



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016”.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Rolando David, Mendoza Fuertes

ASESOR:

Dr. Gustavo, Ramírez García

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

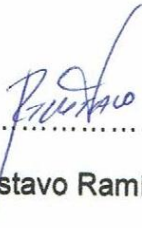
Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016



.....
Dra. Nora Nieto Penadillo
Presidente

.....
Dr. Armando Figueroa Sánchez
Secretario



.....
Dr. Gustavo Ramírez García
Vocal



.....
Dr. Aladino Panduro Salas
Accesitario

DEDICATORIA

A Dios por la vida, la salud y por darme de posibilidad de tener una familia y un maravilloso hijo, gracias a él puedo encontrar en la fe que mueve montañas.

A mis padres y hermana por su afecto, comprensión y apoyo incondicional, sé que siempre estarán cerca para apoyarme.

A mi esposa por su gran amor sincero, por ser el complemento de mi vida, la motivación que conseguir mis metas y el hogar que tanto deseamos, te amo Bebita.

A mi hijo porque me inspira a ser mejor persona para poder convertirme en un ejemplo para él y porque me permite disfrutar la vida como papá.

Mendoza Fuertes, Rolando David

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al asesor de la tesis, por su profesionalismo y apoyo.

Agradezco también a los responsables de las áreas del Hospital II-2 Tarapoto, por permitirme y darme las facilidades para realizar la investigación y aplicar el cuestionario a los empleados de esta institución.

Finalmente, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme las facilidades de poder estudiar una maestría y ser parte de la apuesta y compromiso que tienen por la educación.

Mendoza Fuertes, Rolando David

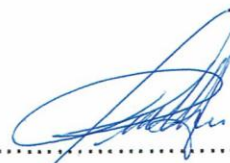
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mendoza Fuertes, Rolando David, estudiante del Programa de Ciencias empresariales de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43716623 con la tesis titulada: "Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016". Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin cita a autores), auto- plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Noviembre, del 2016.



.....
Mendoza Fuertes, Rolando David

DNI: 43716623

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado presento ante ustedes la tesis titulada: “Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre el uso de las Tecnología de la información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.

Esta tesis está compuesta de siete capítulos, el Capítulo I: Introducción, donde se presenta la realidad problemática de la institución, presentación de trabajos previos a nivel internacional y nacional, resumen de las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos planteados.

En el Capítulo II: Método, se detalla el diseño de investigación, operacionalización de las variables, delimitación de la población y cálculo de la muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, descripción de los métodos de análisis de datos y aspectos éticos a considerar.

En el Capítulo III, Resultados, se analizan los resultados obtenidos por variables individuales para el nivel de uso de las Tecnología de la información y Comunicación y nivel de desempeño laboral, finalmente se describen los resultados que afirman la relación existente entre ambas variables.

En los capítulos del IV al VII, se muestra la discusión de los resultados obtenidos de la investigación, las conclusiones por cada objetivo planteado, recomendaciones para la institución y las referencias bibliográficas utilizadas, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, espero cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente,

Mendoza Fuertes, Rolando David

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos	14
1.2.1 A nivel internacional	14
1.2.2 A nivel Nacional	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema	36
1.4.1 Problema General	36
1.4.2 Problemas Específicos.....	36
1.5 Justificación del estudio	37
1.6 Hipótesis	38
1.6.1 Hipótesis General.....	38
1.6.2 Hipótesis Secundarias	38
1.7 Objetivos.....	39
1.7.1 General	39
1.7.2 Específicos.....	39
II. MÉTODO.....	40
1.1 Diseño de investigación	40
1.2 Variables y Operacionalización.....	40
1.2.1 Variables	40
1.2.2 Operacionalización de variables	41
III. RESULTADOS	50

IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS.....	64
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	66
Anexo 02: Cuestionario sobre Tecnologías de la Información y Comunicación.....	67
Anexo 03: Cuestionario sobre desempeño laboral.....	68
Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos: Cuestionario sobre Tecnologías de la Información y Comunicación.....	69
Anexo 05: Confiabilidad de los instrumentos: Cuestionario sobre desempeño laboral.....	71
Anexo 06: Validez de los instrumentos	73
Anexo 07: Constancia de Autorización del Hospital II-2 Tarapoto.....	79
Anexo 08: Fotos	80

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Operacionalización variable TIC	42
TABLA N° 02: Operacionalización variable Desempeño laboral	43
TABLA N° 03: Área de Dirección	44
TABLA N° 04: Área de Planificación y Presupuesto.....	44
TABLA N° 05: Área de Recursos Humanos	45
TABLA N° 06: Área de Economía	45
TABLA N° 07: Área de Logística	45
TABLA N° 08: Área de Estadística e Informática	46
TABLA N° 09: Personal Administrativo Del Banco De Sangre.....	46
TABLA N° 10: Personal Administrativo del Laboratorio Referencial	46
TABLA N° 11: Total de Personal Administrativo de La Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto.....	47
TABLA N° 12: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
TABLA N° 14: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores	52
TABLA N° 15: Resultados de La Correlación de Pearson.....	54
TABLA N° 16: Resumen del modelo	54
TABLA N° 17: ANOVA	55
TABLA N° 18: Coeficientes	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Nivel de uso de las TIC (%)	51
Gráfico N° 02: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores (%).....	53
Gráfico N° 03: Gráfico de dispersión entre las variables: Uso de las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016	56

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016”, tiene como objetivo establecer la relación existente entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016; se tuvo como hipótesis de trabajo H_0 : Existe una relación directa y significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, para contrastar ello se utilizó el diseño no experimental correlacional, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios uno para cada variable y se aplicó a todo el personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, que son en un total de 70 Trabajadores, los resultados encontrados en la investigación principalmente son los siguientes: el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0.876$, el coeficiente de determinación es de 0.0; el 83% del personal que equivale a 58 trabajadores indicaron que el nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación es de “uso regular” y el nivel de desempeño laboral es “regular”, 59 colaboradores que representan el 84.2% indicaron ello; en base a éstos resultados se llegando a las siguientes conclusiones: Existe relación positiva y altamente significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto; además, tanto para el nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como para el desempeño laboral es regular, 83% y 84.2% respectivamente.

Palabras claves:

Tecnologías de la información y comunicación, Desempeño laboral, Hospital.

ABSTRACT

The present qualified investigation: "Technology of the information and communication and the labor performance of the clerical staff of the Executing Unit 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016", it has as aim establish the existing relation between the use of the Technologies of the Information and Communication and the labor performance of the clerical staff of the Executing Unit 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016; it was had as hypothesis of work H_0 : There exists a direct and significant relation between the use of the Technologies of the information and communication and the labor performance of the clerical staff of the Executing Unit 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, to contrast it was in use the design not experimental correlacional, I orchestrate them of compilation of information they were two questionnaires one for every variable and 404 were applied to the whole clerical staff of the Executing Unit Hospital II-2 Tarapoto, that are in a total of 70 Workers, the results found in the investigation principally are the following ones: the coefficient of linear correlation of Pearson $r = 0.876$, the coefficient of determination is of 0.0; 83% of the personnel that is equivalent to 58 workers indicated that the level of use of the Technologies of the information and communication is of "Usó regularmente" and the level of labor performance is "regular", 59 collaborators who represent 84.2% indicated it; on the basis of these proved coming near to the following conclusions: There exists positive and highly significant relation between the use of the Technologies of the information and communication and the labor Performance of the clerical staff of the Executing Unit 404 Hospital II-2 Tarapoto; both for the level of use of the Technologies of the information and communication and for the labor performance it is regular, 83% and 84.2% respectively.

Key words:

Technologies of the information and communication, Work performance, Hospital.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La evaluación del desempeño laboral ha sido durante muchos años, una forma de mantener estable la economía de una empresa, ya que con ella se logra cumplir las metas y objetivos fijados en los planes institucionales. Así mismo, en instituciones del estado, el estudio continuo del desempeño ha permitido, identificar a aquellos elementos que no contribuyen con ningún valor a la institución, y hacen lento los procesos y la entrega de un servicio.

En nuestro país, los funcionarios públicos han sido cuestionados durante muchos años, debido a que bajo la percepción de la población, son estos los que sin hacer nada, llevan el dinero a sus bolsillos. Así mismo, otro problema por el cual afronta el estado, es que el personal no cuenta con herramientas tecnológicas modernas que faciliten su trabajo y sin en todo caso los hay, no cuenta con el personal calificado para hacerlo uso.

Bajo este contexto, en la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, ha comenzado con una campaña para implementar a sus colaboradores con tecnologías de la información y comunicación, sin embargo, el problema recae en el desempeño de los colaboradores, ya que, en algunos casos, este disminuye en vez de aumentar, producto quizás de la negativa al cambio de algunos trabajadores. Pese a ello, la presente investigación busca estudiar el uso de las tecnologías de la información en el personal de esta entidad pública de Tarapoto, y evaluar posteriormente su desempeño, ya que se considera que, con la aplicación de las TIC, el desempeño tendría que mejorar.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional

Quintero (2006). Las innovaciones de las tecnologías de la información y la comunicación como factores motivadores del cambio organizacional en Caracas Venezuela. (Tesis de Maestría), Universidad Central de Venezuela, Caracas Venezuela. Cuyo objetivo es analizar la manera en que las innovaciones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) motivan el Cambio Organizacional.

La investigación se basa en el Pensamiento Sistémico, se sigue la orientación epistemológica y la metodología para el análisis y el desarrollo. El marco conceptual estuvo relacionado con aspectos de la Teoría de la Organización, Planificación Estratégica, Manejo del Cambio Organizacional, Tecnologías de la Información.

Presenta las siguientes conclusiones:

Los componentes relevantes dentro de las organizaciones modernas son las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). La competitividad y efectividad de costos, obteniendo mayor énfasis en las innovaciones de TIC para productos, procesos y servicios. Las TIC son un elemento complejo que han traído consigo muchos cambios a las organizaciones y sus procesos.

Existe un enlace entre las innovaciones de TIC, integración, ventaja estratégica y cambio en las formas organizacionales.

Las TIC contiene una fuerza exógena la cual determina o restringe fuertemente el comportamiento de los individuos y las organizaciones.

Rodríguez (2006). Discursos, poder y saber en la formación permanente: la perspectiva del profesorado sobre la integración curricular de las TIC en Alcalá España. (Tesis doctoral), Universidad de Alcalá, España. Para el logro de su objetivo accede a estudios de casos. Su diseño contempla varias unidades

que le permitiéndose conocer y analizar cómo y en qué afecta la utilización de las TIC a su desarrollo profesional cuando éstos realizan sus actividades de formación permanente y cuando las utilizan para desarrollar las actividades escolares en sus centros.

Recoge las acciones más significativas

Las TIC son objetos o herramientas que ayudan a potenciar su actividad pedagógica y metodológica de los docentes.

La comprensión y el desvelamiento de los discursos de poder-saber que circulan en los espacios de perfeccionamiento del profesorado, se encuentran de modo desigual en su ámbito de formación.

