

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS
Tecnologías de información y comunicación y la efectividad
en la capacitación del personal del Policlínico Chosica
EsSalud – 2019

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor(es) : Bach. CINDIA ROXANA MARTINEZ
HUANUQUEÑO

Asesor : Mg. Amanda Luzmila Gomez Chavez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 27/11/2019 – 26/11/2020

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

“TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA
EFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL POLICLÍNICO
CHOSICA ESSALUD – 2019”

PRESENTADO POR:

BACH. CINDIA ROXANA MARTINEZ HUANOQUEÑO

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo, 13 de Setiembre de 2023

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA
EFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL POLICLÍNICO
CHOSICA ESSALUD – 2019

AUTOR

CINDIA ROXANA MARTINEZ HUANUQUEÑO

Presentado para optar el título de: Licenciada en Administración

ASESORA

MG. AMANDA LUZMILA GOMEZ CHAVEZ

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS
Huancayo – Perú

13 de Setiembre de 2023

Asesora: Mg. Amanda Luzmila Gomez Chavez

Dedicatoria

Se el gran significado que tiene el terminar la carrera profesional para mis padres; Hibernón y Velia, para ellos dedico este trabajo de investigación por su gran apoyo. A mis hermanos por darme el soporte y consejos en el momento que más necesitaba.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por iluminarme el camino todos los días de mi vida; a la Universidad Peruana Los Andes, por hacer de mí una profesional que dejará en alto el nombre de nuestra Alma Mater.

A mi asesora Amanda Gómez por su tiempo y dedicación que me brindo para desarrollar esta investigación, por eso te doy mil gracias.

Cindia Roxana Martínez Huanuqueño



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA EFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL POLICLÍNICO CHOSICA ESSALUD – 2019

Cuyo autor(es) : CINDIA ROXANA, MARTINEZ HUANUQUEÑO.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. GOMEZ CHAVEZ AMANDA LUZMILA.

Que fue presentado con fecha 01.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 07.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **29%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 08 de Agosto del 2023.



Dr. Armando Juan Aduato Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

CONTENIDO

| | |
|--|------|
| HOJA DE APROBACION DE JURADOS | ii |
| FALSA PORTADA | iii |
| HOJA APARTE CON EL NOMBRE DEL ASESOR..... | iii |
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| CONSTANCIA DE SIMILITUD | vi |
| CONTENIDO | viii |
| CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS..... | xi |
| RESUMEN..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| INTRODUCCION | xvi |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | 18 |
| 1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 20 |
| 1.2.1. Delimitación espacial..... | 20 |
| 1.2.2. Delimitación temporal | 20 |
| 1.2.3. Delimitación conceptual | 20 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 21 |
| 1.3.1. Problema General | 21 |
| 1.3.2. Problemas Específicos | 21 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN | 21 |
| 1.4.1. Social | 21 |
| 1.4.2. Teórica | 22 |

