$ con un nivel de significancia de $p = ,003$ ($p < ,05$). El autor concluye que de acuerdo a los resultados obtuvimos se demuestra que existió una relación positiva débil entre la variable de las Tics y el desempeño laboral, por lo cual influye en la manera que un trabajador de desenvuelve.

Así mismo, García y Valderrama (2019) en su tesis relacionada al uso de las Tecnologías de información y Comunicación y su relación con el desempeño laboral, el estudio de realizo en la Municipalidad del Santa en Chimbote – Perú, los resultado que se encontraron un coeficiente de correlación de Spearman de $r = ,0114$ el cual indicó una correlación positiva débil, con una significancia de $p = ,033$ ($p < ,05$) entre el uso de las tics y el desempeño laboral, los autores concluyeron que existe una relación positiva débil, por lo cual las Tics influyen en como los trabajadores se desempeñan de una mejor manera en su ámbito laboral.

En este sentido, Pérez (2018) en su investigación sobre el desempeño laboral, tuvo como objetivo determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Chavín de Huantar; los resultados demostraron que el 66% de los trabajadores se adaptan rápidamente al ambiente laboral, y en el ámbito de flexibilidad laborar el 52% de los colaboradores están de acuerdo, la mitad de los trabajadores cumplen con los objetivos de un positivo desempeño laboral, es por ello que el autor concluye que a la empresa le falta mejorar el ambiente laboral de los colaboradores, falta brindándoles mejor capacitación en entornos tecnológicos que permita su adaptabilidad para mejorar su desempeño laboral, así como mejorar también su estilo de vida a través de mejores salarios, para así mantener un buen desempeño y por ende mantener una mayor rentabilidad en la empresa.

Por otro lado Campos, Terrones y Vela (2017) en su tesis sobre las tecnologías de la información y comunicación y su relación con el desempeño laboral, realizado en la Municipalidad de Yarinacocha – Ucayali, resultados obtenidos fueron que mediante el método de Pearson, existe una correlación positiva baja con un valor de $r = ,227$ y con un nivel de significancia de $p = ,026$ ($p < ,05$) entre las Tic y el desempeño laboral, los autores concluyeron que existe relación significativa entre las dos variables, ya que las tic ayudaron a facilitan las tareas y actividades, fomentando un mejor desempeño laborar en el desarrollo en el profesional.

Así mismo, se tiene a Pérez (2017) en su artículo científico relacionado al uso actual de las tecnologías de información y comunicación en la educación médica, concluyendo que tanto como profesores en la enseñanza de educación médica el cual también aplica a lo laborable, deben usar estas herramientas para mejorar el desempeño laborar, obtener nuevas competencias profesionales, así como permitir una mejor gestión administrativa de la Institución.

De igual manera, Diez (2016) en su estudio sobre las TICs y el desempeño laboral, realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, cuyos resultados obtenidos fueron que mediante el coeficiente de correlación de Chi cuadrado se obtuvo un valor de 3,0 y una significancia (bilateral) de ,223 y un nivel de significancia del 5%, que indicó que no existe asociación entre las variables ($,223 > ,05$). El autor concluye que no existe relación positiva significativa entre las dos variables estudiadas y que cada variable tiene un ámbito independiente.

Finalmente, Mendoza (2016), en su estudio relacionado a las Tecnologías de Información y comunicación y el desempeño laboral, se determinó un valor de correlación entre las dos variables de $r = ,876$, con un valor de significancia de $p = ,000$ que es mucho menor que el p valor ($,05$, Bilateral), lo que indico la existencia de una relación positiva altamente

significativa. Se concluye que a mayor uso de las Tics mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.

Fundamentación científica

Concepción de las TICs: Según Thompson y Strickland (2004) estas tecnologías nacen como necesidad de la distribución de la información, utilizando herramientas, componentes y equipos electrónicos que permitan modificar y transferir información para sobrellevar el crecimiento económico de las organizaciones. Por lo tanto, aquellas empresas que usen dichos medios serán las que obtengan ventajas competitivas y exitosas. Asimismo, De Vita (2008) opinan que es un proceso y productos derivados del hardware y software, relacionados el almacenamiento, procesamiento y transmisión de información, sin embargo, Alderete (2011) establece que el uso de las Tics es necesario en todos los ámbitos pero que depende de una gestión humana para mejorar la productividad de las empresas, es decir, las personas que las operan.

Tecnologías de información: Según Cobo (2009), son es un conjunto de bienes y servicios resultado del uso de los diversos equipos electrónicos y sistemas informáticos que se relacionan en función del almacenamiento, búsqueda, transformación o intercambio de información, actualmente facilitan el traspaso de información no solo en las organizaciones sino también en la sociedad en general.

Dimensiones de las TIC: Según Alarcón, Álvarez, Hernández y Maldonado (2013) se relacionan con:

Comunicación efectiva: Son aquellos conocimientos y destrezas que transmiten los trabajadores de una organización en relación a sus actividades, productos y relaciones que permite el alcance de sus metas personales y grupales en el trabajo.

TIC y Sociedad: Es la capacidad que tiene un colaborador de evaluar, obtener beneficios a través de las Tic, dentro de un contexto organizacional y saber entender cuáles son aquellas empresas que cambian constantemente con la llegada de nuevas tecnologías.

Operar las TIC: Es usar la tecnología de una forma segura, dentro de la organización, el poder administrar la información, archivo y base datos de una organización de manera activa.

La Gestión de los Recursos Humanos

Según Cappelli y Singh (1992), se relacionan con términos como capital humano, talento humano, entre otros, pero fue Boudreau (1983) que consideró el factor humano como un recurso de la organización, además establece que tienen habilidades y capacidades para aprender y que este se relaciona con el esfuerzo independiente denominado desempeño.

Desempeño laboral:

Según Chiavenato (2005), son las acciones o comportamientos que se evidencian en los trabajadores como parte importante para el logro de los objetivos organizacionales, por tal motivo, si los trabajadores desarrollan un positivo desempeño laboral, se convierte en una ventaja para cumplir metas y objetivos trazados. En este sentido Robbins (2009) establece que el desempeño laboral es el efecto de las personas y grupos que tienen acerca del comportamiento dentro de las organizaciones y cuyo propósito es el de usar dicho conocimiento para mejorar la efectividad.

Dimensiones del desempeño laboral: Según Whetten y Cameron (2005) estas dimensiones son:

La creatividad: indicador relacionado con la capacidad del trabajador en la resolución de problemas y dificultades en el desarrollo de sus actividades y tareas los cuales están fusionadas con sus habilidades lingüísticas y de aprendizaje para una obtener una mayor comunicación.

Competitividad: indicador relacionado a la superación personal, muy importante en el desempeño laboral, ya que una persona con anhelos personales frecuentemente ira en su búsqueda, de esta manera la calidad de desempeño de los trabajadores en sus funciones será mejor.

Disciplina Laboral: Es el cumplimiento adecuado en una norma, política o reglamento establecida por la organización, reflejando el cumplimiento justo de los cargos, se basa en el cumplimiento de la cultura organizacional, valores, políticas y conductas, así como también el aprovechamiento en las horas que se trabajan.

Trabajo en equipo: necesidad que cuentan todos los trabajadores para trabajar coordinadamente con los demás compañeros, para así cumplir más eficientemente las metas del área y de la organización, expresando indicadores de cooperación y respetando sus ideas.

Calidad de trabajo: relación que tienen las con sus puestos de trabajo y que pueden variar en la organización, refleja el grado de esmero que tienen los trabajadores en el desenvolvimiento de sus actividades y tareas, también refleja el cumplimiento de normas establecidas al realizar sus labores.

Cumplimiento de tareas: Es el desarrollo y culminación de las actividades encomendadas, así como el cumplimiento de objetivos y metas de acuerdo a un proceso de programación estratégica que está enfocada en las funciones determinadas para el desarrollo de las actividades.

Objetivos de desempeño:

Chiavacci (2008) considera que la evaluación de desempeño, es un medio para permite optimar los resultados obtenidos por el recurso humano, para alcanzar este objetivo básico, la evaluación de desempeño trata de lograr diversos aspectos como:

(1) Selección de personal: Define las capacidades, competencias y cualidades que se requiere de una persona para ocupar un puesto determinado.

(2) Motivación: es un factor que contribuye como parte de un instrumento de mejora al clima organizacional, reconociendo objetivamente el esfuerzo e ímpetu profesional y personal.

(3) Desarrollo y promoción: relacionado a la creación y diseño de planes de perfeccionamiento y formación, desde un punto de vista de la competencia y la productividad.

(4) Comunicación: Aprobar la comunicación entre evaluador y evaluado sobre los resultados, objetivos y la planificación de acciones en conjunto. Esto produce una mejora en la comunicación y las relaciones a un nivel laboral.

(5) Adecuación al puesto de trabajo: información de los intereses y aspiraciones que cuenta el colaborador, para así facilitar cambios en las tareas, funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo. También identificar el nivel de comodidad y de adaptabilidad en el puesto.

(6) Descripción de puestos: Evaluar las características de un puesto de trabajo desempeñado, así como el entorno laboral.

5.2. Justificación de la investigación

Justificación práctica

Permitió determinar la existencia de la relación entre las TICs y el desempeño laboral, permitiendo encontrar mecanismos y acciones que permita mejorar dicha relación.

Justificación social,

Los resultados repercutieron en los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana.