Se observan relaciones fructíferas dentro del círculo de profesorado presentando las siguientes características: surgen de manera voluntaria, están orientada al desarrollo de las necesidades del propio equipo; en este tipo de relaciones afloran, como elementos inherentes al quehacer docente, el compromiso, el entusiasmo, el optimismo, la iniciativa, la colaboración, la crítica, el debate, el respeto, el estudio y la producción propia de materiales curriculares.

La formación permanente para la integración curricular de las TIC, es un proceso complejo y lento que implica la apropiación de estas tecnologías en la cultura del docente y del centro.

La formación permanente del profesorado puede ser el camino para la innovación y el cambio en los centros y en las aulas, para ello es necesario considerar la necesidad colectiva

La torre (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en Valencia. (Tesis doctoral), Universidad de Valencia, España. Pretende analizar cómo las percepciones, las expectativas y la satisfacción laboral de los trabajadores influyen en la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño, a través de estudios de casos con una muestra intersectorial e internacional, (47 organizaciones en

España, incluyendo trabajadores permanentes y temporales; 149 organizaciones de diferentes países y sectores, 5.345 empleados de 218 organizaciones) al primer grupo se recogió información a nivel individual, al segundo fue de forma colectiva y una tercera de ambos utilizando el modelo de Ostroff y Bowen de psicología del trabajo y las organizaciones y arriba a las siguientes conclusiones:

La gestión del personal, persiguen una mayor eficiencia organizacional, sin analizar las percepciones y las actitudes que los empleados desarrollan ante las prácticas de recursos humanos.

La crisis económica que pasa occidente ha modificado el panorama económico mundial afectando a las organizaciones y, en consecuencia, a sus empleados.

El autor considera que factores como la globalización, los avances tecnológicos, y la diversidad en la fuerza laboral han producido y producen una serie de cambios en la gestión empresarial.

Las características del entorno y la estrategia de la organización influyen en las características de la organización y en el sistema de gestión de recursos humanos.

1.2.2 A nivel Nacional

Vallejos (2013). El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso de PAIDEIA (PAIDEIA, es una herramienta para el dictado de clase), por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011 (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, realiza un estudio correlacional, descriptivo teniendo como muestra 534 estudiantes universitarias del sexto al décimo ciclo de la FGAD, a quienes les aplicó una encuesta de satisfacción en dos años diferentes, la primera fue tomada en noviembre del 2011 y la segunda en noviembre del 2012.

También realizo entrevistas a profundidad a seis autoridades universitarias y grupos focales con 10 docentes.

Concluyendo que las TIC juegan un rol importante en el ámbito de trabajo universitario ya que permiten establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes de una nueva generación, los mismos que permiten al docente ser más eficaz, aunque se encuentre en un proceso de transición tecnológica que tiene influencia sobre su calificación laboral.

La implementación de las TIC facilita establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes creándose un ambiente adecuado para que el docente desarrolle sus labores, escenario que permite fortalecer espacios y tener una mejora continua.

Oscuvilca (2014). La gestión de las TIC dada por el personal directivo y el uso de las mismas por los profesores en el proceso de enseñanza - aprendizaje de las instituciones educativas del distrito de San Jerónimo de la provincia de Huancayo 2013-2014. (Tesis de maestría), Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Se plantea como interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión de las TIC dada por el personal directivo y el uso de las mismas por los profesores en el proceso de enseñanza - aprendizaje de las instituciones educativas del distrito de San Jerónimo de la provincia de Huancayo 2013-2014? y procede a realizar la investigación de tipo correlacional y descriptiva aplicó encuestas a 135 profesores, de los resultados obtenidos el investigador arriba a las siguientes conclusiones:

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de las TIC y el uso por los profesores en el proceso de enseñanza aprendizaje de las instituciones educativas del distrito de San Jerónimo de la provincia de Huancayo 2013-2014.

Existe un nivel regular de gestión de las TIC.

Todas las dimensiones: gestión de recursos, estructura organizativa, formación del profesorado, liderazgo – visión se relacionan directa y significativamente con el uso de las TIC.

Dávila (2011). El impacto de las tecnologías de información y comunicación (tic) en el rendimiento académico de los estudiantes de la carrera profesional de ingeniería industrial de la universidad inca Garcilaso de la vega. (Tesis de pregrado), Universidad inca Garcilaso de la vega, Lima. Se plantea la siguiente interrogante ¿Contribuye el uso de las TIC en el desarrollo del rendimiento académico de los alumnos de la carrera profesional de Ingeniería Industrial de la UIGV? Teniendo como objetivo, determinar el nivel de contribución del uso de las TIC en el desarrollo del rendimiento académico de los alumnos de la carrera profesional de Ingeniería Industrial de la UIGV aplica un cuestionario a fin de cumplir con su objetivo a 205 alumnos del ciclo académico 2010-3, luego de analizar los resultados obtenidos concluye:

1. El uso de las TIC contribuye en el desarrollo del rendimiento académico de los alumnos de la carrera profesional de Ingeniería Industrial de la UIGV.
2. El aporte del Internet permite un adecuado desarrollo del rendimiento académico de los alumnos de la carrera profesional de Ingeniería Industrial de la UIGV.
3. El aporte de la Pizarra Digital contribuye en el desarrollo del rendimiento académico de los alumnos de la carrera profesional de Ingeniería Industrial de la UIGV.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Información

Según Effy (2008), “la información son los hechos o las conclusiones que tienen un significado dentro de un contexto. Los datos básicos rara vez son significativos o útiles como información. Para convertirse en información, los datos se manipulan mediante la formación de tablas, la

suma, la resta, la división o cualquier otra operación que permita comprender mejor una situación”.

¿Qué es un sistema?

Effy (2008), define en pocas palabras, un sistema es una matriz de componentes que colaboran para alcanzar una meta común, o varias, al aceptar entradas, procesarlas y producir salidas de una manera organizada.

Sistemas de información

Según Arjonilla y Medina (2013) “un sistema de información está formado por un conjunto de elementos integrados e interrelacionados que persiguen el objetivo de capturar, depurar, almacenar, recuperar, actualizar y tratar datos para proporcionar, distribuir y transmitir información en el lugar y momento en el que sea requerido en la organización”.

Según Effy (2008). Al comprender las palabras “información” y “sistema”, la definición de un sistema de información es casi intuitiva: un sistema de información (IS) está formado por todos los componentes que colaboran para procesar los datos y producir información. Casi todos los sistemas de información empresariales están integrados por muchos subsistemas con metas secundarias, todas las cuales contribuyen a la meta principal de la organización

Para Cohen y Asin (2000) “Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware), sin embargo, en la práctica se utiliza como sinónimo de “sistema de información computarizada”

Sistema informático

Arjonilla y Medina (2013). Se denomina sistema informático al subconjunto de componentes del sistema de información que posibilitan el tratamiento automático de la información, los cuales son el hardware, el software y el subsistema de datos. No en vano, etimológicamente, la palabra informática (unión de las palabras información y automática) tiene dicho significado, aunque una definición más descriptiva diría que la informática es la técnica utilizada para obtener información procesando datos en un sistema físico que obedece a las instrucciones marcadas por programas. En sentido extenso, el subsistema de comunicaciones también forma parte del sistema informático, permitiendo la conexión entre dispositivos y el tratamiento de la información en ordenadores remotos o en red.

Beneficios de la sinergia ser humano-computadora

Según Effy (2008). Es importante recordar que las computadoras sólo pueden efectuar las instrucciones que las personas les indican. Las computadoras procesan los datos con precisión a velocidades mucho mayores que las personas, pero están limitadas en muchos aspectos, el más importante, que carecen de sentido común. Sin embargo, la combinación de las cualidades de las máquinas con las de las personas crea una sinergia.

Sistemas de información en las organizaciones

Para Effy (2008). En las instituciones, el sistema de información está determinado por datos, hardware, software, telecomunicaciones, personas y procedimientos.

Éste sistema es en la práctica sinónimo de un sistema de información y comunicación fundamentado en computadoras, en el cual una computadora es el centro al cual se conecta el equipo periférico.

En un sistema de información basado en computadoras, las computadoras recopilan, almacenan y transforman los datos en

información, según las instrucciones que definen las personas mediante programas para la computadora.

Varias tendencias han vuelto muy importantes la utilización de sistemas de información (IS) en los negocios:

- La potencia de las computadoras ha aumentado enormemente al mismo tiempo que sus precios han disminuido.
- Ha aumentado la diversidad y sencillez de los programas para computadoras.
- La rapidez y confiabilidad de las líneas de comunicación y el acceso a Internet y la Web se han facilitado y difundido.
- El rápido crecimiento de Internet ha abierto oportunidades y estimulado la competencia en los mercados globales.
- Una proporción cada vez mayor de la fuerza de trabajo mundial sabe usar una computadora.

Sistemas de información en las funciones empresariales

Al respecto Effy (2008). Manifiesta lo siguiente: Los IS cumplen diversos propósitos en una organización, en lo que se conoce como las áreas empresariales funcionales: los servicios internos que apoyan la actividad principal de la organización. Las áreas empresariales funcionales son, pero no se limitan a, contabilidad, finanzas, mercadotecnia y recursos humanos. Como ya se mencionó, en cada vez más organizaciones estos sistemas son módulos de un sistema empresarial mayor, un sistema SCM o ERP. “Las funciones empresariales y las cadenas de suministro”, analiza en detalle las funciones empresariales y sus sistemas.

Los sistemas de administración de recursos humanos (HR) ayudan a registrar y conservar las evaluaciones de los empleados. Cada organización debe conservar registros exactos de los empleados. Los sistemas de administración de recursos humanos conservan tales registros, entre ellos fotografías de los empleados, estado civil, información fiscal, al igual que otros datos que pueden usar otros sistemas, como nóminas.

Los sistemas de **evaluación del desempeño** ofrecen las listas básicas que emplean los administradores para valorar a sus subordinados. Estos sistemas también ofrecen una utilería para valorar las cualidades y áreas de oportunidad de los trabajadores.

Sistema de información para la gestión

Arjonilla y Medina (2013). Los directivos de nivel intermedio (nivel táctico) necesitan información sobre los estados de los proyectos, programas y actividades, así como sobre las restricciones impuestas por la organización o el entorno con el objeto de medir el rendimiento de las personas bajo su responsabilidad, planificar la asignación de recursos, controlar el desarrollo de las operaciones, formular reglas de decisión que se aplicarán a nivel operativo y coordinarse entre sí. Esta información deberá ser selectiva, estar resumida (el directivo no está interesado en los detalles) y describir las actividades de la empresa en términos de lo que ocurre en el presente y de lo que ha ocurrido en el pasado.

Tecnología de la información

Según Cohen y Asin (2000). Este término hace referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información. A continuación, se presenta a manera de ejemplo una lista de ellos: Satélite, teléfono, fibra óptica, televisión, computadoras – Internet, software, USB, Etc.

Las Tecnologías de información y comunicación en las instituciones

Para Cohen y Asín (2000), las TIC son aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación del sistema de información entre las personas.

Según Marqués (2003), la tecnología de la información y comunicación son herramientas que nos permiten canalizar la comunicación entre ellas

tenemos a las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual.