| | |
|--|----|
| | ix |
| 1.4.3. Justificación Metodológica | 22 |
| 1.5. OBJETIVOS | 23 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 23 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos..... | 23 |
| CAPITULO II. MARCO TEÓRICO | 24 |
| 2.1. ANTECEDENTES | 24 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 32 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL | 43 |
| CAPÍTULO III. HIPÓTESIS | 34 |
| 3.1. HIPÓTESIS GENERAL | 34 |
| 3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS..... | 34 |
| 3.3. VARIABLES..... | 34 |
| CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA | 39 |
| 4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... | 39 |
| 4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 39 |
| 4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN..... | 39 |
| 4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 39 |
| 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA | 39 |
| 4.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 41 |
| 4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 41 |
| 4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 41 |
| CAPÍTULO V. RESULTADOS | 42 |
| 5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS | 42 |
| 5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS | 69 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 88 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| | x |
| CONCLUSIONES | 93 |
| RECOMENDACIONES | 95 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 96 |
| ANEXOS | 100 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Variable X – Tecnologías de la Información y Comunicación</i> | 35 |
| Tabla 2. <i>Variable Y – Efectividad en la capacitación del personal</i> | 35 |
| Tabla 3. <i>Aspecto Técnico</i> | 42 |
| Tabla 4. <i>Aspecto de Gestión</i> | 49 |
| Tabla 5. <i>Aspecto Ético</i> | 54 |
| Tabla 6. <i>Eficiencia</i> | 59 |
| Tabla 7. <i>Eficacia</i> | 65 |
| Tabla 8. <i>Contraste Hipótesis General</i> | 69 |
| Tabla 9. <i>Contraste Hipótesis Especifica 1</i> | 71 |
| Tabla 10. <i>Contraste Hipótesis Especifica 2</i> | 72 |
| Tabla 11. <i>Contraste Hipótesis Especifica 3</i> | 73 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. Pregunta 1 – Variable X..... | 43 |
| Gráfica 2. Pregunta 2 – Variable X..... | 43 |
| Gráfica 3. Pregunta 3 – Variable X..... | 44 |
| Gráfica 4. Pregunta 4 – Variable X..... | 45 |
| Gráfica 5. Pregunta 5 – Variable X..... | 45 |
| Gráfica 6. Pregunta 6 – Variable X..... | 46 |
| Gráfica 7. Pregunta 7 – Variable X..... | 47 |
| Gráfica 8. Pregunta 8 – Variable X..... | 47 |
| Gráfica 9. Pregunta 9 – Variable X..... | 48 |
| Gráfica 10. Pregunta 10 – Variable X..... | 49 |
| Gráfica 11. Pregunta 11 – Variable X..... | 50 |
| Gráfica 12. Pregunta 12 – Variable X..... | 51 |
| Gráfica 13. Pregunta 13 – Variable X..... | 51 |
| Gráfica 14. Pregunta 14 – Variable X..... | 52 |
| Gráfica 15. Pregunta 15 – Variable X..... | 53 |
| Gráfica 16. Pregunta 16 – Variable X..... | 54 |
| Gráfica 17. Pregunta 17 – Variable X..... | 55 |
| Gráfica 18. Pregunta 18 – Variable X..... | 56 |
| Gráfica 19. Pregunta 19 – Variable X..... | 56 |
| Gráfica 20. Pregunta 20 – Variable X..... | 57 |
| Gráfica 21. Pregunta 21 – Variable X..... | 58 |
| Gráfica 22. Pregunta 1 – Variable Y..... | 59 |
| Gráfica 23. Pregunta 2 – Variable Y..... | 60 |
| Gráfica 24. Pregunta 3 – Variable Y..... | 61 |
| Gráfica 25. Pregunta 4 – Variable Y..... | 61 |
| Gráfica 26. Pregunta 5 – Variable Y..... | 62 |
| Gráfica 27. Pregunta 6 – Variable Y..... | 63 |
| Gráfica 28. Pregunta 7 – Variable Y..... | 63 |

| | |
|--|----|
| Gráfica 29. Pregunta 8 – Variable Y | 64 |
| Gráfica 30. Pregunta 9 – Variable Y | 65 |
| Gráfica 31. Pregunta 10 – Variable Y | 66 |
| Gráfica 32. Pregunta 11 – Variable Y | 67 |
| Gráfica 33. Pregunta 12 – Variable Y | 67 |
| Gráfica 34. Pregunta 13 – Variable Y | 68 |

RESUMEN

Problema: ¿Cómo se relacionan las tecnologías de información y comunicación con la eficacia en la capacitación del personal en el Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre de 2019? **Objetivo:** Durante el período de junio a octubre de 2019, se busca establecer una conexión general entre el uso de las tecnologías de información y comunicación con la eficiencia en los procesos de capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud. **Se seleccionó una muestra de 52 usuarios internos de una población de 120 trabajadores para el análisis de datos. El tipo de investigación utilizado fue básico de nivel correlacional, método deductivo y enfoque cualitativo. Se creó un modelo para la encuesta. Para cada variable de estudio, se creó un modelo de encuesta con una escala de medición de tipo dicotómica.**