Justificación teórica

Porque se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso de las TICs y su impacto en el desempeño laboral.

Justificación científica

De este proyecto estuvo dado en encontrar nueva información, conocimientos e implicancias del uso de las TICs para mejorar el desempeño laboral.

5.3. Problema

¿Cuál es la relación entre las Tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021?

5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual

TICs

Según Cobo (2009), son es un conjunto de bienes y servicios resultado del uso de los diversos equipos electrónicos y sistemas informáticos que se relacionan en función del almacenamiento, búsqueda, transformación o intercambio de información.

Definición conceptual de las dimensiones

A. Comunicación efectiva:

Según Chiavenato (1998) la comunicación efectiva se da cuando el emisor logra del receptor los resultados deseados.

Indicadores:

- Ideas nuevas, es simplemente una idea que introduce novedades.
- Colaboración, proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más individuos se comprometen a interactuar con autenticidad y constructivamente para resolver problemas, aprender los unos de los otros y lograr metas preestablecidas (Hanson y Spross, 2005).

B. TIC y sociedad

Según Tubella (2012) considera: En la sociedad de la información, la acción comunicativa y el conjunto de los medios de comunicación de masas (los media) adquieren un renovado papel decisivo en el proceso de construcción del poder

Indicadores:

- Cambios que trae las TICs, el mantener un ritmo adecuado de cambio respecto a los avances tecnológicos actuales y establecer mecanismos en la incorporación de las TIC, debe constituir un eje transversal, motivo por el cual debemos asumir los retos de la actualidad y establecer acciones de mejoramiento continuo ante la eminente necesidad de hacer frente a todos los desafíos impuestos por la sociedad (Cruz y Coca, 2009).
- La organización y las TICs, ayuda a mejorar la gestión de los flujos de información permitiendo agregar valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial, permitiendo a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio (Ayala y Gonzales, 2015)
- Adaptación de las TICs, Según Sieber y Valor (2005) consideran que las empresas hoy en día aplican estos avances tecnológicos para mejorar sus relaciones con terceros, optimizar las relaciones comerciales o incorporar nuevas estrategias empresariales de gestión.

C. Operación de las TIC

Según Tubella (2012) considera la capacidad de usar las TIC de forma segura, de resolver problemas técnicos básicos y de administrar información y archivos

Indicadores

- Habilidad en el manejo de TICs, La capacidad de resolver problemas de información, comunicación y conocimiento, así como dilemas legales, sociales y éticos en ambiente digital (Alarcón et al., 2013)
- Administración de las TICs, es la habilidad de dominar software, hardware y programas de uso extendido en la sociedad, particularmente aquellos que facilitan el aprendizaje individual y con otros (Alarcón et al., 2013).
- Acceso a las TICs, se refiere a la disponibilidad de TIC en el hogar y el uso a la utilización por parte de los individuos (Alarcón et al., 2013).

Desempeño laboral

Chiavenato (2005), son las acciones o comportamientos que se evidencian en los trabajadores como parte importante para el logro de los objetivos organizacionales.

Definición conceptual de las dimensiones

A. Creatividad, es la capacidad que tiene el ser humano para crear algo de otras ideas que son nuevas e interesantes, es decir, la capacidad para analizar y valorar nuevas ideas, resolviendo problemas que se presentan en el transcurso de la vida del ser humano y los desafíos que se presentan en lo académico y cotidiano (Trejo et al., 2005).

Indicadores:

- Originalidad, es un atributo o cualidad que se le da a una creación que no fue copiada o imitada (Trejo et al., 2005)
 - Resolución de problemas, proceso mediante el cual se llega a la comprensión de una situación incierta inicialmente, para lo cual se requiere tanto la aplicación de conocimientos previos, como de ciertos procedimientos por parte de la persona que resuelve dicha situación (Valera, 1990).
- B. Competitividad**, según Porter (1985) es la a base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria es la ventaja competitiva sostenible.

Indicadores:

- Eficacia del personal, es la que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la empresa en global (Gómez, 2010).
- Efectividad en el logro de metas, se entiende que los objetivos planteados sean trascendentes y éstos se alcancen (Gómez, 2010).
- Resultados en relación a metas, el resultado de una serie de condiciones que una empresa desea alcanzar en un determinado espacio de tiempo (Gómez, 2010).

C. Disciplina laboral, es el conjunto de acciones tendientes a lograr el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de todos sus integrantes (Rojas, 2015).

Indicadores:

- Cumplimiento de normas regla de comportamiento que impone deberes o confiere derechos; tienen en, común que ambas son producto del pensamiento del hombre (Rojas, 2015).
- Horas de trabajo efectivas, todo periodo durante el cual el trabajador permanezca en el trabajo a disposición del empresario y en ejercicio de su actividad o de sus funciones, de conformidad con las legislaciones y/o prácticas nacionales (Rojas, 2015).

D. Trabajo en equipo, se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas (Fernández, 1998)

Indicadores:

- Operación ante problemas, soluciones temporales que restauran los servicios y garantizan la continuidad del negocio. Una solución alternativa reduce el impacto de un incidente o problema (Parasuraman et al., 1988)

- Predisposición de trabajo en equipo, actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no sólo de palabras (Parasuraman et al., 1988).

E. Calidad de trabajo, para Parasuraman et al. (1988) consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Indicadores:

- Esmero en el trabajo, es la dedicación y el cuidado que una persona pone para llevar a cabo una acción de manera exitosa (Fernández, 1998).
- Conocimientos y habilidades del personal, información y capacidad que una persona posee para desempeñar una tarea física o mental (De Ansorena, 1996).

F. Cumplimiento de tareas, cualquier acción intencionada que un individuo considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación o la consecución de un objetivo (Parasuraman et al., 1988)

Indicadores:

- Cumplimiento de metas, aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos (Locke, 1968).
- Desempeño de funciones, es el comportamiento y acciones que se observan en los trabajadores y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 1998).

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable 1: Las TICs

Variable	2:	Desempeño	Laboral
-----------------	-----------	-----------	---------

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
TIC	Según Cobo (2009), son es un conjunto de bienes y servicios resultado del uso de los diversos equipos electrónicos y sistemas informáticos que se relacionan en función del almacenamiento, búsqueda, transformación o intercambio de información	Se medirá a través de sus dimensiones: comunicación efectiva, Tic y sociedad; y operaciones de TIC. Mediante un cuestionario de 18 preguntas del tipo Likert, con 5 alternativas tipo Likert. Dónde: [1] Muy Deficiente, [2] Deficiente, [3] Regular, [4] Eficiente y [5] Muy Eficiente	Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> - Ideas nuevas - Colaboración 	[1 – 5]
			TIC y sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios que trae las TICs - La organización y las TICs. - Adaptación de las TICs 	[6- 10]
			Operación de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad en el manejo de TICs - Administración de las TICs - Acceso a las TICs 	[11 - 18]

Variables	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
-----------	------------	------------	-------------	-------------	-------

	Conceptual	operacional			
Desempeño Laboral	Chiavenato (2005), son las acciones o comportamientos que se evidencian en los trabajadores como parte importante para el logro de los objetivos organizacionales.	Se medirá a través de sus dimensiones: Comunicación efectiva, Tic y sociedad, Operaciones de las Tics. Mediante un cuestionario de 18 preguntas del tipo Likert, con 5 alternativas tipo Likert. Dónde: [1] Muy Deficiente, [2] Deficiente, [3] Regular, [4] Eficiente y [5] Muy Eficiente	Creatividad	- Originalidad Resolución de problemas	[19 - 21]
			Competitividad	- Eficacia del personal - Efectividad en el logro de metas Resultados en relación a metas	[22 - 24]
			Disciplina laboral	- Cumplimiento de normas Horas de trabajo efectivas	[25 - 27]
			Trabajo en equipo	- Operación ante problemas Predisposición de trabajo en equipo	[28 - 30]
			Calidad de trabajo	- Esmero en el trabajo Conocimientos y habilidades del personal	[31 - 33]
			Cumplimiento de tareas	- Cumplimiento de metas Desempeño de funciones.	[34 -36]

5.5. Hipótesis

H1:

Las Tecnologías de información y comunicación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

Ho:

Las Tecnologías de información y comunicación no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

5.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar cuál es la relación de las Tecnologías de información y comunicación; con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

Objetivos Específicos

- Establecer cómo son las Tecnologías de información y comunicación en la Sub Región de Salud Sullana, 2021.
- Precisar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.
- Especificar la relación que existe entre comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.
- Analizar la relación que existe entre las TICs y Sociedad; y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la operación de las TICs y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

6. METODOLOGÍA

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

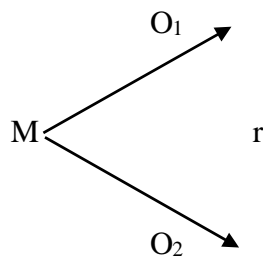
Tipo de investigación

Según el problema planteado y los objetivos formulados el tipo de investigación fue no experimental, debido que se observará y se describirá el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

Diseño

El diseño de esta investigación fue descriptivo, correlacional, de corte transversal. Descriptivo, porque se describieron al detalle cada variable; correlacional, porque se establecieron la asociación, relación o influencia entre las variables; y transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, aplicando la misma técnica e instrumento, sin alterar sus condiciones existentes.

Su esquema es:



Donde:

M: Muestra

O1: TICs

O2: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables

6.2. Población y Muestra

Población

La población estuvo constituida por 1000 colaboradores de la Sub Región Salud – Sullana.