Para la CEPAL (2013) las TIC ejercen un efecto impulsor de la eficiencia del Estado y dinamizador de la productividad.

Según Effy (2008). Las telecomunicaciones, las cuales son esenciales para las operaciones empresariales regulares de la actualidad, son la transmisión de datos e información de un punto a otro. La palabra griega tele, que significa “a distancia”, forma parte de palabras como “telégrafo”, “teléfono” y otras que se refieren a las tecnologías que permiten comunicarse a grandes distancias. Por lo tanto, telecomunicaciones son comunicaciones a distancia. Ninguno de los servicios empresariales esenciales como el teléfono, el fax, el correo electrónico, la Web, estaría disponible sin telecomunicaciones rápidas y confiables. Las tecnologías de conexión en red han aportado varios mejoramientos a los procesos empresariales:

- **Una mejor comunicación empresarial.** Cuando no es necesario trasladar objetos físicos de un lugar a otro, la distancia geográfica se hace irrelevante gracias a la tecnología de telecomunicaciones.
- El correo electrónico, el correo de voz, los mensajes instantáneos, los faxes, la transferencia de archivos, la telefonía celular y las teleconferencias permiten una comunicación detallada e instantánea, dentro y entre las organizaciones. Las telecomunicaciones también son utilizadas por las personas para vigilar en tiempo real el desempeño de otras. El uso del correo electrónico ha aportado algunos beneficios secundarios a las comunicaciones empresariales al registrar las ideas y su responsabilidad, de manera permanente por escrito.
- El resultado son comunicaciones empresariales más precisas y menos necesidad de registros manuales. Los mensajes instantáneos por la Web sirven para apoyar a los compradores en línea en tiempo real.

- **Más eficiencia.** Las telecomunicaciones han hecho más eficientes los procesos empresariales.
- Cualquier información registrada electrónicamente queda disponible de inmediato para quienes participan en un proceso empresarial, incluso cuando las unidades están separadas por grandes distancias. Por ejemplo, tan pronto como se hace un pedido, puede verlo cualquiera de la organización que esté involucrado: el personal de mercadotecnia, compras, fabricación, embarque y cobranzas.
- **Una mejor distribución de los datos.** Las organizaciones que transmiten datos importantes con rapidez de una computadora a otra ya no necesitan bases de datos centralizadas. Las unidades empresariales que necesitan ciertos datos con frecuencia los pueden guardar localmente, mientras que otras los consultan desde lugares remotos. Sólo una transferencia de datos rápida y confiable hace posible esta disposición eficiente.
- **Transacciones instantáneas.** La disponibilidad de Internet para millones de empresas y clientes ha trasladado un volumen importante de transacciones empresariales a la Web. Las empresas y los clientes pueden comprar, adquirir y pagar en línea al instante. La tecnología inalámbrica también ha hecho posible el pago y la recopilación de datos instantáneos mediante pequeños dispositivos de radio, como las etiquetas de cobro electrónico de peaje. Las personas emplean las telecomunicaciones no sólo para actividades comerciales, sino para la educación en línea y el entretenimiento.
- **Una fuerza de trabajo flexible y móvil.** Los empleados no tienen que llegar a una oficina para tener contacto con su trabajo, siempre y cuando sus empleos sólo impliquen la utilización y la creación de información. Se tele comunican mediante conexiones de Internet. Los vendedores, el personal de soporte y los trabajadores de campo tienen mayor movilidad con la comunicación inalámbrica.
- **Canales alternos.** Los servicios que solían realizarse mediante canales dedicados especializados se realizan a través de canales alternos. Por ejemplo, la comunicación de voz solía efectuarse sólo a

través de redes telefónicas de propietario, pero ahora se realiza por Internet, lo cual diluyó su costo. Las transmisiones radiales y televisivas se realizaban a través de frecuencias de radio y cables propiedad de una empresa. Las tecnologías más recientes permiten a las organizaciones transmitir por Internet y también ofrecer servicios telefónicos por Internet. Además, las tecnologías para Internet permiten a las personas difundir texto y sonido a computadoras suscritas o a dispositivos móviles con funciones de Internet.

Papel de las tecnologías de la información en el sistema de información

Arjonilla y Medina (2013), define al sistema de información como “un sistema integrado usuario-máquina para proveer información que apoye las operaciones, la administración y las funciones de toma de decisiones en una empresa. El concepto usuario-máquina refleja que los usuarios y las tecnologías de la información forman un sistema combinado donde se obtienen resultados por interacción de ambos”.

Las Tecnologías de información y comunicación (TIC) de uso diario **Computadoras**

Effy (2008). En términos de computación, el hardware se refiere a los componentes físicos de la computadora. Las empresas necesitan considerar primero las tareas que quieren apoyar y las decisiones que quieren realizar y, por lo tanto, la información que necesitan producir. Con este fin, primero deben buscar el software conveniente y sólo después adquirir el hardware más adecuado donde funcione este software.

Teléfonos celulares

Effy (2008). Los teléfonos celulares derivan su nombre popular de los territorios de los proveedores de servicios, los cuales se dividen en áreas conocidas como células. Cada célula tiene en su centro un transceptor (transmisor-receptor) computarizado, el cual transmite señales a otro

receptor y recibe señales de otro transmisor. Cuando se hace una llamada en un teléfono celular, la señal se transmite primero al transceptor más cercano, el cual envía una señal a través de líneas terrestres que marcan el número telefónico deseado.

Videoconferencia.

Effy (2008). Las empresas emplean la videoconferencia para no gastar en viajes y alojamiento, renta de automóviles y el tiempo de empleados con sueldos altos, ya sea que trabajen en organizaciones diferentes o en lugares distintos en la misma organización.

Proceso de pagos y almacenamiento inalámbricos

La tecnología de identificación de radio frecuencia (RFID), nos permite efectuar transacciones y hacer pagos con rapidez. Muchos conductores ya no tienen que ir a una caja registradora ni exhibir una tarjeta de crédito al pagar en las gasolineras.

Sistemas de soporte de decisiones

Para Effy (2008). Es un sistema de información basado en una computadora diseñada para ayudar a los administradores a elegir una de muchas soluciones alternas a un problema. Los DSS ayudan a las corporaciones a aumentar su participación en el mercado, reducir los costos, incrementar la rentabilidad y mejorar la calidad del producto. Al automatizar una parte del proceso de toma de decisiones, los sistemas permiten a los administradores aplicar análisis que antes no existían.

Internet y los servicios de banda ancha

Arjonilla y Medina (2013). Internet es un sistema global de redes de ordenadores interconectadas que se comunican mediante el uso de un protocolo de comunicación para la transmisión de datos que es común y entendible por todos los equipos conectados. Internet es una red pública, que no tiene dueño ni gobierno, compuesta por cientos de miles de redes de ordenadores interconectados que permiten comunicarse,

compartir información, colaborar y ofertar servicios a todos los usuarios de dichas redes (particulares, empresas, centros de investigación, administraciones, etc.).

Administración de los conocimientos

La administración del conocimiento para Effy (2008). Es la combinación de las actividades relacionadas con reunir, organizar, compartir, analizar y difundir el conocimiento para mejorar el desempeño de una organización. La información que se extrae de los datos almacenados es conocimiento, pero a las organizaciones les gustaría almacenar más conocimientos de los que tienen en la actualidad. El conocimiento que no se conserva en los sistemas de información suele ser del tipo que no se extrae con facilidad de los datos capturados en los sitios Web u otros medios de transacciones electrónicos.

Para Arjonilla y Medina, (2013). La gestión del conocimiento puede definirse como el conjunto de procesos y sistemas orientados a incrementar el capital intelectual de la empresa, e integra herramientas tecnológicas y rutinas organizativas que permiten generar nuevo conocimiento, adquirirlo de fuentes externas, emplearlo en la toma de decisiones, incorporarlo a los procesos, pro-

Trabajadores del conocimiento

Según Effy (2008). Para transferir los conocimientos a recursos en línea manejables, algunas compañías piden a los trabajadores que preparen informes de sus hallazgos. Otras, sobre todo las consultoras, solicitan a sus empleados que redacten informes sobre las sesiones con los clientes. De cualquier modo que las organizaciones recopilen la información, los resultados pueden ser varios terabytes de conocimiento potencial, pero el desafío para los empleados es saber cómo encontrar las respuestas a preguntas específicas

Redes de conocimientos de empleados

Effy (2008). Herramientas que facilitan compartir los conocimientos mediante redes internas. Recuerde que una red interna emplea tecnologías Web para conectar a los empleados de la misma organización.

Sistemas operativos actuales

Al respecto Effy (2008). Como se mencionó antes, los sistemas operativos están diseñados para trabajar con un microprocesador particular; en consecuencia, existen diferentes OS para distintos tipos de microprocesadores y computadoras. Si bien existen sistemas operativos para supercomputadoras, mainframes, computadoras medianas y portátiles, casi todas las personas emplean un sistema operativo para PCs. Entre los sistemas operativos populares para la microcomputadoras están Windows XP Home y Windows XP Professional, se tiene Linux para las computadoras que fueron construidas con microprocesadores diseñados por Intel, AMD y otras compañías.

Software específico de aplicaciones.

Effy (2008). Los programas que atienden propósitos diversos, por ejemplo, el desarrollo de herramientas para la toma de decisiones o la creación de documentos, se llaman software de aplicaciones de propósito general. Las hojas de cálculo y los procesadores de texto son aplicaciones de propósito general.

Las aplicaciones de propósito general están disponibles como software en paquete; es decir, vienen preparadas para instalarse a partir de un medio de almacenamiento externo como un CD o un archivo que se descarga desde el sitio Web del fabricante o vendedor. El software específico de aplicaciones no siempre es fácil de conseguir. Los administradores deben decidir si un paquete de software ya preparado cumple con todas las necesidades.

Dimensiones de las Tecnologías de Información y Comunicación

En base a las teorías de Alarcón, Álvarez, Hernández y Maldonado (2013) los factores que intervienen en la evaluación del uso de las tecnologías de información y comunicación son:

Comunicación efectiva. - es muy importante para transmitir ideas, políticas, objetivos, metas institucionales y del área entre directivos, entre trabajadores, entre trabajadores y directivos, para ello es necesario que la información llegue limpia sin interferencias.

Colaboración. - entre el personal de la empresa a través de los sistemas de comunicación e información para el cumplimiento de las metas trazadas, superando las falencias mediante la ayuda mutua y la retroalimentación.

Ética y autocuidado. - se refiere al conocimiento del personal sobre los alcances legales del TIC, entre otros aspectos, la privacidad de la información y el acceso a la información.

TIC y sociedad. - tener conciencia y capacidad para analizar el cambio que trae consigo las tecnologías de la comunicación y la capacidad del personal para acoplarse a las nuevas tendencias globales en la sociedad que está generando las TICs.

Operar las TIC. - Es la habilidad de manipulación y administración de la información con referencia a la empresa de las tecnologías de información y comunicación y la retroalimentación de la información que ha sido transmitida.

Usar las TIC. -es la adaptación y el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información y la evaluación de los mismos.