Resultados: Basado en el contraste de hipótesis, encontramos una relación media positiva de 0,481 y una $p < 0,01$ para la distribución de Chi Cuadrada. Esto demuestra una correspondencia de cardinalidad con respecto a la correlación de las variables de estudio. **Conclusión:** De junio a octubre de 2019, se acabó que los procesos de capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud funcionaban bien junto con las tecnologías de información y comunicación. **Recomendaciones:** brindar capacitación sobre el manejo de información y la responsabilidad legal asociada con este tipo de datos a todos los pacientes que reciben atención médica

Palabra Clave: Uso de TIC's, Efectividad en capacitación, Capacitación con TIC's.

ABSTRACT

Problem: How are information and communication technologies related to the effectiveness in the training of personnel at the Chosica EsSalud Polyclinic, during the period from June to October 2019? **Objective:** During the period from June to October 2019, the aim is to establish a general connection between the use of information and communication technologies with efficiency in the training processes of the Chosica EsSalud Polyclinic staff. **Method:** A sample of 52 users from a population of 120 users was selected for data analysis. The type of research used was a basic correlational level, deductive method and qualitative approach. A template for the survey was created. For each study variable, a survey model was created with a dichotomous measurement scale. **Results:** Based on the hypothesis contrast, we found a mean positive relationship of 0.481 and a $p < 0.01$ for the Chi Square distribution. This demonstrates a cardinality correspondence with respect to the correlation of the study variables. **Conclusion:** From June to October 2019, the training processes for the staff of the Chosica EsSalud Polyclinic worked well together with the information and communication technologies. **Recommendations:** Provide training on information management and the legal responsibility associated with this type of data to all patients receiving medical care

Keywords: Use of ICTs, Effectiveness in training, Training with ICTs.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día estamos inmersos en la implementación y perfeccionamiento de la era digital, donde la innovación es continua y tecnología de la comunicación cada vez es necesaria en las diferentes organizaciones; por otro lado, estas organizaciones buscan optimizar el rendimiento, efectividad y capacidad de su personal, la cual se transforma en una fortaleza organizacional. Esta investigación tuvo por objetivo establecer una correspondencia general entre la aplicación del uso de las tecnologías de información y comunicación con la efectividad en los procesos de capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019. Empleando una investigación no experimental, de tipo básica de nivel Correlacional, de método deductivo y enfoque cualitativo; detallando el desarrollo de cada capítulo:

El Capítulo I El planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la investigación se muestran de manera limpia en este apartado.

El capítulo dos. En esta sección, apoyaremos investigaciones previas a la tesis tanto internacionales como nacionales, ya que apoyaremos el trabajo de investigación. También explicaremos la conceptualización de las variables e indicadores y desarrollaremos nuestra hipótesis de investigación.

El tercer capítulo. En este apartado, delimitaremos la población estudiada, esquematizaremos las variables y dimensiones de la investigación y mostraremos las técnicas e instrumentos utilizados en los procesos de recojo y prueba de datos.

El capítulo IV En este apartado, mostraremos la selección y distribución de los resultados recolectados en campo, que se muestran en tablas y gráficos estadísticos. Después, concluiremos con la contratación del argumento que se trata en la tesis.