Muestra

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Para este caso se calculó el tamaño de la muestra con la fórmula de poblaciones finitas con un nivel de confiabilidad del 95%, con un margen de error del 10% (Porque estamos en caso de riesgo, como la salud de una persona):

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

N: es el tamaño de la población = 1000

e: es el valor del error 10% = 0.1

Z= 1.96

p = probabilidad de éxito= 0.5.

q= probabilidad de fracaso= 0.5

n: es el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (1000)}{(1000 - 1) * (0.1)^2 + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{960.4}{10.9504}$$

$$n = 87.7045587 \cong 88$$

$$n = 88$$

La muestra estuvo constituida por 88 colaboradores.

6.3. Técnicas e instrumentos de Investigación

Técnicas:

La técnica de investigación que se utilizó en el presente estudio, fue la encuesta, la misma que se aplicó a la muestra de estudio encontrada para el presente estudio.

Instrumentos:

El instrumento de investigación que se utilizó en el estudio, fue el cuestionario, con preguntas debidamente estructuradas y relacionadas a las variables de estudio.

Este instrumento fue validado por el juicio de expertos, a través de la planilla de juicio de expertos; así como su confiabilidad será a través del Alfa de Cronbach.

6.4. Procesamiento y análisis de la Información

Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS, versión 25. Los resultados de este proceso tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; los mismos que fueron apoyados por el programa Microsoft Excel, para su presentación. Estas figuras y tablas permitieron llegar a conclusiones y plantear las recomendaciones pertinentes.

7. RESULTADOS

7.1. Descripción de los resultados

Tabla 1.

Las Tecnologías de información y comunicación en la Sub región de Salud Sullana, 2021.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	4	4.5	4.5
Nivel Regular	39	44.3	48.9
Nivel Bueno	45	51.1	100.0
Total	88	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 1, el 51.1% del personal administrativo encuestado de la Sub región de Salud Sullana, consideró que el uso de las TICs tiene un nivel bueno, el 44.3% lo considera de nivel regular y el 4.5% un nivel malo.

Tabla 2.

Dimensión 1: Comunicación efectiva en Subregión de Salud Sullana, 2021.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	5	5.7	5.7
Nivel Regular	44	50.0	55.7
Nivel Bueno	39	44.3	100.0
Total	88	100.0	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 2, el 50% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó que la comunicación efectiva es de nivel regular; el 44.3% opina que tiene un nivel bueno y el 5.7% opinan que es un nivel malo.

Tabla 3.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	11	12.5	12.5
Nivel Regular	31	35.2	47.7
Nivel Bueno	46	52.3	100.0
Total	88	100.0	

Dimensión 2: TIC y sociedad.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3, el 52.3% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó que las TIC y sociedad tiene un nivel bueno; el 35.2% opina que tiene un nivel regular y el 12.5% opinan que es un nivel malo.

Tabla 4.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	5	5.7	5.7
Nivel Medio	49	55.7	61.4
Nivel Alto	34	38.6	100.0
Total	88	100.0	

Dimensión 3: Operación de las TIC

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, el 55.7% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó que las operaciones de las TIC tienen de nivel medio; el 38.6% opina que tiene un nivel alto y el 5.7% opinan que es un nivel malo.

Tabla 5.

Desempeño laboral de los colaboradores de la Sub región de Salud Sullana,

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Deficiente	18	20.5	20.5
Nivel poco deficiente	27	30.7	51.2
Nivel Eficiente	48	48.9	100.0
Total	88	100.0	

2021.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, el 48.9% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, considera que el desempeño laboral como un nivel eficiente; el 30.7% opina que tiene un nivel poco eficiente y el 20.5% opinan que es un nivel deficiente.

Tabla 6.

Dimensión4: Creatividad.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	24	27.3	27.3
Nivel Regular	35	39.8	67.0
Nivel Bueno	29	33.0	100.0
Total	88	100.0	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 6, el 39.8% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opina que el nivel de creatividad es considerado en un nivel regular; el 33% opina que tiene un nivel bueno y el 27.3% opinan que es un nivel malo.

Tabla 7.

Dimensión5: Competitividad.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	18	20.5	20.5
Nivel Regular	47	53.4	73.9
Nivel Bueno	23	26.1	100.0
Total	88	100.0	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7, el 53.4% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó que el nivel de competitividad fue de nivel regular; el 26.1% opina que tiene un nivel bueno y el 20.5% opinan que es un nivel malo.

Tabla 8.

Dimensión6: Disciplina laboral.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	29	33.0	33.0
Nivel Regular	33	37.5	70.5
Nivel Bueno	26	29.5	100.0
Total	88	100.0	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8, el 37.5% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó que la disciplina laboral como un nivel regular; el 33% opina que tiene un nivel malo y el 29.5% opinan que es un nivel bueno.

Tabla 9.

Dimensión7: Trabajo en equipo.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	23	26.1	26.1
Nivel Regular	47	53.4	79.5
Nivel Bueno	18	20.5	100.0
Total	88	100.0	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9, el 53.4% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó el trabajo en equipo en un nivel regular; el 26.1% opina que tiene un nivel malo y el 20.5% opinan que es un nivel bueno.

Tabla 10.

Dimensión8: Calidad de trabajo.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	19	21.6	21.6
Nivel Regular	41	46.6	68.2
Nivel Bueno	28	31.8	100.0
Total	88	100.0	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10, el 46.6% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó que la calidad de trabajo como un nivel regular; el 31.8% opina que tiene un nivel bueno y el 21.6% opinan que es un nivel malo.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	7	8.0	8.0
Nivel Regular	42	47.7	55.7
Nivel Bueno	39	44.3	100.0

Total	88	100.0
-------	----	-------

Tabla 11.

Dimensión9: Cumplimiento de tareas.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11, el 47.7% del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana 2021, opinó que el cumplimiento de tareas como un nivel regular; el 44.3% opina que tiene un nivel bueno y el 8% opinan que es un nivel malo.

7.2. Contrastación de la hipótesis y correlación

Prueba de chi-cuadrado

Tabla 12.

Análisis de la relación de las Tecnologías de información y comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

Estadístico	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1163.625 ^a	1088	0.025
Razón de verosimilitud	413.755	1088	1.000
Asociación lineal por lineal	34.020	1	0.000
N de casos válidos	88		

a. 1155 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación

En la tabla 12, el nivel de significancia es menor al 0.05 ($0.025 < 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir el uso de las TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

Tabla 13.

Correlación entre la variable TIC y Desempeño laboral.

		VARIABLE		
		VARIABLE	DESEMPEÑO	
		TIC	LABORAL	
Tau_b	VARIABLE	Coefficiente de	1,000	,452
de	TIC	correlación		
Kendall		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	VARIABLE	Coefficiente de	,452	1,000
	DESEMPEÑO	correlación		
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

Interpretación:

En la tabla 13, podemos observar que se tiene una correlación positiva media con un coeficiente de correlación de ,452, y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, el uso de las TIC se relaciona

significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

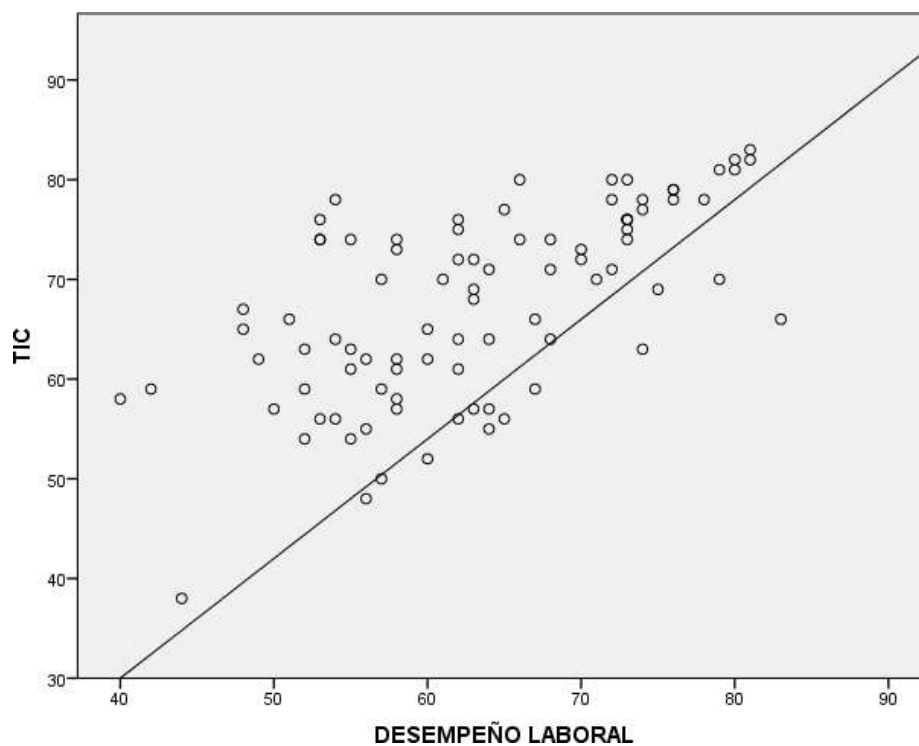


Figura 1. Gráfico de dispersión TIC – Desempeño laboral

Interpretación:

En la figura 1, podemos observar que ambas variables tienen una correlación positiva media; es decir, ambas variables van en la misma dirección.