Tecnología de la Información y Comunicación y Desempeño Organizacional

Koch, Slater y Baatz (como se citó en Gálvez y Gravo, 2012). Manifiestan que la relación entre las TIC y el rendimiento organizacional se refleja en el desarrollo de las organizaciones (Powell y Micallef, 1997). En este sentido, resaltan que mediante la utilización de

herramientas TIC como los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), propician mayor efectividad en los procesos de planificación de recursos relacionados con el rendimiento de la organización.

Plunkett (como se citó en Gálvez y Gravo, 2012). Señala que para asegurar que las TIC apoyen el rendimiento de las organizaciones se deben considerar los siguientes ocho pasos básicos: -Seleccionar los proyectos de TIC que tienen mayor importancia para la empresa. - Enlazar los proyectos de TIC para generar sinergias para alcanzar metas y objetivos organizacionales. -Desarrollar indicadores como instrumento que faciliten la medición del rendimiento de las TIC. - Establecer una línea base que permita comparar el aporte de las TIC al rendimiento de la organización. -Recolectar información relacionada con el aporte de las TIC al rendimiento empresarial-Analizar la información recolectada. -Divulgar los resultados de TIC en la organización. - Integrar los resultados con la gestión de la organización

Desempeño Laboral

Definiciones de Desempeño Laboral

Para Robbins (2009) el desempeño laboral es “el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”.

Para Chiavenato (2009) el desempeño laboral es el indicador de las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones, está relacionado con elementos como la personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación.

Para el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo, tiene una relación directa con el logro de objetivos, cumplimiento de meta, ser más productivo y a responder las expectativas de tu empleador.

Gibson, Ivancevic y Donnelly (1994), define el desempeño laboral como el esfuerzo que el individuo junto a sus habilidades, conocimientos y destrezas pone a disposición en el ejercicio de sus labores en una organización.

Características del Desempeño Laboral

Dessler y Varela (2011), definen algunos rasgos que están presentes o que se deben tomar en cuenta en el desempeño laboral.

1. Enfoque en la misión de la organización: Es importante que los empleados conozcan el trabajo que realiza su institución, su ámbito de intervención, origen, naturaleza, repercusión etc.
2. Enfoque en la visión de futuro: Es importante que los empleados conozcan el objetivo y las metas que tiene la institución, tener claro como desde su espacio, área o puesto va a contribuir para que su empresa o institución alcance lo que ha planeado
3. Enfoque en el cliente: Es necesario enfocar la labor en la satisfacción del cliente o usuario tomando en cuenta que es el motor que dinamiza a la institución permitiendo su existencia.
4. Enfoque en metas y resultados: Para tener un buen desempeño es necesario tener claro a donde se quiere llegar con el trabajo que se realiza.
5. Enfoque en las mejoras y el desarrollo continuos: esto significa que debe haber un interés constante de las personas por mejorar cada día más y más. La preocupación por la eficacia y satisfacción no se pueden dejar de lado.
6. Enfoque de trabajo participativo en equipo: El trabajo en equipo fortalece las relaciones internas y tiene un efecto multiplicador de talentos y competencias.

Compromiso y dedicación: Son elementos claves para el buen desempeño ya que hay involucramiento, lealtad y respeto de las partes para lograr los objetivos trazados por la institución

Talento, habilidades y competencias: Son ingredientes muchas veces identificados en el momento que son evaluados para ingresar a trabajar y resulta valioso su presencia ya que fortalece a la institución.

Aprendizaje y crecimiento profesional: la capacidad para adaptarse, aprender y crecer son componentes esenciales que permiten demostrar un desempeño óptimo en la institución o empresa.

Ética y responsabilidad: Son valores que deben estar presente en el empleado potenciando la labor que desempeña.

Elementos de la evaluación del desempeño:

Gómez y Balkin (2008), señalan que la evaluación del desempeño implica tomar en cuenta tres elementos principales: la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización.

- **La identificación** significa determinar qué es lo que se quiere medir
- **La medición**, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización.
- **La gestión** es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que critica o alaba a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior. En lugar de ello, la evaluación debe adoptar una visión orientada al futuro respecto de lo que los trabajadores pueden hacer para alcanzar su potencial en la organización. Esto significa que los directivos deben ofrecer información a los trabajadores sobre su rendimiento anterior y ayudarles para alcanzar un rendimiento superior.

La Evaluación del desempeño

Alles (2008), señala a la productividad como la medida más cercana y exacta que una organización puede visualizar la inversión de los recursos en un tiempo determinado, a fin de lograr la eficacia y eficiencia.

Actitudes en el trabajo y comportamiento

Hellriegel y Slocum (2009) sobre las actitudes en el trabajo manifiesta lo siguiente.

Las actitudes son otro tipo de diferencia individual que afecta el comportamiento del individuo en la organización. Las actitudes son sentimientos, creencias y tendencias conductuales, más o menos duraderos, acerca de personas, grupos, ideas, cuestiones u objetos específicos. Las actitudes reflejan los antecedentes y las experiencias de una persona y se adoptan en razón de toda una serie de fuerzas, entre ellas sus valores personales, experiencias y personalidad. Las actitudes son importantes por tres razones.

- Primero, las actitudes son razonablemente estables al paso del tiempo. A menos que las personas tengan fuertes razones para cambiar, persistirán. Las personas que tienen una actitud favorable hacia comprar automóviles nacionales quizá en el futuro les gustarán los automóviles nacionales, a menos que ocurran razones importantes que los hagan cambiar sus preferencias de automóviles.
- Segundo, las personas mantienen actitudes que están dirigidas hacia algún objeto, puesto, supervisor, empresa o universidad.
- Tercero, las actitudes influyen en el comportamiento. Es decir, las personas tienden a comportarse en formas consistentes con sus sentimientos. Si tenemos una actitud específica hacia un objeto o una persona, tendemos a formar otras actitudes consistentes hacia objetos o personas relacionados. Por tanto, para modificar la actitud de una persona, se debe modificar su comportamiento.

Actitudes clave relacionadas con el trabajo: esperanza, satisfacción laboral

Hellriegel y Slocum (2009) sobre la esperanza y la satisfacción laboral manifiesta lo siguiente.

Las personas adoptan actitudes ante infinidad de cosas. Los empleados adoptan actitudes ante su jefe, su sueldo, las condiciones de trabajo, la posibilidad de conseguir una promoción, el lugar donde se pueden estacionar, los compañeros de trabajo y muchas más. Algunas de estas actitudes son más importantes que otras porque mantienen una relación más estrecha con el desempeño. Las actitudes de esperanza, satisfacción laboral y compromiso con la organización tienen especial importancia.

- **Esperanza.** La esperanza implica la fuerza de voluntad mental de la persona (su determinación) y la fuerza de sus medios (mapa de rutas) para alcanzar metas. No basta con desear algo, sino que la persona debe contar con los medios para hacerlo realidad. Sin embargo, todo el conocimiento y las habilidades que se necesitan para resolver un problema no servirán de mucho si la persona no tiene la fuerza de voluntad necesaria para resolverlo.
- **La satisfacción en el Trabajo.** Una actitud que interesa mucho a los directivos y a los líderes de equipos es la de la satisfacción laboral.²⁶ La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. Como el costo de reemplazar empleados es de aproximadamente 30 o 40 por ciento de su salario, la rotación puede resultar muy cara. En forma similar, los empleados que están altamente satisfechos con sus puestos llegan a trabajar en forma regular y es menos probable que recurran a sus días de incapacidad por enfermedad.

¿A las personas les gusta su trabajo en términos generales? Aunque usted tal vez escuche en las noticias que algunos trabajadores insatisfechos se han declarado en huelga o incluso que han actuado con violencia contra sus compañeros de trabajo y/o el gerente, las personas suelen estar satisfechas con sus trabajos. Estos sentimientos, que reflejan las actitudes ante el trabajo, representan la llamada satisfacción laboral. La escasa satisfacción produce una costosa

rotación de empleados, ausentismo, retardos e incluso mala salud mental. Como la satisfacción laboral es importante para las organizaciones, es necesario analizar los factores que contribuyen a ella.

Medición de la satisfacción en el trabajo

Para Chiavenato (2000), Existen dos métodos para medir la satisfacción en el trabajo:

1. Escala global única: Es un procedimiento que permite al trabajador manifestar cuan satisfecho se siente en su puesto de trabajo en forma global, marcando las alternativas pasando desde altamente insatisfecho hasta satisfecho, pasando por indiferente, entre otras escalas.
2. Calificación de la suma: Este procedimiento es más minucioso porque evalúa diferentes aspectos del trabajo como el plan de carrera que tiene la organización, plan de ascensos, salario, clima laboral, etc. Ante estas preguntas el trabajador manifiesta el puntaje que le coloca a cada aspecto desde su sentimiento, desde sus percepciones, en base a una escala propuesta para posteriormente el directivo sumarla y sacar un promedio global de la satisfacción del trabajador.

Dimensiones del desempeño Laboral

Méndez (2006), considera tres dimensiones en el desempeño laboral:

1. Habilidades y Capacidades: Refiriéndose a la **creatividad** y la **competitividad** los cuales son recomendables como soporte en el desempeño laboral:
2. Comportamientos: Las instituciones esperan que los empleados se adapten y se rijan de acorde a las **disciplinas laborales** establecidas incluyendo el **trabajo en equipo**.

3. Resultados: Aquello que se visualiza el **cumplimiento de tareas y calidad de trabajo** establecidas, demostrando el nivel de desempeño en la institución o empresa.

Poropat (citado por Flores y Rodríguez, 2006), manifiesta que las dimensiones del desempeño laboral se distinguen según los tipos de desempeño resaltando el desempeño de tareas y el desempeño contextual; el desempeño de tareas está asociado a la habilidad, conocimiento y experiencia del individuo mientras el desempeño contextual tiene como factor principal a la personalidad del individuo. También agrega que a cada dimensión del desempeño se le da un valor diferente, dependiendo de la organización y el entorno directivo.

Chien (citado por Flores y Rodríguez, 2006), considera al desempeño laboral contextual al trabajo voluntario, espontaneo, que tiene el empleado para con su organización aquellas acciones que no están contempladas en un papel o contrato, y no son remuneradas, muchas veces superan las expectativas del empleador, sin embargo al momento que los gerentes evalúan el desempeño muchos toman en cuenta esta dimensión del desempeño laboral.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación existente entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016?

1.5 Justificación del estudio

Relevancia Social.

El presente trabajo de investigación pretende ser un referente en el tema de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral recogiendo las apreciaciones, opiniones y aportes de parte del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, la información sistematizada y analizada aportará con las pautas necesarias para mejorar las estrategias de intervención de las instituciones competentes, fortaleciendo las relaciones, imagen, servicio y la implementación de políticas con sustento social, cultural y democrático que ayuden a brindar un servicio de calidad y por ende lograr la satisfacción de los ciudadanos.

Implicancias Prácticas. La investigación ayudará a sensibilizar y alertar a los directivos de las instituciones en la toma de decisiones estratégicas necesarias para fortalecer el trabajo que desempeñan de manera más óptima y eficiente, de acorde a las tendencias actuales que exige la gestión pública moderna y la ciudadanía.