Luego se llevó a cabo una discusión previa sobre el análisis de los resultados, luego se presentaron las conclusiones y sugerencias relacionadas con el trabajo de tesis.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Nuestro problema de estudio es la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud – 2019. Es así que, la capacitación del personal es crucial para garantizar un desempeño óptimo y brindar una atención de calidad a los pacientes. Sin embargo, es necesario evaluar si la capacitación impartida en ese año cumplió con los objetivos establecidos y si logró mejorar las habilidades y conocimientos del personal. Además, se deben analizar los métodos y herramientas utilizados en la capacitación, así como la disponibilidad de recursos tecnológicos y la adaptación del personal a las tecnologías de información y comunicación (TIC). Es fundamental identificar las posibles limitaciones o desafíos que afectaron la efectividad de la capacitación, con el fin de proponer mejoras y optimizar el proceso de formación del personal del Policlínico Chosica EsSalud.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están impulsando un rápido avance científico y transformando todos los ámbitos de la actividad humana. Sus efectos son particularmente significativos en las actividades laborales, como el gobierno, la salud, la educación y otros sectores en proceso de revisión. Esto se debe a la necesidad de capacitación básica, la transformación de la enseñanza y el aprendizaje, la infraestructura y medios tecnológicos utilizados, así como los cambios en la estructura organizativa y la cultura de los centros de trabajo. Las TIC están revolucionando la sociedad de la información y requieren adaptación para aprovechar plenamente sus beneficios.

Es necesario que la capacitación encuentre fundamento en su contribución al desempeño de las organizaciones para la realización del interés público, debe resultar funcional

a una política de desarrollo de las competencias del personal de salud. De allí que los proyectos de capacitación destinados al personal de salud y a los diferentes usuarios internos.

Las TIC se están extendiendo rápidamente en todas las facetas de nuestra sociedad, especialmente en el mundo laboral, porque las organizaciones no pueden operar de manera efectiva y competir sin emplearlas con cuidado. Como resultado, hay una gran demanda de capacitación en TIC dirigida a los trabajadores mientras que las instituciones formales están incorporando la alfabetización digital en sus programas y utilizando recursos TIC para la gestión y la enseñanza.

La capacitación del personal es un tema recurrente en la literatura sobre gestión de organizaciones. Un ejemplo es el artículo "Gobierno Digital: Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública". Según Gertrudis y Farabollini, (2019) es fundamental llevar a cabo una planificación integral para incorporar las TIC, ya que de lo contrario solo producirá mejoras temporales y podría desarticular procesos "manuales" efectivos.

Esta etapa tiene que ver con la identificación de los problemas de desempeño humano que comprometen la eficiencia de la organización y que son causados por la falta de competencia de los individuos y que pueden resolverse fácilmente mediante la capacitación. Esto último significa que, en situaciones como estas, la capacitación parece ser la solución más conveniente y efectiva en lugar de alternativas como el reemplazo o la reubicación del personal.

Los problemas del desempeño humano en las organizaciones pueden manifestarse de una variedad de maneras y responder una variedad de causas, lo que significa que no puede existir una única forma de detectar las necesidades de capacitación. Para comenzar, es

conveniente utilizar dos métodos principales para evaluar las necesidades de capacitación de una organización: el enfoque prospectivo y el correctivo.

De una parte, existe el enfoque correctivo, que se enfoca en identificar las necesidades de capacitación basada en problemas de desempeño evidentes. Es un enfoque altamente estático porque tiene en cuenta a los empleados en relación con sus puestos de trabajo actuales. Los siguientes son algunos de los métodos de detección de necesidades más comunes utilizados con este enfoque:

Aunque la implementación oficial de estas herramientas no es necesaria para la gestión de la capacitación, como lo demuestra las diversas organizaciones e instituciones públicas o privadas que no cuentan con ellas en nuestro país, su uso práctico demuestra su valor como ayuda para tomar decisiones informadas, objetivas y transparentes en el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación. El sistema de capacitación del Policlínico Chosica EsSalud se ha beneficiado significativamente de estas herramientas en 2019.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en el Policlínico Chosica EsSalud, ubicado en Jr. Trujillo 800, Chosica, Lurigancho, departamento de Lima.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo en 2019.