Prueba de Chi cuadrado

Tabla 14.

Análisis de la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	485.960 ^a	408	0.005
Razón de verosimilitud	252.159	408	1.000
Asociación lineal por lineal	32.690	1	0.000
N de casos válidos	88		

a. 455 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

En la tabla 14, el nivel de significancia es menor al 0.05 ($0.005 < 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir la comunicación efectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

Tabla 15.

Correlación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral.

			Comunicación Efectiva	Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Interpretación:

En la tabla 15, podemos observar que se tiene una correlación positiva media con un coeficiente de correlación de ,456, y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la comunicación efectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

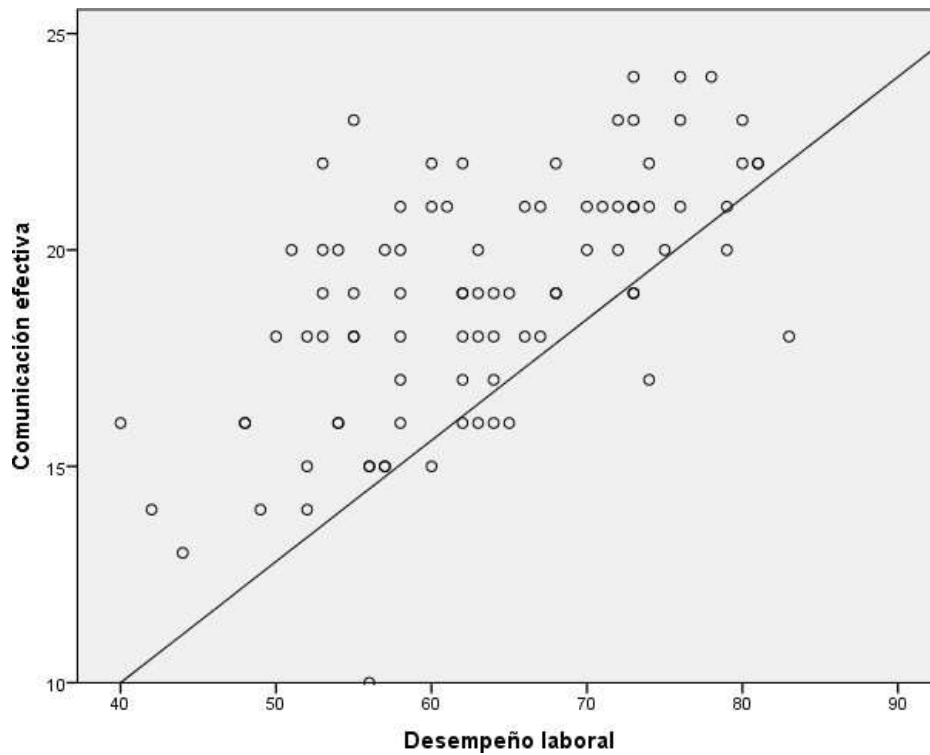


Figura 2. Gráfico de dispersión Comunicación efectiva - Desempeño laboral

Interpretación:

En la figura 2, podemos observar que la comunicación efectiva y el desempeño laboral tienen una correlación positiva media; es decir, ambas variables van en la misma dirección.

Tabla 16.

Análisis de la relación entre TIC y sociedad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	534.865 ^a	476	0.032
Razón de verosimilitud	274.977	476	1.000
Asociación lineal por lineal	20.202	1	0.000
N de casos válidos	88		

a. 525 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación:

En la tabla 16, el nivel de significancia es menor al 0.05 ($0.032 < 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir la la TIC y sociedad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

Tabla 17.

Correlación entre TIC y sociedad y el desempeño laboral.

			TIC y sociedad	Desempeño Laboral
Tau_b	TIC y	Coefficiente de	1,000	,341**
de	sociedad	correlación		
Kendall		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Desempeño	Coefficiente de	,341**	1,000
	Laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Interpretación:

En la tabla 17, podemos observar que se tiene una relación positiva débil con un coeficiente de correlación de ,341 y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, el uso de las TIC y sociedad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

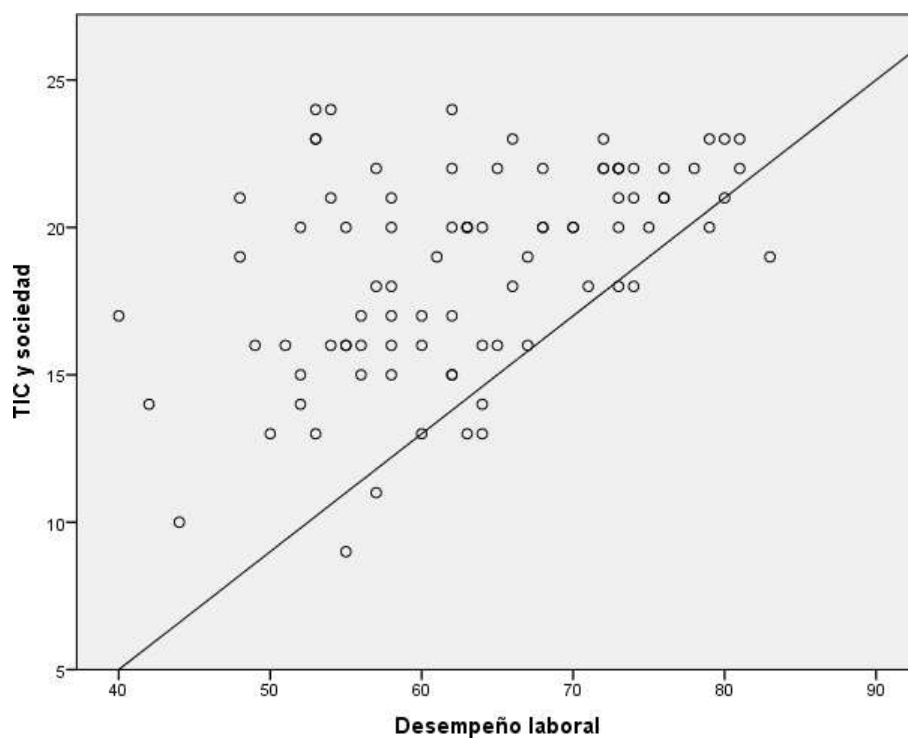


Figura 3. Gráfico de dispersión TIC y sociedad- Desempeño laboral

Interpretación:

En la figura 3, podemos observar que las TIC y el desempeño laboral tienen una correlación positiva débil; es decir, ambas variables van en la misma dirección.

Tabla 18.

Análisis de la relación entre operaciones de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	831.577 ^a	612	0.000
Razón de verosimilitud	342.236	612	1.000
Asociación lineal por lineal	26.109	1	0.000
N de casos válidos	88		

a. 665 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación:

En la tabla 18, el nivel de significancia es menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir las operaciones de la TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

Tabla 19.

Correlación entre operaciones de las TIC y el desempeño laboral.

			Operaciones de las TIC	Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Operaciones de las TIC	Coeficiente de correlación	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Interpretación:

En la tabla 19, podemos observar que se tiene una correlación positiva media con un coeficiente de correlación de ,381, y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, las operaciones de las TIC se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021.

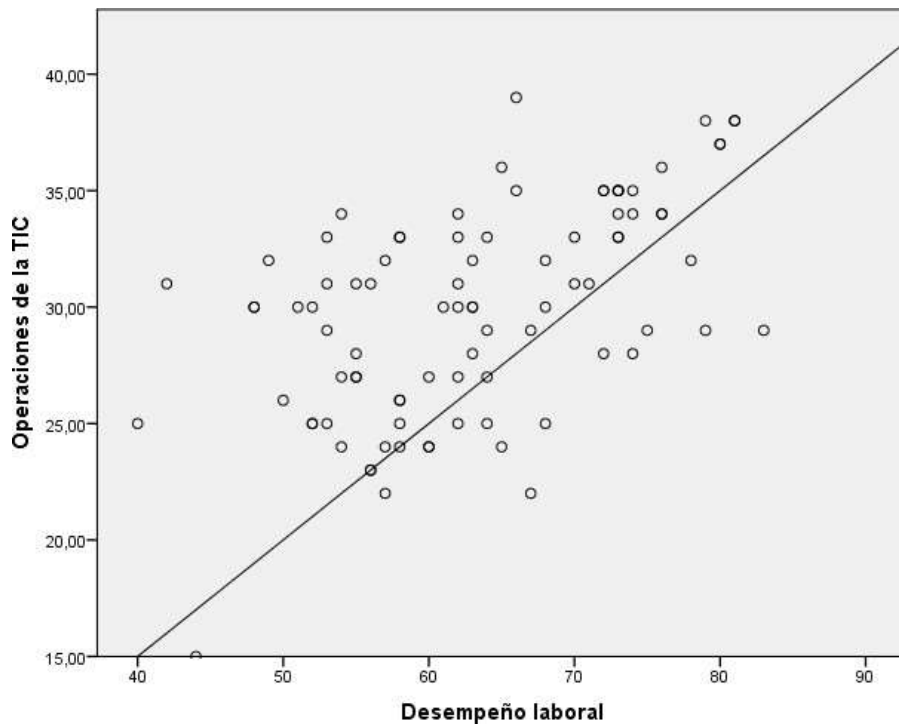


Figura 4. Gráfico de dispersión Operaciones de la TIC - Desempeño laboral

Interpretación:

En la figura 4 podemos observar que las operaciones de TIC y el desempeño laboral tiene una correlación positiva media; es decir, ambas variables van en la misma dirección.