Valor teórico. El desarrollo de la investigación constituirá un valioso aporte para el conocimiento además de permitir a la gestión pública visibilizar elementos importantes que muchas veces no son tomados en cuenta pero que sirven de mucho para garantizar el éxito en el compromiso, involucramiento y colaboración por parte de la ciudadanía y el trabajo que realizan instituciones estatales para lo cual se tomarán las teorías y lineamientos básicos existentes para profundizar el análisis y corroborar o descartar su aplicabilidad, retornando en el fortalecimiento de vacíos u emisiones de los planes estratégicos de intervención.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Ho: Existe una relación directa y significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.

H1: No existe una relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.

1.6.2 Hipótesis Secundarias

Hipótesis Secundaria 1:

Ho.- El nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, es media.

H1.- El nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, es alta.

Hipótesis Secundaria 2:

Ho.- El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, es media.

H1.- El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, es alta.

Hipótesis Secundaria 3:

H₀.- El grado de asociación entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, es significativo.

H₁.- El grado de asociación entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, no es significativo.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Conocer la relación existente entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.

1.7.2 Específicos

- Conocer el nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.
- Conocer el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.

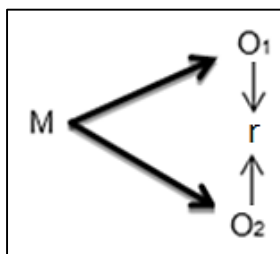
II. MÉTODO

1.1 Diseño de investigación

Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (Carrasco, 2015).

El diseño a aplicar en la investigación, será **descriptiva - correlacional**, ya que antes de establecer una relación, se tendrá que estudiar y describir por separado, el comportamiento de cada una de las variables.

El esquema empleado para representar este diseño es el siguiente:



Donde:

M : Trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.

O₁ : Tecnologías de la Información y Comunicación

O₂ : Desempeño laboral

r : Relación

1.2 Variables y Operacionalización

1.2.1 Variables

- **Variable 1:** Tecnologías de la Información y Comunicación
- **Variable 2:** Desempeño Laboral

1.2.2 Operacionalización de variables

TABLA N° 01. Operacionalización variable Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tecnologías de la Información y Comunicación	Laudon y Laudon (2012) son los recursos de tecnología compartidos que proveen la plataforma de TI para las aplicaciones de sistemas de información específicas para la empresa. La infraestructura de TI incluye la inversión en hardware, software y servicios.	Su evaluación se encuentra dada por el uso de cuestionarios que medirán el uso de las TIC por parte de los colaboradores en estudio.	Comunicación efectiva	Ideas nuevas Interés por ideas expuestas	Ordinal
			Colaboración	Aportaciones para lograr metas Interés mostrado para lograr metas Calificación del interés para superar falencias	
			Ética y autocuidado	Conocimiento legal de las TIC Privacidad de información Acceso a la información	
			TIC y sociedad	Cambio que trae consigo las TIC La organización y las TIC Adaptación a las TIC	
			Operar las TIC	Habilidad manejo de TIC Administración de las TIC en la empresa Retroalimentación de la información usando TIC	
			Usar las TIC	Nuevas formas de manejo de información. Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC	

TABLA N° 02. Operacionalización variable Desempeño laboral

Varia-bles	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Gibson, Ivancevic y Donelly (1994), define el desempeño laboral como el esfuerzo que el individuo junto a sus habilidades, conocimientos y destrezas pone a disposición en el ejercicio de sus labores en una organización.	Se evalúa mediante un cuestionario dirigido al gerente o encargado del personal, quien evaluará uno a uno a sus subordinados en los aspectos: Habilidades y capacidades, comportamiento y resultados.	Habilidades y capacidades	Creatividad	Originalidad Nuevas ideas Resolución de problemas	Ordinal
				Competitividad	Eficacia del personal Efectividad en logro de metas Resultados en relación a metas	
			Comportamiento	Disciplina Laboral	Cumplimiento de normas Cumplimiento de funciones Horas de trabajo efectivas	
				Trabajo en equipo	Cooperación ante problemas Aceptación de ideas Predisposición trabajo en equipo	
			Resultados	Calidad de trabajo	Esmero en el trabajo Respeto de normas en el trabajo Conocimientos y habilidades del personal	
				Cumplimiento de tareas	Cumplimiento de metas Realización del deber Desempeño laboral	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población se encuentra conformada por el total de trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, los mismos que según planilla son un total de 70 colaboradores.

UNIDAD EJECUTORA 404 HOSPITAL II-2 TARAPOTO PERSONAL ADMINISTRATIVO POR AREA FUNCIONAL DEL HOSPITAL

TABLA N° 03: Área de Dirección

DIRECCION	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Director/a Ejecutivo/a	1		1
Ejecutivo/a Adjunto/a	1		1
Relacionista Público	1		1
Asistente Ejecutivo	1		1
Asistente Técnico Secretarial		1	1
TOTAL POR AREA	4	1	5

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 04: Área de Planificación y Presupuesto

PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Jefe/a de Equipo	1		1
Especialista en Presupuesto	1		1
Especialista en Planeamiento		1	1
Técnico/a Administrativo		1	1
TOTAL POR AREA	2	2	4

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 05: Área de Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Coordinador/a	1		1
Especialista Administrativo		1	1
Técnico/a Administrativo	6		6
Asistente Técnico Secretarial	1		1
TOTAL POR AREA	8	1	9

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 06: Área de Economía

UNIDAD DE ECONOMIA	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Coordinador/a	1		1
Contador/a		1	1
Tesorero/a	1		1
Técnico/a Administrativo	2		2
Cajero/a		1	1
Auxiliar Sistema Administrativo	1		1
TOTAL POR AREA	5	2	7

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 07: Área de Logística

UNIDAD DE LOGISTICA	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Coordinador/a	1		1
Técnico/a Administrativo	3	2	5
Asistente Técnico Secretarial	1		1
TOTAL POR AREA	5	2	7

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 08: Área de Estadística e Informática

UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Coordinador/a		1	1
Técnico/a en Estadística		3	3
Técnico/a en Archivo	1		1
Técnico/a en Soporte Informático		1	1
Técnico/a Administrativo	7	2	9
Auxiliar Sistema Administrativo	4	0	4
TOTAL POR AREA	12	7	19

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 09: Personal Administrativo Del Banco De Sangre

DIRECCION EJECUTIVA	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Director	1		1
Relacionista Público		1	1
Técnico/a en Soporte Informático		1	1
Asistente Ejecutivo	1		1
TOTAL POR AREA	2	2	4

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 10: Personal Administrativo del Laboratorio Referencial

DIRECCION EJECUTIVA	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
Director	1		1
Técnico/a en Soporte Informático		1	1
Técnico/a Administrativo	1		1
Asistente Ejecutivo		1	1
Auxiliar Sistema Administrativo	1		1
TOTAL POR AREA	3	2	5

TABLA N° 11: Total de Personal Administrativo de La Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto

UE. 404 II-2 HOSPITAL II-2 TARAPOTO	N° PEA D.L. 276	N° PEA D.L. 1057 (CAS)	TOTAL
HOSPITAL TARAPOTO	43	18	61
BANCO DE SANGRE	2	2	4
LABORATORIO REFERENCIAL	3	2	5
TOTAL GENERAL	48	22	70

Fuente: Elaboración Propia

2.3.2. Muestra

La muestra se encuentra constituida por el total de la población, es decir trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, los mismos que según planilla, son un total de 70 trabajadores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TABLA N° 12: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario	Recopilar información necesaria para desarrollar la variable Tecnologías de la Información y Comunicación	Trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.
Encuesta	Cuestionario	Recopilar información necesaria para desarrollar la variable desempeño laboral.	Trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016

2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento

- **Validación**

La validación se llevó a cabo mediante la firma de tres expertos en Gestión Pública, los mismos que evaluaron las preguntas, asegurándose que se adecuan a las necesidades de la investigación.

- **Confiabilidad**

La confiabilidad se llevó a cabo mediante la prueba del Alfa de Cronbach, para ello se les aplicó el estadístico a los dos instrumentos.

2.5. Métodos de análisis de datos

Este análisis se realizó mediante tablas de frecuencia y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones.

Tablas de frecuencia: la información presentada fue desagregada en frecuencias.

La Calificación e interpretación del instrumento de medición de las **Tecnologías de la información y comunicación** es el siguiente:

Nivel	Intervalo
Alto	90 – 67
Regular	66 - 43
Bajo	42 - 18

Para ello se sumarán los puntajes de cada una de las preguntas del cuestionario por cada encuestado, el total será comparado con la tabla anterior, según saque el puntaje total pertenecerá al nivel de uso alto, uso regular o uso bajo.

La Calificación e interpretación del instrumento de medición del **Desempeño laboral** es el siguiente:

Nivel	Intervalo
Eficiente	90 – 67
Regular	66 - 43
Deficiente	42 - 18

Para ello se sumarán los puntajes de cada una de las preguntas del cuestionario por cada encuestado, el total será comparado con la tabla anterior, según saque el puntaje total pertenecerá al nivel eficiente, regular o deficiente.

- Los gráficos, permitirá en forma simple y rápida que se observen las características de los datos de las variables, en base a las tablas de nivel anteriores.
- Estadísticos. Distribución de frecuencias.
- La contrastación de hipótesis se realizó con la prueba del coeficiente de correlación lineal de Pearson.
- La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las Tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del “marco teórico”.
- Las conclusiones se formularon en base a los objetivos formulados y la discusión de los resultados.

2.6. Aspectos éticos

Para la realización del presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones:

Confidencialidad de toda la información recopilada a través de las encuestas, esto sólo nivel de individualización de los datos, pues los datos se presentarán luego de manera general.

Obtención previa de permisos y coordinaciones necesarias con los responsables de la Institución donde se recogerá la información motivo de estudio de la presente investigación.

III. RESULTADOS

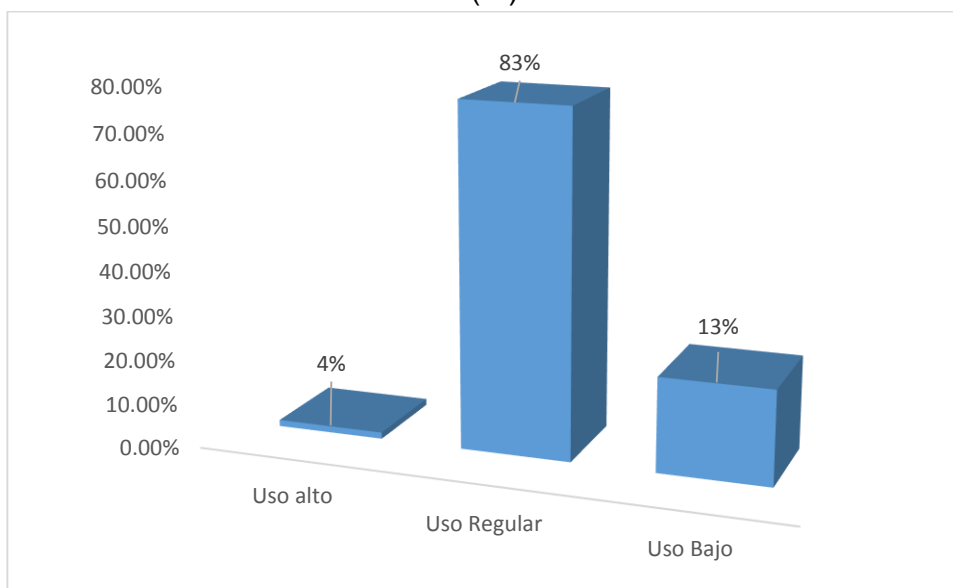
3.1. Nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto.