1.2.3. Delimitación conceptual

Las tecnologías de información y comunicación con la eficacia en la capacitación del personal son los temas teóricos bajo los cuales se desarrolló esta investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera se relacionan las tecnologías de información y comunicación con la efectividad en la capacitación del personal en el Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico se relacionan con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?
- ¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión se relacionan con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?
- ¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico se relacionan con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La presente investigación tuvo una justificación social, por ser de importancia a los usuarios internos en el área de la salud y su gran importancia en la selección, mejora del personal por medio de las capacitaciones y otras aplicaciones que desarrollan las

TIC'S, este trabajo de investigación puede ser implementado posteriormente en otras realidades institucionales.

1.4.2. Teórica

El uso de las herramientas tecnológicas como las TIC's, nos permite entender la importancia de optimizar consultas, requerimientos y necesidades de los diferentes servicios que presta el Policlínico Chosica EsSalud que dependen del Ministerio de Salud. A través de su uso adecuado de estas tecnologías se pudo lograr mejorar el tiempo de respuesta y soluciones de los problemas que carecen los servicios de salud. Además, la automatización de los procesos operativos nos suministra una plataforma de información necesaria para conocer las mejoras en el área de estudio; lo más importante, su implementación debe lograr ventajas competitivas y/o efectivas en el personal del área de la salud.

1.4.3. Justificación Metodológica

Lo importante de este estudio estuvo en que existen gran cantidad de instituciones públicas y privadas que necesitaron implementar un Programa de Capacitación de personal utilizando las TIC's, entonces mediante un cuestionario con 34 ítems aplicadas a 52 personas del Policlínico Chosica Essalud en el 2019, podemos determinar la relación de las Tecnologías de Información y Comunicación y la Efectividad en la capacitación del personal en la institución en estudio. Esta investigación servirá como referencia a futuras investigaciones referidas al campo de las tecnologías y gestión institucional.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.
- Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.
- Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Ferro (2021), en su investigación titulada: “ALKAES: Programa de capacitación de habilidades gerenciales por medio de herramientas Tics”, en la Universidad Católica de Colombia.

Se creó este programa de capacitación utilizando las herramientas tecnológicas con el objetivo de mejorar las habilidades de cada colaborador en los niveles de carga gerenciales. Se organizó de esta manera considerando ideas como el aprendizaje a través de la andragogía, y se basó en las motivaciones internas y externas de cada persona. Además, la metodología que se empleará será completamente dinámica, lo que promoverá espacios de discusión donde se puedan compartir diferentes puntos de vista. El trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el liderazgo serán evaluados. Concluyendo, encontramos que el diseño del programa de capacitación ALKAES es ventajoso porque presenta una nueva forma de capacitación que se integra con la virtualidad. La práctica de la presencialidad es prometedora, ya que permite a las organizaciones ahorrar recursos y optimizar el tiempo de los colaboradores al no tener que desplazarse por la ciudad, lo que suele ser desgastante.

Rojas (2021), en su investigación titulada: “Tic' s y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, cantón Vinces”, en la Universidad Técnica de Babahoyo.

El objetivo fue investigar cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden ayudar a mejorar los procesos administrativos en el departamento de talento humano del subcentro de salud público de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces. El método deductivo se redujo porque permite enfocar la información en lo general. La técnica de recolección de datos fue una encuesta, que fue muy útil para obtener toda la información con la que contamos para completar este trabajo de investigación. Además, detalla cómo funciona el trabajo interno y los procedimientos administrativos. Finalmente, los hallazgos indicaron que las asistentes administrativas no utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos administrativos porque utilizan herramientas de trabajo y técnicas antiguas que retrasan las actividades en el área. Para evitar que esto afecte a otros departamentos, las recomendaciones finales fueron hacer una planificación detallada de los trabajos más recientes del departamento para identificar errores que abandonaron las actividades diarias. Además, las autoridades pertinentes deben solicitar capacitaciones anuales a todo el personal de la institución sobre el uso y las ventajas de las TICs.