Caracterización de la muestra

Tabla 20.

Frecuencia del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana según sexo

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sexo	Masculino	59	67.0	67.0
	Femenino	29	33.0	100.0
	Total	88	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 20, el 67% del personal administrativo encuestado de la Sub región de Salud Sullana son del sexo masculino y un 33% corresponde al sexo femenino.

Tabla 21.

Frecuencia del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana según rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	25 - 35	39	44.3	44.3
	36 - 45	27	30.7	75.0
	46+	22	25.0	100.0
	Total	88	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 21, el 44.3% del personal administrativo encuestado de la Sub región de Salud Sullana se encuentran en el rango de edad de 25 – 35 años, un 30.7% en el rango de 36 – 45 años y el 25% mayores de 46 años.

Tabla 22.

Frecuencia del personal administrativo de la Sub región de Salud Sullana según nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de instrucción	Auxiliar	12	13.6	13.6
	Técnico	19	21.6	35.2
	Profesional	57	64.8	100.0
Total		88	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 22, el 64.8% del personal administrativo encuestado de la Sub región de Salud Sullana son profesionales, un 21.6% son de nivel técnico y el 13.6% son de nivel auxiliar.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinar cuál es la relación de las Tecnologías de información y comunicación; con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

En la tabla 12, el nivel de significancia es menor al 0.05 ($0.025 < 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir el uso de las TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021. Estos resultados coinciden con los resultados de Ticona (2020) que encontró en el personal administrativo en universidades nacionales de la región Puno una relación positiva alta con un r de Pearson de ,712 y un nivel de significancia de $p=,00$ ($p < ,05$) entre las Tic y el desempeño laboral, ya que los docentes utilizan frecuentemente dichas herramientas para el desarrollo de sus actividades diarias; asimismo, se relacionan Guzmán y Navarro (2020) que también encontraron una relación positiva alta entre la TICs y el desempeño laboral en una compañía de seguros en Cusco con un coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall de 0.801 y un nivel de significancia de ($p=,000$) ($p < ,05$), ya que estas herramientas ayudaron al personal a realizar su trabajo de forma eficiente; asimismo difieren de los estudios de Diez (2016) encontrando que no existió relación positiva significativa con un valor de chi-cuadrado de 3,0 y un nivel de significancia del 5% ($,223 > ,05$). También coinciden con Mendoza (2016) que encontró una relación positiva altamente significativa entre las TICs y el desempeño laboral con un r de Pearson de ,876 y una significancia de $p =,000$. Podemos afirmar que la TICs tienen una relación significativa con el desempeño laboral, lo que implica que además de flexibilizar las condiciones y procesos de trabajo, es necesario que las personas tengan una disciplina laboral, cumpliendo los parámetros establecidos, para mejorar aún más su desempeño tal como lo expresa Rojas (2015), en este contexto se desarrolla una mejora de calidad de trabajo más brindando por parte de institución una imagen de eficiencia (Parasuraman et.al. (1988). Por lo tanto, es necesario que las personas también tengan habilidades en el manejo de las TICs y no solo sea influencia directa de las

tecnologías (Alarcón et. al, 2013). En mi opinión las TICs forman parte de las organizaciones modernas los cuales tienen el soporte informático para poder desarrollar de mejor manera los procedimientos internos, los cuales permitirán una mayor flexibilidad y rapidez entre la interacción de la organización y los usuarios; por ende, mejorando el desempeño laboral de los colaboradores.

Objetivo específico 1: Establecer cómo son las Tecnologías de información y comunicación en la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

Según la tabla 1, el 51.1% del personal administrativo encuestado de la Sub región de Salud Sullana, consideró que el uso de las TICs tiene un nivel bueno, el 44.3% lo considera de nivel regular y el 4.5% un nivel malo. En cuanto a los resultados podemos expresar que las TICs es una herramienta relevante en el entorno laboral, ya que permite desarrollar las actividades de mejor manera optimizando el tiempo y los procesos institucionales; por lo tanto, es imprescindible que todos los trabajadores tengan conocimiento de dichas herramientas, en este sentido Tequis (2020) encontró que el 95% de trabajadores de la empresa Florícola usan dichas herramientas tecnológicas, además de que existe mucho interés en aprender nuevas modalidades de trabajo; asimismo Guzmán (2020) en su estudio sobre las tecnologías de información y comunicación y su impacto en la educación, estableció que no existe dudas de que dichas herramientas aportan a todo tipo de organizaciones, modificando la forma de interactuar en la educación por lo que las TICs ayudan a mejorar los procesos en todos los ámbitos académicos y administrativos. De igual manera son avalados por Quispe, Padilla, Telot y Nogueira (2017) quienes establecen que las organizaciones deben incorporar tecnologías para mejorar el desempeño empresarial, facilitando de esta manera su posicionamiento frente a otros competidores. Finalmente, nuestras afirmaciones coinciden con la obra de Álvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza, y Figueroa (2017) que establecen que dentro de una evaluación de desempeño laboral es necesario que los participantes tengan conocimientos y habilidades relacionados al uso de herramientas tecnológicas. En

mi opinión las TICs no solo se han convertido en una herramienta de ayuda y soporte a las organizaciones, más aún se han transformado en algo indispensable para el desarrollo de todo tipo de actividades, en todos los niveles, sociales y empresariales. La tecnología ha posibilitado nuevas formas de hacer las cosas, flexibilizando los procesos y actividades a través de mecanismos automatizados y ha permitido potenciar nuevas especialidades y competencias, por lo que en la Sub Región de Salud Sullana, estos mecanismos son considerados como parte de la interrelación con la sociedad de manera que se interactúe en favor de todos los colaboradores y/o usuarios.

Objetivo específico 2: Precisar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

En la tabla 5, se puede apreciar que el desempeño laboral fue considerado en un 48.9% como nivel eficiente, un 30.7% nivel poco deficiente y un 20.5% como nivel deficiente. Estos resultados en la gran mayoría de estudios anteriores establecieron una relación significativa entre las TICs y el desempeño laboral, tal como lo expresa Mendoza (2016) que encontró una relación positiva alta estableciendo que a mayor uso de TICs mejor es el rendimiento laboral en los trabajadores; de igual manera Campos, Terrones y Vela (2017) coinciden con esta afirmación, ya que encontraron una relación significativa entre las variables, porque estas permitieron ayudaron y facilitaron las tareas mejorando el desempeño laboral de los trabajadores, obteniendo los beneficios que éstas brindan, tal como lo describe Maldonado (2013). Es necesario comprender que el desempeño laboral no solamente está relacionado a las competencias profesionales de los colaboradores, sino también a los medios con los cuales desarrollan sus actividades, siendo uno de ellas las TICs, obteniendo ventajas competitivas de otras que las usen tal como lo expresa Thompson y Strickland (2004), convirtiéndose en algo indispensable no solo para las personas sino para la sociedad en general con el objetivo de mejorar y flexibilizar las tareas (Cobo, 2009). De acuerdo con mi opinión, el nivel bueno alcanzado por la Sub Región de

Salud, es influenciado por la incorporación de herramientas tecnológicas, lo que ha permitido flexibilizar las actividades y la posibilidad de ejecutar mayor cantidad de respuesta, gracias a la comunicación interactiva que esta establece a la organizaciones, si bien es cierto posibilita dichas acciones, también es necesario que la cultura tecnología se dé desde dentro de organización a través de capacitaciones e instrucciones que permitan elevar el nivel de desempeño laboral y si esto no se da, creo que personalmente estamos en condiciones de incorporar mecanismos de auto capacitación que las mismas TICs nos brindan en internet.

Objetivo específico 3: Especificar la relación que existe entre comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

En la tabla 15, podemos observar que se tiene una relación positiva media con un coeficiente de correlación de ,456, y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la comunicación efectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021, podemos inferir que las TICs, están necesariamente relacionadas a la comunicación como proceso principal para el desarrollo relacionado a estas herramientas ya estas nacen como necesidad de la distribución de información como lo estableció Thompson y Strickland (2004), en este sentido, es posible contemplar que estas herramientas predispone el uso de la comunicación, procesamiento y transmisión de información tal como lo expresa De Vita (2008), pero al mismo tiempo podemos pensar que si bien es cierto que la comunicación viene a ser parte de proceso de las TICs, estos mecanismos no se desarrollan solos, requiriendo de una gestión humana para realizarla tal y como lo estableció Alderete (2011), por lo tanto la existencia de una relación entre la comunicación y las TICs, pueden estar dadas a factores de gestión humana en la organización y como parte del uso de dichas herramientas, los cuales pueden brindar comunicación efectiva, permitiendo transmitir conocimientos y destrezas (Maldonado, 2013). En mi opinión la comunicación efectiva es parte no solo que los principios tecnológicos, sino

también un factor importante desde el interior de las organizaciones, porque forman parte de la gestión administrativa y de sus procesos de comunicación con la sociedad, partiendo de este punto, podemos decir que la relación tiene que ser siempre alta ya que si es una carencia, se tendría problemas de comunicación, no solo externa e internamente, sino en todo el ámbito de la gestión administrativa; en la Subregión de Salud Sullana, creo que la comunicación efectiva se realiza de forma regular, aún faltan enlazar e interrelacionar aspectos como mecanismos de control más eficientes que permitan establecer y determinar los criterios de evaluación sobre los factores de cumplimiento, haciendo que el desempeño laboral pueda absorber políticas de cumplimiento, donde la comunicación efectiva sea una política establecida.