TABLA N° 13: Nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Uso de las TIC de los trabajadores	Puntaje	Número	Porcentaje
Uso alto	90 a 67	09	13%
Uso Regular	66 a 43	58	83%
Uso Bajo	42 a 18	03	04%
TOTAL		70	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 01: Nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (%).



Fuente: Tabla 13.

Interpretación: La tabla 13 y gráfico 01 muestra el número y porcentaje de colaboradores de la muestra por escala valorativa según su percepción de la variable uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404

Hospital II-2 Tarapoto.; la escala valorativa es representada por tres usos; "Uso alto" que representa un nivel alto de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y se encuentra entre 67 a 90 puntos (Suma de los ítems del instrumento anexo), "Uso regular" que representa un nivel medio de uso de las TIC y se encuentra entre 43 a 66 puntos; y el "Uso bajo" que representa un nivel bajo de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, va desde 18 a 42 puntos. Los resultados obtenidos nos muestran 58 trabajadores administrativos que representan el 83% indicaron que el Nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación de los trabajadores administrativos es de "Uso regular", el "Uso bajo" estuvo representado por 09 trabajadores que representa el 13% y solo 3 trabajador que representan el 04 % indica que el Nivel de uso de las TIC de los trabajadores administrativos es de "Uso Alto".

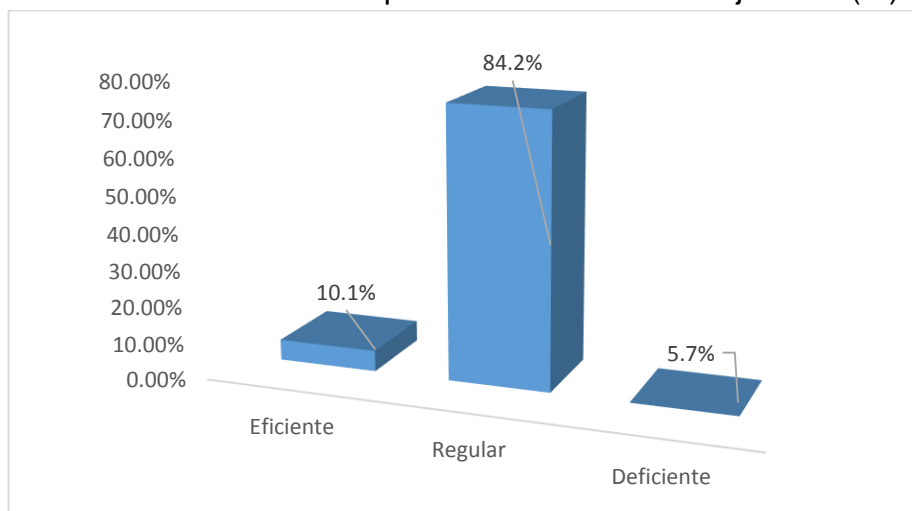
3.2. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto.

TABLA N° 14: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Desempeño laboral de los trabajadores	Puntaje	Número	Porcentaje
Eficiente	90 a 67	7	10.1%
Regular	66 a 42	59	84.2%
Deficiente	41 a 18	4	5.7%
TOTAL		70	100%

Fuente: base de datos elaborado por el autor – Encuestas Ministerio Público - Tarapoto

Gráfico N° 02: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores (%).



Fuente: Tabla 14.

Interpretación: La tabla N° 14 y gráfico 02 muestra el número y porcentaje de colaboradores de la muestra por escala valorativa según su percepción de la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto; la escala valorativa es representada por tres desempeños; "Eficiente" que representa un nivel alto del desempeño laboral y se encuentra entre 67 a 90 puntos (Suma de los ítems del instrumento anexo), "Regular" que representa un nivel medio del desempeño laboral y se encuentra entre 43 a 66 puntos; y "Deficiente" que representa un nivel bajo del desempeño laboral que va desde 18 a 42 puntos. Los resultados obtenidos nos muestran 59 colaboradores que representan el 84.2% indicaron que el Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos es "Regular", mientras que en el desempeño "Eficiente" solo está conformado por 7 trabajadores que representan el 10.1% y "Deficiente" estuvo representado por 4 trabajadores que representan el 5.7%.

3.3. Relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.

Para establecer la relación entre las variables se optó por el modelo lineal con correlación de Pearson; los puntajes obtenidos para la variable Uso de la Tecnologías de la Información y Comunicación son la suma total de los ítems propuestos, así como para la variable Desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto.

TABLA N° 15: Resultados de La Correlación de Pearson

		Tecnologías de la Información y Comunicación	Desempeño Laboral
Tecnologías de la Información y Comunicación	Correlación de Pearson	1	0,876**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	70	70
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,876**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

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

FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 23

TABLA N° 16: Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,876 ^a	0,768	0,765	4,148

a. Predictores: (Constante), Tecnologías de la Información y Comunicación

Interpretación: En la tabla 15, presentamos el coeficiente de correlación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y Desempeño laboral de $r = 0,876$, el p calculado $= 0,000$ que es mucho menor que el p valor (0,05, Bilateral), lo que indica que existe una relación positiva altamente significativa entre las variables, a un nivel de significancia de 5% (0,05), por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (del investigador): Existe relación significativa positiva

entre el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Desempeño laboral de los del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016. Además, el coeficiente de determinación R Cuadrado (Tabla 16) es 0,768 nos indica que el 76,8% del desempeño laboral de los trabajadores administrativos se ve influenciado por el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

TABLA N° 17: Varianza (ANOVA)

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	3877,504	1	3877,504	225,404	0,000 ^b
Residuo	1169,768	68	17,202		
Total	5047,271	69			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Tecnologías de la Información y Comunicación

Interpretación: En la tabla 17, de la varianza, podemos apreciar que el p valor es menor a 0,05, en este caso es Sig. 0,00 esto nos dice que sí es posible encontrar un modelo de regresión lineal con las dos variables en estudio.

TABLA N° 18: Coeficientes^a

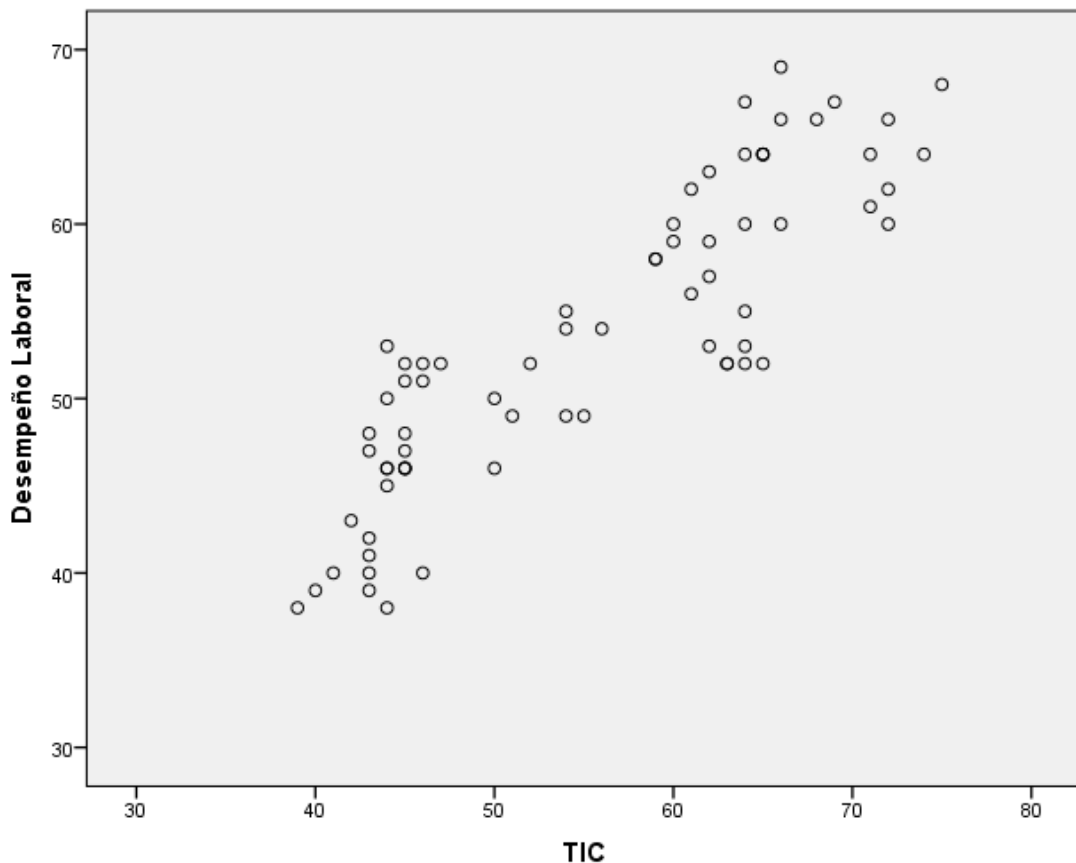
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	14,214	2,660		5,344	0,000
TIC	0,708	0,047	0,876	15,013	0,000

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Interpretación: De la tabla 18, se obtiene los valores de $y = a + bx$ para construir el modelo de regresión lineal, en donde $B = 14,214$ que es igual a la constante “a” de la línea recta del modelo y el valor de las tecnologías de Información y Comunicación es 0,708 que es igual al valor “b” de la línea recta del modelo, entonces: $y = 14,214 + 0,708 x$; esto significa que por

cada valor que asuma las tecnologías de la información y comunicación en ese mismo valor es el desempeño laboral.

Gráfico N° 03: Gráfico de dispersión entre las variables: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016.



Interpretación: De la tabla 18, se obtiene los valores de $y = a + bx$ para construir el modelo de regresión lineal, en donde $B = 14,2$ que es igual a la constante “a” de la línea recta del modelo y el valor de las tecnologías de Información y Comunicación es $0,7$ que es igual al valor “b” de la línea recta del modelo, entonces: $y = 14,2 + 0,7x$; esto significa que por cada valor que asuma las tecnologías de la información y comunicación en ese mismo valor es el desempeño laboral; cómo podemos observar en el Gráfico 03 corresponde exactamente al modelo lineal de la recta encontrada.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Respecto del nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016; para la presente discusión tomamos en cuenta la tabla 13 y gráfico 01, en ellas los resultados obtenidos nos muestran el siguiente orden: Nivel regular con un 83% (58 trabajadores), nivel bajo con 4% (3 trabajadores) y nivel alto con 13 % (09 trabajadores); para **Quintero (2006)**. En su tesis manifiesta que los componentes relevantes dentro de las organizaciones modernas son las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). La competitividad y efectividad de costos, obteniendo mayor énfasis en las innovaciones de Tecnologías de la Información y Comunicación para productos, procesos y servicios. Las Tecnologías de la Información y Comunicación son un elemento complejo que han traído consigo muchos cambios a las organizaciones y sus procesos.