Hernández (2020), en su investigación titulada: “E-Learning como herramienta de capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo para el entorno de la empresa Consorcio EPM-CCC Ituango en tiempos SARS-Cov-2”, en el Politecnico GranColombia.

El objetivo fue investigar cómo el aprendizaje electrónico puede usarse para enseñar seguridad y salud en el trabajo en el entorno laboral de la empresa consorcio EPM-CCC Ituango durante la pandemia de SARS-COV-2. En este contexto, la indagación servirá para comprender cómo las tecnologías de la información y la comunicación sirven como base para los procesos de capacitación que permiten cumplir con el plan de trabajo anual y mejorar las competencias y

habilidades de todo el personal en la idea de vigorizar los mecanismos preventivos y de protección frente a este riesgo de pandemia. La investigación se enmarca en una metodología descriptiva. En consecuencia, se llevó a cabo una encuesta dirigida en línea sobre una muestra de 300 individuos que se dividieron en diversas responsabilidades operativas organizacionales para obtener información relevante sobre el trabajo. La investigación encontró que el uso del e-learning ayudó a los trabajadores a manejar no solo entornos de aprendizaje virtual, sino que también consolidará procesos de capacitación en seguridad y salud en el trabajo para los trabajadores en función de sus necesidades. También establecerá una base sólida para el uso de la tecnología de la información y la comunicación enmarcada en acciones destinadas a fomentar condiciones laborales seguras y oportunas.

Illidge y Fabio (2020), en su investigación titulada: “Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la Organización Wayuu Painwashi, Riohacha, La Guajira Mediante la Implementación de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)”, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD.

Mi objetivo fue analizar cómo la implementación de la tecnología de la información y comunicación (TIC) podría mejorar los procesos administrativos en la organización Wayuu Painwashi, Riohacha, La Guajira. Se obtuvo una guía de preguntas semiestructurada para la entrevista como instrumento y se llevó a cabo un proceso sistemático de observación acción-participación para implementar estas técnicas. La tecnología se ve como un medio para lograr objetivos estratégicos y, a menudo, como una base para el desarrollo organizacional. En Colombia, las actividades administrativas están fuertemente relacionadas con la gestión de la tecnología de la información y comunicación. Por lo tanto, todo proceso

administrativo requiere un proceso lógico que se utilice para registrar cada operación que se realice en cualquier institución, y que estos registros se realicen siguiendo los procedimientos establecidos. En cuanto a las lecciones aprendidas, se puede decir que se realizaron investigaciones sobre los problemas que surgieron en las empresas donde trabajaron los estudiantes de maestría para que pudieran elegir y avanzar. Como futuros Magister en administración de organizaciones, deben identificar los problemas que surgen en las empresas y desarrollar soluciones innovadoras para mejorar la prestación. La tarea más complicada consiste en establecer el problema de investigación y determinar el objetivo final. Sin embargo, el diagrama de causa y efecto es una herramienta que facilita la realización del análisis adecuado para establecer los elementos, factores e indicadores, entre otros. Además, se puede decir que el cumplimiento de los objetivos de la investigación es lo más relevante e importante dentro del proyecto aplicado, ya que depende de ellos que se desarrollen la investigación y se produzca el producto final.

Pilachanga (2018), en su investigación titulada: “Uso de las tic en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión administrativa en el Gad Parroquial Zumbahua, Cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017”, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Se produjo la metodología cuantitativa-cualitativa basada en datos y hechos para interpretar la acción humana desde el diagnóstico de la situación inicial utilizando FODA. También se partió desde premisas generales a premisas particulares utilizando el método inductivo-deductivo para optimizar la gestión administrativa. En lo que respecta al flujo de información del GAD y los planes de capacitación de estas tecnologías, se requiere un enfoque estratégico que oriente la filosofía y la integración de estas tecnologías hacia la consecución de los objetivos propuestos.