Objetivo específico 4: Analizar la relación que existe entre las TICs y Sociedad; y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

En la tabla 17, podemos observar que se tiene una relación positiva débil con un coeficiente de correlación de ,341 y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, el uso de las TIC y sociedad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021, podemos establecer que las TICs y sociedad encontrada en los colaboradores según la tabla 3, tuvo nivel alto con un 52.3%, lo que indica que existe interacción directa con la sociedad en este sentido la relación con el desempeño laboral se establece porque al desarrollar las actividades muchísimas veces a través de las TICs, conlleva a un mejor desenvolvimiento laboral, porque existe una comunicación efectiva permanente, tal como lo indica Chiavenato (1998), que se da cuando el emisor logra del receptor los resultados deseados, de igual manera, los resultados encontrados son avalados por las tesis que encontraron relaciones significativas, tales como (Ureta, 2018; Choquecota y Quispe, 2021; Ticona, 2020; Guzmán y Navarro, 2020; Kishnani, 2020; García y Valderrama, 2019; Campos, Terrones y Vela, 2017; Mendoza, 2016). Si bien es cierto la relación es débil, posiblemente a

factores todavía de capacitación, y conocimiento por parte de los algunos colaboradores, los cuales carecen de las competencias adecuadas para interactuar con estas herramientas como lo establece Tubella (2012), que explica que las operaciones realizadas por las TICs son una capacidad de resolver problemas técnicos básicos, así como de administrar información proveniente del interior de la empresa, como resultados de la interacción de los usuarios. Estos escenarios son parte de la competitividad que toda empresa impulsa en sus colaboradores donde la eficiencia personal recae en resultados positivos, impactando en el rendimiento organizacional (Porter,1985), así como la efectividad que según Gómez (2010), es alcanzar todo lo planteado en los objetivos. En mi opinión, creemos que las TICs, sociedad y desempeño laboral de la Sub Región de Salud Sullana, requiere todavía de un impulso más adecuado, incorporando aun alternativas no solo tecnológicas que de por sí, permiten flexibilizar las tareas y actividades, sino por el contrario estableciendo desde dentro de la institución una política de participación donde la sociedad pueda interactuar no solo sobre actividades y servicios, sino también compartiendo ideas de mejoras y de requerimiento. En este sentido creo que la incorporación de estas políticas; además de las herramientas tecnológicas, podría mejorar la interacción organización y sociedad.

Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la operación de las TICs y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

En la tabla 19, podemos observar que se tiene una relación positiva media con un coeficiente de correlación de ,381, y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, las operaciones de las TIC se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Subregión de Salud Sullana, 2021, independientemente de los resultados encontrados en esta relación, en la tabla 4, se encontró que el nivel de operaciones de las TICs, fue de nivel medio con un 55.7%, coincidiendo con la relación ya que quizás los colaboradores les falte

interactuar mucho más con estas herramientas, considerando posiblemente, falta de conocimiento en primer lugar y en segundo lugar capacitaciones sobre el uso de estas herramientas, estos ocasiona la falta de relación con los usuarios, clientes o colaboradores en general, por lo que se deja de optimizar las relaciones comerciales como explica Sieber y Valor (2005). De igual manera Tubella (2012), expresa que las organizaciones que no utilizan TICs, no aportan valor a las actividades operacionales, lo que les permite tener ventajas competitivas frente a otras (Ayala y Gonzales, 2015), además en un entorno empresarial, el desempeño laboral tiene que ver con el comportamiento que tienen los trabajadores frente a las actividades, tareas y acciones, los cuales deben de evidenciarse en el logro de metas (Chiavenato, 2005); En este escenario también se asocia la comunicación que se obtuvo en un nivel medio con un 50%, y la creatividad encontrada en un nivel poco eficiente con un 39.8%, que podemos suponer relacionado a la falta de resolución de problemas (Trejo et al., 2005), también la competitividad fue poco eficiente con un 53.4%, que podemos inferir debería ser mucha las eficiente al utilizar tecnologías de información y comunicación, tal como lo expresan (Tubella, 2012; Alarcón et al., 2013; Cruz y Coca, 2009; Sieber y Valor, 2005). En mi opinión la operatividad de las TICs, aún carece de una brecha que es necesario mejorar incorporando programas de capacitación en manejo de redes sociales, atención al cliente, marketing y otros que les permita a los colaboradores una mejor interacción y manejo de actividades, las TICs son herramientas poderosas, pero también requiere de colaboradores con competencias para poder manejarlas, haciendo que todo este conjunto de factores permita una mejor productividad , mejor desempeño laboral y por lo tanto un mejor posicionamiento organizacional.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

PRIMERA: Se concluye que existe una relación significativa entre, las Tecnologías de Información y Comunicación, y el desempeño laboral en los colaboradores de la Subregión de Salud Sullana, 2021; de acuerdo a un nivel de significancia menor al 0.05 ($0.025 < 0.05$).

SEGUNDA: El 51.1% del personal administrativo encuestado de la Subregión de Salud Sullana, consideró que el uso de las TICs tiene un nivel bueno; y el 44.3% lo considera de nivel regular.

TERCERA: Se concluye que, existe una correlación positiva media entre la comunicación afectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subregión de Salud Sullana, 2021, puesto que se encontró un coeficiente de correlación de ,456, y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$).

CUARTA: Se concluye que, existe una correlación positiva débil entre las Tics y sociedad; y desempeño laboral, en los colaboradores de Subregión de Salud Sullana, 2021, porque se encontró un coeficiente de correlación de con un valor de Tau_b de Kendall de ,341 y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$); relacionándose de forma significativa.

QUINTA: Se concluye que, existe una relación positiva media entre las operaciones de las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subregión de Salud Sullana, 2021, ya que se encontró un coeficiente de correlación de Tau_b de

Kendall de ,381, y un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$).

9.2. Recomendaciones

PRIMERO: Se recomienda solicitar capacitaciones permanentes a la alta dirección, así como matricularse en cursos gratuitos en internet con el objetivo de elevar y conservar las competencias adquiridas.

SEGUNDO: Se recomienda a los directivos, seguir manteniendo dicho nivel, estableciendo incentivos, así como la implementación de programas de capacitación permanente, que permitan mejorar las competencias no solo en TICs, también en otros ámbitos, como atención al usuario y mejora continua.

TERCERO: Se recomienda a los dirigentes de la Sub Región de Salud Sullana, mantenerlos y reforzar con programas de capacitación en TICs, procesos y gestión de información, así como también en atención al cliente, con el objetivo de mejorar el desempeño de los colaboradores y atención al público.

CUARTO: Se recomienda mejorar la comunicación efectiva, considerando el uso de mecanismos tales como formularios de consultas en línea, respuestas a correos electrónicos, línea telefónica con el objetivo de tener una mejor interacción con el usuario y generar valor a la institución.

QUINTO: Se recomienda a los colaboradores, mejorar la calidad de servicio y mantener la interacción con la sociedad en general, aportando de esta manera a la generación de valor institucional.

SEXTO: Se recomienda, a los colaboradores, afianzar sus conocimientos personales en el uso de Tics, así como, mejorar sus acciones

frente al desarrollo de actividades encomendadas, con el objetivo de ser más productivos y elevar el desempeño laboral, asimismo, cumplir con las políticas, normas y reglamentos establecidos, permitiendo un mejor desempeño operativo.

10. AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Pedro; por ser el ente gestor de mi formación profesional y partidario de mi crecimiento personal y académico.

A todos nuestros docentes que nos formaron con su enseñanza, a quienes con su apoyo incondicional y soporte permitieron hacer efectivo la presente investigación.

A mi familia, en especial a mis padres y hermanos por su comprensión, paciencia y respaldo constante para el logro de mi meta profesional.

Gutiérrez Cunya, Paul Martín

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alderete, M. (2012). *Medición de las tecnologías de la información y la comunicación en empresas de servicios de Colombia*. Cuadernos de Administración, 25(45). Recuperado de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4223
- Alarcón, P., Álvarez, X., Hernández, D. y Maldonado, D. (2013). *Matriz de Habilidades TIC para el Aprendizaje*. Recuperado de: https://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/CHILE_Matriz_Habilidades_TIC_para_el_Aprendizaje.pdf
- Álvarez-Indacochea, B., Indacochea-Ganchozo, B., Álvarez-Indacochea, A., Yoza-Rodriguez, N. y Figueroa-Soledispa, M. (2017). *La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior*. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 4(1), 362-372. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.749>
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Fondo editorial de la UIGV. Lima.
- Boudreau, J. (1983) *Economic considerations in estimating the utility of human resource productivity improvement programs*. Personnel Psychology, 36, 551–576.
- Campos, P., Terrones, A. y Vela, S. (2017). *Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2016*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3413>
- Cappelli, P. y Singh, H. (1992). *Integrating strategic human resources and strategic management*. *Research frontiers in industrial relations and human resources*. In D. Lewin, O. S. Mitchell & P. D. Sherer (Eds.) 165–192.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. editorial San Marcos, Lima.