Existe un enlace entre las innovaciones de Tecnologías de la Información y Comunicación, integración, ventaja estratégica y cambio en las formas organizacionales. Las Tecnologías de la Información y Comunicación contienen una fuerza exógena la cual determina o restringe fuertemente el comportamiento de los individuos y las organizaciones.

Al respecto **Effy (2008)**. Manifiesta lo siguiente: Los IS cumplen diversos propósitos en una organización, en lo que se conoce como las áreas empresariales funcionales: los servicios internos que apoyan la actividad principal de la organización. Las áreas empresariales funcionales son, pero no se limitan a, contabilidad, finanzas, mercadotecnia y recursos humanos, los sistemas de administración de recursos humanos (HR) ayudan a registrar y conservar las evaluaciones de los empleados. Cada organización debe conservar registros exactos de los empleados. Los sistemas de evaluación del desempeño ofrecen las listas básicas que emplean los administradores para valorar a sus subordinados. Estos sistemas también ofrecen una utilería para valorar las cualidades y áreas de oportunidad de los trabajadores.

4.2. Respecto del nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto 2016; de la tabla 14 y gráfico 02, los resultados obtenidos nos muestran el siguiente orden: Desempeño regular 84.2% (59 trabajadores), desempeño eficiente con 10.1% (07 trabajadores) y desempeño deficiente con 5.7 % (4 trabajadores). Para **Chiavenato (2009)**, el desempeño laboral es el indicador de las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones, está relacionado con elementos como la personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación.

Para el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo, tiene una relación directa con el logro de objetivos, cumplimiento de meta, ser más productivo y a responder las expectativas de tu empleador.

Según **Gibson, Ivancevic y Donelly (1994)**, define el desempeño laboral como el esfuerzo que el individuo junto a sus habilidades, conocimientos y destrezas pone a disposición en el ejercicio de sus labores en una organización. Al respecto **Gómez y Balkin (2008)**, señalan que la evaluación del desempeño implica tomar en cuenta tres elementos principales: la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización. La identificación significa determinar qué es lo que se quiere medir. La medición, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización.

4.3. De la tabla 15, presentamos el coeficiente de correlación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y Desempeño laboral de $r = 0,876$, el p calculado $=0,000$ que es mucho menor que el p valor (0,05, Bilateral), lo que indica que existe una relación positiva altamente significativa entre las variables, a un nivel de significancia de 5% (0,05), por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (del investigador): Existe relación significativa positiva entre el

Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Desempeño laboral de los del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016. Además, el coeficiente de determinación R Cuadrado (Tabla 16) es 0,768 nos indica que el 76,8% del desempeño laboral de los trabajadores administrativos se ve influenciado por el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. El modelo lineal es $y = 14,2 + 0,7 x$; esto significa que por cada valor que asuma las tecnologías de la información y comunicación en ese mismo valor es el desempeño laboral; Este resultado coincide con **Vallejos (2013)**. En su tesis manifiesta que las Tecnologías de la Información y Comunicación juegan un rol importante en el ámbito de trabajo universitario ya que permiten establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes de una nueva generación, los mismos que permiten al docente ser más eficaz aunque se encuentre en un proceso de transición tecnológica que tiene influencia sobre su calificación laboral. Al respecto **Koch, Slater y Baatz** (como se citó en Gálvez y Gravo, 2012). Manifiestan que la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y el rendimiento organizacional se refleja en el desarrollo de las organizaciones (Powell y Micallef, 1997). En este sentido, resaltan que mediante la utilización de herramientas Tecnologías de la Información y Comunicación como los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), propician mayor efectividad en los procesos de planificación de recursos relacionados con el rendimiento de la organización.

V. CONCLUSIONES

5.1. La relación existente entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016. Es positiva y altamente significativa ($r = 0.876$), el p calculado = 0,000 que es mucho menor que el p valor (0,05, Bilateral), esto significa que las Tecnologías de la Información y Comunicación influyen de manera importante en el desempeño laboral.

5.2. El nivel de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, es igual al siguiente orden:

Nivel regular: 83% (58 trabajadores)

Nivel alto : 13 % (09 trabajadores)

Nivel bajo : 4% (3 trabajadores)

Esto nos indica que el personal de la institución no está utilizando de manera óptima las tecnologías de la información y comunicación, en el trabajo.

5.3. El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016, está dado en el siguiente orden:

Desempeño regular : 84.2% (59 trabajadores)

Desempeño eficiente : 10.1% (07 trabajadores)

Desempeño deficiente : 5.7 % (04 trabajadores)

Esto nos indica que el personal de la institución no está desempeñándose eficientemente en el trabajo, por lo que es necesario mejorar.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Es necesario que los directivos continúen fortaleciendo la relación existente entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, para ello es necesario fortalecer las competencias de los trabajadores en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y mantener e incrementar la motivación de los trabajadores tanto para el uso de las TIC como para mejorar el desempeño laboral.

- 6.2.** Para mejorar el nivel regular de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, es necesario que los directivos capaciten a sus trabajadores en aprovechar todos los recursos y herramientas que tienen las tecnologías de información y comunicación y motivarles a usarlos para realizar los trabajos en menor tiempo tanto en atención de los clientes internos y externos, permitiendo de esta manera que la información fluya rápidamente de manera directa a la persona que lo solicitan, sin intermediarios.

- 6.3.** Para incrementar el nivel regular del desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, es necesario que los directivos, propicien el trabajo en equipo, permitan mayor protagonismo de los trabajadores en la toma de decisiones creativas en su puesto laboral respecto de sus funciones, premiar al personal por el cumplimiento de tareas y la calidad del trabajo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto Vélez, Walter I. (2014). "Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación: Guía del Aprendizaje". Trujillo. Perú: Universidad César Vallejo.
- Alarcón, Reynaldo (2008). "Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento". Universidad Ricardo Palma. Lima Perú: Editorial Universitaria.
- Amoros, E (2006). Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. España: Editorial EUMED.
- Armstrong, M. (2005). Gerencia de Recursos Humanos. Colombia: Editorial Legis. Santafé de Bogotá.
- Carrasco S. (2015). Metodología de la investigación científica. Segunda Edición. Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato I. (2009). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. México, D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A.
- Cohen D. y Asín E. (2009). Tecnologías de información en los negocios (Quinta edición). Colombia: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Daft R. L. (2011). Teoría y diseño organizacional. Décima edición. México: Cengage Learning Editores, S.A
- Dávila, R. (2011). El impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el rendimiento académico de los estudiantes de la carrera profesional de ingeniería industrial de la universidad inca Garcilaso de

la vega. (Tesis de pregrado), Universidad inca Garcilaso de la vega ,Lima. Recuperado de: docplayer.es

Davis, K (2006). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial Mc Graw Hill.

Dubrin, A J. (2008). Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo. Novena edición. México: Pearson Educación.

Evans, J. y Lindsay. (2005). Administración y control de la calidad. México: Editorial Thomson.

Flores, M. y Rodriguez, Ch. (2006) Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual. Tesis doctoral. Universidad Católica Andrés Bello Caracas. Recuperado en línea en www.tesisenred.net/

Hellriegel, D. y Slocum, J. W. (2009). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Editorial: THOMSON.

Ivancevich J. (2006). Comportamiento Organizacional. Edil. Mc Graw Hill.

La Torre, M. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en Valencia. (Tesis doctoral), Universidad de Valencia, España. Recuperado en línea en www.tesisenred.net/

López J. (2005). Gestión Por Competencias. España: Edit. Prentice Hall.

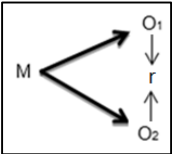
Maldonado, G., Martínez, M., García, D., Aguilera E., González, M., (2010). La influencia de las TICs en el rendimiento de la PyME de Aguascalientes. Investigación y Ciencia, 18 (47), 57-65.

- Oscuvilca, L. (2014). La gestión de las TIC dada por el personal directivo y el uso de las mismas por los profesores en el proceso de enseñanza - aprendizaje de las instituciones educativas del distrito de San Jerónimo de la provincia de Huancayo 2013-2014. (Tesis de maestría), Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado en línea cybertesis.unmsm.edu.pe.
- Quintero, B. (2006). Las innovaciones de las tecnologías de la información y la comunicación como factores motivadores del cambio organizacional en Caracas Venezuela. (Tesis de Maestría), Universidad Central de Venezuela, Caracas Venezuela. Recuperado en línea www.vladimirpetitmedina.com/.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional Decimotercera edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2006). Discursos, poder y saber en la formación permanente: la perspectiva del profesorado sobre la integración curricular de las TIC en Alcalá España. (Tesis doctoral), Universidad de Alcalá, España. Recuperado de: dspace.uah.es
- Smith, J. (2007). Satisfacción de los Clientes. Colombia: Edil. Mc Graw Hill.
- Stephen R. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Edil. Prentice Hall
- Stephen R. y Timothy J. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Vallejos, E. (2013). El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos del Uso de PAIDEIA (PAIDEIA, es una herramienta para el dictado de clase), por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-201 (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado en línea tesis.pucp.edu.pe.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título: Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto. Año 2016.

Problema	Hipótesis	Objetivo general	Variables	Diseño Experimental	Escala de medición
<p>¿Cuál es la relación existente entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto? Año 2016?</p>	<p>H₁: Existe una relación directa y significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto. Año 2016.</p> <p>H₀: No existe una relación directa y significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto. Año 2016.</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación existente entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto. Año 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Establecer el nivel de uso de las TIC del personal administrativo del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto. Año 2016. •Establecer el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto. Año 2016 	<p>V1: Uso de las TIC V2: Desempeño laboral.</p> <p>Población: La población se encuentra conformada por el total de trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, los mismos que según planilla son un total de 70 colaboradores</p> <p>Muestra: La muestra se encuentra constituida por el total de la población, es decir Trabajadores Administrativos de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, los mismos que según planilla, son un total de 70 colaboradores.</p>	<p>Descriptiva y correlacional, el esquema es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Donde: M: Trabajadores administrativos del Hospital de Referencia Regional II-2 Tarapoto. Año 2016 O1: TIC O2: Desempeño laboral R: Relación</p>	<p>Para las dos variables será NOMINAL</p>

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO SOBRE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Adaptado por el autor de Cohen D. y Asín E. (2009). Tecnologías de información en los negocios (Quinta edición). Colombia: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

RESPONSABLE DEL AREA DE: _____

Buen día/ buena tarde, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Personal Administrativo de la UE. 404 Hospital II-2 Tarapoto. Año 2016. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE
1	2	3	4	5

TIC		ESCALA				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN AFECTIVA						
1	¿Cómo califica la eficacia 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?					
COLABORACIÓN						
4	¿Cómo evalúa la utilidad de las aportaciones del personal para el cumplimiento de las metas trazadas?					
5	¿Cómo evalúa el interés mostrado por el personal para concluir las metas trazadas?					
6	¿Cómo califica el interés mostrado del personal en lograr superar sus falencias en el ámbito laboral?					
ÉTICA Y AUTOCUIDADO						
7	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal sobre los alcances legales del TIC?					
8	¿Cómo califica usted del cumplimiento de privacidad de información por parte del personal?					
9	¿Cómo calificaría al personal con relación a darle acceso un su totalidad a la información?					
TIC Y SOCIEDAD						
10	¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar el cambio que trae consigo el TIC?					
11	¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso del TIC?					
12	¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse al TIC?					
OPERAR LAS TIC						
13	¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto al TIC?					
14	¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con referencia a la empresa?					
15	¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación del TIC?					
USAR LAS TIC						
16	¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?					
17	¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación del TIC?					
18	¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?					