- Carla, V. y Navarro, N. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco – 2020.* (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7844>
- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento.* México: Facultad latinoamericana de ciencias sociales.
- Chiavacci, M. (2008). *Evaluación de Desempeño*, N° 143, FCE – Universidad Nacional de Cuyo.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: McGraw Hill. Quinta edición. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato (1998). *Administración de recursos humanos.* Mexico MCGraw-Hill
- Choquecota, K. y Quispe, E. (2021). *Actitud hacia el uso de las tics y desempeño auto percibido en docentes de Lima en confinamiento por covid-19.* (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11254>
- Cruz, M. y Coca, M. (2009). *Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. impacto en los sistemas educativos.* Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/nuevas-tecnologias-de-informacion-y-comunicaciones-y-su-impacto-en-sistemas-educativos.htm>
- De Vita (2008). *Tecnologías de la Información y la Comunicación para las organizaciones del siglo XXI.* Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 5(1), 77-86. Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/453>
- Diez, N. (2016). *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. (Tesis de Pregrado). Recuperado del Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/958>
- Fernández N. (1998) “*Los equipos de trabajo en las organizaciones*” Madrid; Deusto
- García, C. y Valderrama, K. (2019). *Tecnologías de Información y Comunicación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área Administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2019*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36843>
- Gómez, M. C. (2010). *Definición de un método para el diseño de juegos orientados al desarrollo de habilidades gerenciales como estrategia de entrenamiento empresarial*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1968/>
- Guzmán, C. (2020). *Las Tecnologías de Información y Comunicación y su impacto en las prácticas educativas de la educación primaria venezolana*. Revista de Divulgación Científica, (3), 37- 53, <https://doi.org/10.5281/zenodo.4412943>
- Hanson C. M. y Spross J. A. (2005) *Advanced practice nursing: An integrative approach*, 3ª Ed., pág.341-378. Elsevier Saunders: St. Louis
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018), *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw – Hill Education.
- Kishnani, G. (2020). *Uso de Tic y el desempeño laboral en empresas de comercio en Lima Metropolitana*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10802>
- Locke, E. (1968). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos*. Estados Unidos
- López, L., Correa, L. y Rojas-Bahamón, M. (2017). *Representaciones sociales: formación y uso de tecnologías de información y comunicación. Profesores de educación básica secundaria*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte,

50, 256-276. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/823/1341>

Mendoza, R. (2016). *Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del repositorio de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12888>

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. Y Berry, L.L (1985) “A *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. Journal Of Marketing, Vol. 49, Pp. 41-50

Pérez, D. (2018). *Desempeño Laboral en la Empresa Chavín de Huántar, 2017*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13501>

Pérez, M. (2017). *Uso actual de las tecnologías de información y comunicación en la educación médica*. Revista Médica Herediana, 28(4), 258-265. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3227>

Porter, M. E. (1985) *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press, New York, 1985.

Quispe-Otacoma, A., Padilla-Martínez, M., Telot-González, J., y Nogueira-Rivera, D. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales*. Ingeniería Industrial, 38(1), 81-92. Recuperado el 11 de abril de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362017000100008&lng=es&nrm=iso

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* Decimotercera edición. México: Editorial Pearson Educación

Rojas, E. (2015). *Conceptos*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/relaciones-humanas/>

- Sieber, S y Valor, J. (2005): " *Las TIC como agente de cambio en la empresa española. Situación actual y tendencias de futuro*". Cuadernos de estudio del Ebusiness. Centre PriceWaterhouseCoopers & IESE 1-46.
- Tequis, M. (2020). *Estudio de las relaciones humanas y el desempeño laboral en la empresa Florícola Jardinor en la provincia del Carchi*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10131>
- Ticona, J. (2020). *Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales*. Revista de Investigaciones de la escuela de posgrado de la UNA PUNO, 9(3), 1782 - 1791. Recuperado de: <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2046>
- Trejo, O., Teculatl, D., Jiménez, J. y Muriel, S. (2005). " *Educación Creativa, Proyectos Escolares*", Ed. Euroméxico, México. Pág 19-36
- Tubella, I. (2012). *Comprender la media en la sociedad de la información*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Ureta, L. (2017). *Estrategias de enseñanza y el uso de las tecnologías de información y comunicación en las instituciones educativas departamentales en el Municipio Zona Bananera – Colombia*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas, 4(7), 185-201. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062701>
- Varela. M. (1990). *La resolución de problemas en la enseñanza de las ciencias. Aspectos didácticos y cognitivos*. Memoria para optar al grado de doctor. Universidad complutense de Madrid.
- Whetten, D y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. (6ª Ed.).48 México: Editorial Pearson Educación.
- Thompson, A., y Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.

11. ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título	Problema	Hipótesis	Objetivo	Metodología
Las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores, sub región de salud Sullana 2021	¿Cuál es la relación de las TICs con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021?	<p>H1: Las Tecnologías de información y comunicación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.</p> <p>Ho: Las Tecnologías de información y comunicación no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cuál es la relación de las Tecnologías de información y comunicación; con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.</p>	<p>1.-Tipo y Diseño de investigación:</p> <p>Tipo: No experimental</p> <p>Diseño: Descriptivo – Correlacional - transeccional</p> <p>2.- Población – Muestra</p> <p>Población: 1000 colaboradores</p> <p>Muestra: 88 colaboradores</p> <p>3.- Técnica e Instrumento</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
			<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer cómo son las Tecnologías de información y comunicación; en la Sub Región de Salud Sullana, 2021. - Precisar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021. - Especificar la relación que existe entre comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021. - Analizar la relación que existe entre las TICs y Sociedad; y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021. - Determinar la relación que existe entre la operación de las TICs y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021. 	



Anexo 2

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe las TICs con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Más de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a las TICS; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

LAS TICS:

Nº	ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
Comunicación efectiva						
1	¿Cómo califica la eficacia de las TICS al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?					
2	¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?					
3	¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de las metas trazadas?					
4	¿Cómo califica a las TICS en relación a la comunicación interna en la organización?					
5	¿Cómo califica el nivel de comunicación que tiene el personal con las TICS en el desarrollo de sus actividades?					
Colaboración						
6	¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar el cambio que trae consigo el TIC?					
7	¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso del TIC?					
8	¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse al TIC?					
9	¿Cómo califica a las TICS respecto al funcionamiento colaborativo de sus herramientas?					
10	¿Cómo califica usted el cumplimiento de privacidad de la información en un entorno grupal?					
Operaciones de las TIC						
11	¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto al TIC?					
12	¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con					

	referencia a la empresa?					
13	¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación del TIC?					
14	¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?					
15	¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación del TIC?					
16	¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?					
17	¿Cómo califica el interés mostrado del personal en lograr superar sus falencias en el ámbito laboral respecto a las TIC?					
18	¿Cómo califica por parte de la organización las capacitaciones relacionadas a las TICs?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL:

Nº	ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
Creatividad						
19	¿Cómo califica la originalidad del personal con relación al trabajo que realiza?					
20	¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a la introducción de nuevas ideas?					
21	¿Cómo califica al personal con respecto al interés para resolver los problemas que se dan en el ambiente laboral?					
Competitividad						
22	¿Cómo evalúa la eficacia del personal con relación al desempeño laboral que ejecuta?					
23	¿Cómo evalúa la efectividad mostrada por el personal para lograr sus metas establecidas en el trabajo?					
24	¿Cómo evalúa los resultados obtenidos de los trabajadores con relación a sus metas propuestas?					
Disciplina Laboral						
25	¿Cómo evalúa al personal en el cumplimiento de las normas establecidas dentro del ambiente laboral?					
26	¿Cómo califica la objetividad del personal para el cumplimiento de sus funciones?					
27	¿Cómo calificaría al personal con respecto al aprovechamiento de las horas de trabajo?					
Trabajo en Equipo						
28	¿Cómo evalúa la cooperación del personal ante un determinado problema?					
29	¿Cómo evalúa al personal con respecto a la aceptación de una idea?					
30	¿Cómo calificaría la predisposición del personal ante una circunstancia de trabajo en equipo?					
Calidad de Trabajo						
31	¿Cómo califica la predisposición de esmero del					

	personal con respeto a la labor que realiza?					
32	¿Cómo evalúa el cumplimiento de las normas del personal para desarrollar sus actividades?					
33	¿Cómo evalúa la utilización de los conocimientos y habilidades del personal en el trabajo?					
Cumplimiento de tareas						
34	¿Cómo califica al personal con respecto al cumplimiento de sus metas?					
35	¿Cómo evaluaría la predisposición del personal para la realización de su deber?					
36	¿Cómo califica el desempeño del personal ante determinados asuntos laborales?					