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Adaptado por el autor de Gan F. y Trajiné J. (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos, S. A

RESPONSABLE DEL AREA DE: _____

Buen día/ buena tarde, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar el Desempeño Laboral del personal administrativo de la UE. 404 Hospital II-2 Tarapoto, que están bajo su dirección. Año 2016. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE
1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL		ESCALA				
		1	2	3	4	5
CREATIVIDAD						
1	¿Cómo califica la originalidad del personal con relación al trabajo que realiza?					
2	¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a la inclusión de nuevas ideas?					
3	¿Cómo califica al personal con respecto al interés para resolver los problemas que se dan en el ambiente laboral?					
COMPETITIVIDAD						
4	¿Cómo evalúa la eficacia del personal con relación al desempeño laboral que ejecuta?					
5	¿Cómo evalúa la efectividad mostrado por el personal para lograr sus metas establecidas en el trabajo?					
6	¿Cómo evalúa los resultados obtenidos de los trabajadores con relación a sus metas propuestas?					
DISCIPLINA LABORAL						
7	¿Cómo evalúa al personal en el cumplimiento de las normas establecidas dentro del ambiente laboral?					
8	¿Cómo califica la objetividad del personal para el cumplimiento de sus funciones?					
9	¿Cómo calificaría al personal con respecto al aprovechamiento de las horas de trabajo?					
TRABAJO EN EQUIPO						
10	¿Cómo evalúa la cooperación del personal ante un determinado problema?					
11	¿Cómo evalúa al personal con respecto a la aceptación de una idea?					
12	¿Cómo calificaría la pre disposición del personal ante una circunstancia de trabajo en equipo?					
CALIDAD DE TRABAJO						
13	¿Cómo califica la predisposición de esmero del personal con respeto a la labor que realiza?					
14	¿Cómo evalúa el cumplimiento de las normas del personal para desarrollar sus actividades?					
CUMPLIMIENTO DE TAREAS						
15	¿Cómo califica al personal con respecto al cumplimiento de sus metas?					
16	¿Cómo evaluaría la predisponían del personal para la realización de su deber?					
17	¿Cómo califica el desempeño del personal ante determinadas asuntos laborales?					

ANEXO N° 4

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS. ALPHA DE CROMBACH

Cuestionario sobre tecnologías de la información y comunicación

El principal aspecto analizado para cada uno de los instrumentos utilizados es la confiabilidad, calculada a través del coeficiente Alpha de Cronbach, que mide el grado de consistencia interna entre los ítems (Anastasi y Urbina, 1998).

Estadístico de fiabilidad para el instrumento: Cuestionario de TIC

N°	Preguntas	Alpha de Crombach	Número de Ítems
1	¿Cómo califica la eficacia al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?	0.73	1
2	¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?	0.71	1
3	¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de las metas trazadas?	0.78	1
4	¿Cómo evalúa la utilidad de las aportaciones del personal para el cumplimiento de las metas trazadas?	0.74	1
5	¿Cómo evalúa el interés mostrado por el personal para concluir las metas trazadas?	0.69	1
6	¿Cómo califica el interés mostrado del personal en lograr superar sus falencias en el ámbito laboral?	0.76	1
7	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal sobre los alcances legales del TIC?	0.71	1
8	¿Cómo califica usted del cumplimiento de privacidad de información por parte del personal?	0.79	1
9	¿Cómo calificaría al personal con relación a darle acceso un su totalidad a la información?	0.82	1
10	¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar el cambio que trae consigo el TIC?	0.81	1
11	¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso del TIC?	0.81	1
12	¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse al TIC?	0.74	1
13	¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto al TIC?	0.76	1
14	¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con referencia a la empresa?	0.79	1
15	¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación del TIC?	0.78	1
16	¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?	0.55	1

N°	Preguntas	Alpha de Crombach	Número de Ítems
17	¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación del TIC?	0.79	1
18	¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?	0.81	1

Alpha de Crombach	Número de ítems
0.75389	18

Interpretación:

El Alpha de Crombach es 0.75389, este resultado indica que el ítem tiene alta homogeneidad entre ellos por lo tanto tienen alta confiabilidad el instrumento, esto nos permite concluir que es un instrumento adecuado para medir la variable TIC.

ANEXO N° 5

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS. ALPHA DE CROMBACH

Estadístico de fiabilidad para el instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral.

N°	Preguntas	Alpha de Crombach	Número de Items
1	¿Cómo califica la originalidad del personal con relación al trabajo que realiza?	0.80	1
2	¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a la inclusión de nuevas ideas?	0.79	1
3	¿Cómo califica al personal con respecto al interés para resolver los problemas que se dan en el ambiente laboral?	0.89	1
4	¿Cómo evalúa la eficacia del personal con relación al desempeño laboral que ejecuta?	0.84	1
5	¿Cómo evalúa la efectividad mostrado por el personal para lograr sus metas establecidas en el trabajo?	0.87	1
6	¿Cómo evalúa los resultados obtenidos de los trabajadores con relación a sus metas propuestas?	0.76	1
7	¿Cómo evalúa al personal en el cumplimiento de las normas establecidas dentro del ambiente laboral?	0.75	1
8	¿Cómo califica la objetividad del personal para el cumplimiento de sus funciones?	0.88	1
9	¿Cómo calificaría al personal con respecto al aprovechamiento de las horas de trabajo?	0.82	1
10	¿Cómo evalúa la cooperación del personal ante un determinado problema?	0.86	1
11	¿Cómo evalúa al personal con respecto a la aceptación de una idea?	0.81	1
12	¿Cómo calificaría la pre disposición del personal ante una circunstancia de trabajo en equipo?	0.84	1
13	¿Cómo califica la predisposición de esmero del personal con respecto a la labor que realiza?	0.86	1
14	¿Cómo evalúa el cumplimiento de las normas del personal para desarrollar sus actividades?	0.79	1
15	¿Cómo evalúa la utilización de los conocimientos y habilidades del personal en el trabajo?	0.78	1
16	¿Cómo califica al personal con respecto al cumplimiento de sus metas?	0.85	1
17	¿Cómo evaluaría la predisponían del personal para la realización de su deber?	0.79	1
18	¿Cómo califica el desempeño del personal ante determinadas asuntos laborales?	0.81	1

Alpha de Crombach	Número de ítems
0.8217	18

Interpretación:

El Alpha de Crombach es 0.8217, este resultado indica que los ítems tiene alta homogeneidad entre ellos por lo tanto tienen alta confiabilidad el instrumento, esto nos permite concluir que es un instrumento adecuado para medir la variable Desempeño Laboral.

ANEXO N° 6: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: DOCENTE DE LA EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACION

Título de la Investigación: "Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016".

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Autor del Instrumento: Br. Rolando Mendoza Fuertes

MUY DEFICIENTE(1)	DEFICIENTE(2)	ACEPTABLE(3)	BUENA(4)	EXCELENTE(5)
CRITERIOS	INDICADORES			
		1	2	3
				4
				5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.			X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.			X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las competencias laborales			X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad			X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherente a las competencias laborales			X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.			X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.			X
Subtotal				16
TOTAL				46

II. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento es coherente en sus categorías investigativas por lo que procede su aplicación

III. PROMEDIO DE VALORACION:4.6(Buena)


 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

Sello y Firma
DNI: 01109463

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: DOCENTE DE LA EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACION

Título de la Investigación: "Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016".

Instrumento motivo de evaluación: cuestionario para valorar el desempeño laboral

Autor del Instrumento: Br. Rolando Mendoza Fuertes

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión del desarrollo social					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherente a la gestión del desarrollo social				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					12	35
TOTAL					47	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento es coherente en sus categorías investigativas e indicadores, por lo que procede su aplicación

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.7 (buena)



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

Sello y Firma
DNI: 01109463

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CUESTIONARIO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: López Rengifo, Enrique
 Institución donde labora: UCV - Posgrado
 Grado académico: MBA.
 Instrumento: Cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación
 Autor del instrumento: Br. Mendoza Fuertes, Rolando David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					12	35
TOTAL					47	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.7

Mg. Enrique López Rengifo
DOCENTE

EFG - UCV
Sello y Firma
DNI: 18102482

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: López Rengifo, Enrique
 Institución donde labora: UCV - Posgrado
 Grado académico: MBA.
 Instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral
 Autor del instrumento: Br. Mendoza Fuertes, Rolando David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.8


Mg. Enrique López Rengifo
DOCENTE
EPG - UCV
 Sello y Firma
 DNI: 18102482

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CUESTIONARIO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Cunia García, Jacinto
 Institución donde labora: UNSM- Posgrado
 Grado académico: Doctor
 Instrumento: Cuestionario de Tecnologías de Información y Comunicación
 Autor del instrumento: Br. Mendoza Fuertes, Rolando David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X	
Subtotal					24	20
TOTAL		44				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.4


Dr. Prof. Jacinto Cunia García
Reg. N° 260 D
 Sello y Firma
 DNI: 01077197

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Cunia García, Jacinto
 Institución donde labora: UNSM- Posgrado
 Grado académico: Doctor
 Instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral
 Autor del instrumento: Br. Mendoza Fuertes, Rolando David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Apto para ser aplicado

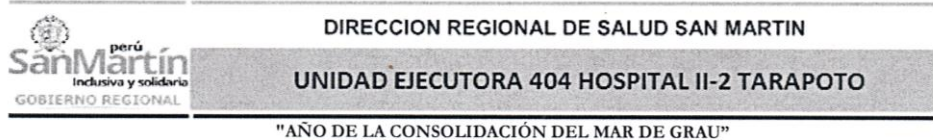
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.6


Dr. Prof. Jacinto Cunia Garcia
Reg. N° 269 D

Sello y Firma
DNI: 01077197

**ANEXO 07: CONSTANCIA DE AUTORIZACION DEL HOSPITAL II-2
TARAPOTO**



AUTORIZACIÓN

La Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, por medio de la Unidad de Recursos Humanos, autoriza al Sr. ROLANDO DAVID MENDOZA FUERTES, identificado con DNI 43716623, Para que realice la recopilación de datos y encuesta anónima a los colaboradores administrativos de nuestra Unidad Ejecutora, con el fin de recaudar información referente a las Tecnologías de Información y comunicación y Desempeño Laboral. Por tal motivo queda consentida su petición para realizar dicha recopilación y encuesta.

Tarapoto, 06 de Octubre de 2016.



ANEXO 08: FOTOS