APÉNDICES

APÉNDICE 1

Estadística de fiabilidad

Variable 1: Las TICs

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
<u>.816</u>	<u>18</u>

APÉNDICE 2

Estadísticas del total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	53,60	70,044	,605	,796
P2	52,70	68,233	,659	,792
P3	53,60	89,822	-,566	,855
P4	52,50	67,389	,556	,797
P5	52,60	74,267	,500	,805
P6	52,90	74,767	,362	,810
P7	52,80	68,844	,649	,793
P8	53,50	68,056	,522	,799
P9	52,80	66,178	,607	,793
P10	52,40	82,267	-,159	,833
P11	52,60	68,933	,596	,795
P12	53,10	74,767	,310	,812
P13	52,80	64,622	,753	,783
P14	52,80	78,178	,140	,819
P15	52,00	74,000	,325	,812
P16	52,80	64,622	,753	,783
P17	52,80	78,178	,140	,819
P18	52,00	74,000	,325	,812

APÉNDICE 3

Base de datos – Prueba piloto

Variable 1: Las TICs

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	3	3
2	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	1	5	3	2	4	1	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4
4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4
5	2	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5
6	2	3	1	3	4	2	3	1	4	3	3	3	2	4	5	2	4	5
7	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	5	4	4	5
8	1	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	2	4	3	2	4
9	4	2	3	4	3	4	2	3	4	5	2	2	4	3	4	4	3	4
10	1	1	4	1	2	3	1	1	1	4	2	1	1	3	2	1	3	2

APÉNDICE 4

Estadística de fiabilidad

Variable 2: Desempeño laboral

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,811	18

APÉNDICE 5

Estadísticas del total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	49,00	63,111	-,017	,824
P2	48,60	60,489	,394	,805
P3	48,60	60,044	,183	,815
P4	49,00	61,778	,059	,823
P5	48,70	62,233	,071	,818
P6	49,30	57,567	,429	,801
P7	48,70	55,344	,702	,788
P8	48,90	60,989	,070	,827
P9	48,70	49,789	,914	,766
P10	48,50	64,500	-,119	,830
P11	48,80	57,956	,418	,801
P12	48,90	57,211	,382	,803
P13	48,60	55,378	,784	,786
P14	48,60	55,378	,523	,794
P15	48,50	52,278	,635	,785
P16	48,80	46,622	,848	,763
P17	48,70	55,567	,681	,789
P18	48,30	56,233	,454	,799

APÉNDICE 6

Base de datos – Prueba piloto

Variable 2: Desempeño laboral

N°	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3
2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	5
3	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4
4	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2
5	3	3	3	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
7	2	3	4	2	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3
8	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	3	4
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3
10	4	3	3	4	4	1	2	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2

APÉNDICE 7

Planilla de juicio de expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: **"Las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores, Sub Región de Salud Sullana, 2021"**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad

- Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación de las Tecnologías de información y comunicación; con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: "Las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores, Sub Región de Salud Sullana, 2021".

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES <i>(Si debe modificarse un ítem por favor indique)</i>
Comunicación efectiva	¿Cómo califica la eficacia de las TICs al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?	4	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de las metas trazadas?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica a las TICs en relación a la comunicación interna en la organización?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica el nivel de comunicación que tiene el personal con las TICs en el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	
Colaboración	¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar el cambio que trae consigo el TIC?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso del TIC?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse al TIC?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica a las TICs respecto al funcionamiento colaborativo de sus herramientas?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica usted el cumplimiento de privacidad de la información en un entorno grupal?	4	4	4	4	
Operaciones de las TIC	¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto al TIC?	4	4	4	4	
	¿Cómo califica la facultad del					

	personal para la administración de información con referencia a la					
--	--	--	--	--	--	--

	laboral?					
--	----------	--	--	--	--	--

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			
			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez			Fecha: 03-07-2021
Firma: 	Teléfono: 950490644	Email: karinavevv@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

"Las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores, Sub Región de Salud Sullana, 2021".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Herminia Sánchez Velásquez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg Ciencias de Educación Superior. Licenciada en Ciencias Administrativas.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia Universitaria

TIEMPO: 17 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación de las Tecnologías de información y comunicación; con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

empresa?

¿Cómo calificaría al personal con

4

4

4

4

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X NO
Validado por: Herminia Sánchez Velásquez		Fecha: 08.07.2021	
Firma: 	Teléfono: 961102076	Email: herminiasv01@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

“Las Tics y el desempeño laboral de los colaboradores, Sub Región de Salud Sullana, 2021”.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JOSEFINA LUCY SOJO SOSA

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENCIA UNIVERSITARIA

TIEMPO: 9 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIA

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación de las Tecnologías de información y comunicación; con el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Región de Salud Sullana, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

¿Cómo calificaría al personal con respecto al aprovechamiento de las horas de trabajo?	4	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X NO
Validado por: JOSEFINA LUCY SOJO SOSA			Fecha: 06/07/2021
Firma: 	Teléfono: 948927566	Email: josefina.sojos@usarpedro.edu.pe	

APÉNDICE 8: BASE DE DATOS

ENCUESTADOS	VARIABLE 1 : LAS TICS																	
	Comunicación efectiva					TIC y sociedad					Operación de las TIC							
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	3	3
2	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	5	3	2	4	1	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4
4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4
5	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5
6	3	3	3	3	4	2	3	1	4	3	3	3	2	4	5	2	4	5
7	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	5	4	4	5
8	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	2	4	3	2	4
9	4	3	3	4	3	4	2	3	4	5	2	2	4	3	4	4	3	4
10	3	3	4	1	2	3	1	1	1	4	2	1	1	3	2	1	3	2
11	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
13	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
16	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3

17	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	5	4	3	4	5	2	4	1	4	4	3	4	4	5	4	3	3
19	5	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	1
20	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5
22	5	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4
24	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
25	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3
26	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4
27	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
28	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5
29	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
30	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3
31	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
32	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
33	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
34	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4
35	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5
36	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5
37	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
38	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
39	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
40	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
41	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5

42	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4
43	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5
44	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
45	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
46	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
47	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
48	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5
49	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5
50	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
51	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3
52	4	5	4	1	3	3	3	5	3	4	3	1	4	5	5	3	4	3
53	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	1	1
54	1	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	1	5	1
55	3	3	4	4	2	5	2	4	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2
56	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	2	2	3
57	1	5	1	5	2	1	5	5	1	3	4	1	5	1	4	5	5	5
58	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2
59	5	5	5	2	4	4	4	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
60	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5
61	4	5	4	4	3	3	2	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
62	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3
63	4	4	5	3	2	3	3	5	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4
64	5	3	1	4	2	3	2	4	1	1	4	1	3	3	3	3	4	3
65	2	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	3	5	5
66	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	2

67	3	3	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4
68	4	5	3	1	3	1	4	4	3	4	5	3	1	2	2	3	5	3
69	4	4	1	4	3	2	2	5	3	2	3	3	3	1	5	4	4	2
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	4	3	2
71	4	5	4	4	5	1	4	4	2	5	5	5	2	2	2	4	2	2
72	3	5	2	3	2	2	5	5	1	1	3	2	4	5	3	2	3	3
73	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3
74	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
75	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3
76	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2	3	2	3	3	3	4
77	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	2	5	3	5	2	3	3
78	5	4	4	4	1	1	5	5	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
79	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
80	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3
81	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3
82	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3
83	5	4	4	4	1	1	1	5	1	1	4	2	4	4	2	3	4	4
84	1	3	5	5	2	2	5	5	2	2	2	2	4	5	3	4	1	3
85	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
86	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3
87	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4
88	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	3	3

ENCUESTADOS N°	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																	
	Creatividad			Competitividad			Disciplina laboral			Trabajo en equipo			Calidad de trabajo			Cumplimiento de tareas		
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3
2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	5
3	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4
4	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2
5	3	3	3	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
7	2	3	4	2	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3
8	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	3	4
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3
10	4	3	3	4	4	1	2	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2
11	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4
13	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
14	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
15	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
16	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3
17	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4

18	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
19	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	4	4
20	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4
21	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3
22	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
23	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
25	4	4	5	5	4	1	4	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	4
26	4	4	3	2	4	1	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
27	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4
28	4	4	4	3	5	4	2	3	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4
29	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
30	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
31	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4
32	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
33	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
34	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
35	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
36	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4
37	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
38	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5
39	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5
40	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5
41	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4
42	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4

43	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4
44	5	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5
45	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4
46	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3
47	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
48	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3
49	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5
50	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
51	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
53	5	3	2	3	4	3	2	5	2	5	4	3	3	5	3	5	5	5
54	3	1	3	3	3	4	2	3	1	3	4	2	4	3	5	4	4	5
55	3	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	5	3
56	4	3	1	3	5	3	1	4	3	4	3	3	1	2	3	5	5	3
57	3	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3
58	4	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3
59	5	2	5	3	3	4	1	5	1	5	4	1	4	3	4	4	4	3
60	2	3	2	5	5	5	3	2	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3
61	3	4	1	3	5	4	2	3	3	3	5	3	1	2	4	4	5	3
62	3	2	1	4	3	5	2	2	2	4	2	2	1	3	3	4	3	2
63	4	4	1	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	5	4	4	2	3
64	3	4	1	4	4	4	1	3	4	4	1	4	3	4	2	2	5	4
65	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	5	3	2
66	3	1	3	4	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	4	2	4	2
67	4	1	2	2	4	5	2	5	1	5	2	2	4	4	2	4	2	4

68	2	3	2	3	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	5	5	3
70	3	3	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	2	3
71	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	3	5	4	5	2	3	5
72	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	3	4
73	5	5	1	5	5	5	2	4	5	2	4	5	2	3	2	3	3	3
74	5	2	2	5	4	5	3	5	1	5	3	2	3	3	3	3	3	3
75	2	3	2	3	5	3	5	2	2	3	5	3	3	1	2	3	4	5
76	4	4	2	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2
78	4	4	1	2	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4
79	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	5
80	3	1	1	5	5	4	1	4	1	1	5	1	2	4	2	4	5	4
81	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	1	5	3
82	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
83	2	4	2	4	3	4	1	2	2	4	5	4	3	1	2	4	3	5
84	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4
85	3	4	3	5	4	5	5	3	1	2	5	1	3	5	3	5	5	2
86	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4
87	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
88	4	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3