Existe una falta de comunicación efectiva, la cual está basada en las necesidades del modelo formativo del GAD Parroquial. La guía para los funcionarios sobre las TIC en sus diferentes etapas establece una visión amplia de las actividades del GAD de Zumbahua, tomando en cuenta la planificación y ejecución adecuada de las propuestas presentadas para mejorar la información y la comunicación de la entidad pública.

Antecedentes Nacionales

Ticona (2022), en su trabajo de investigación titulado: “Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales”; para optar el Grado de Maestra en Contabilidad y Administración en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno.

Su objetivo fue investigar cómo el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación se relacionó con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno de 2018 a 2019. Se capturó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y una investigación transversal de tipo correlacional. Para este estudio, se seleccionó una muestra probabilística estratificada de 285 trabajadores administrativos de las universidades nacionales de la región de Puno. Conclusión: existe una alta relación positiva con $r=0,712$, lo que indica que el uso de las TIC debe mejorar el desempeño laboral. Además, se encontró una relación positiva moderada entre la convivencia digital y la tecnología con el desempeño de tareas, con un valor de $r=0,434$. Además, el personal administrativo demuestra una adaptación regular a la convivencia digital, lo que resulta en un desempeño regular de tareas. Por último, pero no menos importante,

se encontró una relación positiva alta entre la comunicación y colaboración efectiva con la eficacia y el rendimiento futuro, con un valor de $r=0,769$.

Guzmán y Navarro (2020), en su trabajo de investigación titulado: “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020”; para optar el Título en Administración en la Continental.

Tuvo como objetivo fue determinar cómo se relaciona el uso de las TIC con el desempeño laboral de los empleados de la Compañía Pacíficos Seguros en Cusco 2020. El presente trabajo se demostró utilizando un enfoque cuantitativo, utilizando un tipo de investigación básica, un nivel correlacional y un método inferencial deductivo. Se adquirió un diseño correlacional no experimental y se entregó un cuestionario a 35 empleados de la empresa. Los hallazgos muestran que el 51,4% de los empleados cree que existe un manejo Concluyendo que ambas variables de estudio están relacionadas, con un nivel de 0.801.

Aquino (2020), en su investigación titulada “Eficacia del uso del podcast como herramienta de comunicación interna en la capacitación profesional de los miembros hábiles del colegio de contadores públicos de Piura, en 2020”, en la Universidad Nacional de Piura.

Objetivo era investigar cómo la comunicación interna formal en la capacitación profesional de los miembros del Colegio de Contadores Públicos del Perú (CCPP) en 2020 se relacionó con el uso del podcast. La investigación se llevó a cabo de manera básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental de nivel transversal-causal. La encuesta fue enviada y respondida en un formulario virtual por 282 contadores. Los resultados de las pruebas estadísticas

(chi cuadrado de Pearson y Fisher) indicaron que no había relación entre la eficacia pedagógica del uso del podcast y la comunicación interna formal descendente en la capacitación profesional de los miembros del CCPP en 2020. Los resultados de ambas pruebas fueron 0,097, lo que indica que no había relación. También se utilizaron las pruebas de chi cuadrado y Fisher para determinar la relación entre la eficacia tecnológica del uso del podcast y la comunicación interna formal ascendente; los resultados fueron 0,112 y 0,113, lo que indica que tampoco hay relación entre ambas variables por ser mayores a 0,05. Finalmente, se encontró que no existe una relación significativa entre el uso del podcast y la comunicación interna formal en la capacitación profesional, ya que los valores de las pruebas fueron 0,112 y 0,113, respectivamente, mayores a 0,05. Concluyendo, no hay una relación significativa entre el uso del podcast y la comunicación interna en la capacitación profesional de los colegiados competentes del CCPP.

Muñoz (2018), en su investigación titulada “USKAYSMS: Desarrollo y evaluación de la usabilidad de una aplicación informática de envío y recepción de mensajes de texto para la comunicación entre profesionales de salud del primer nivel y pacientes”, en la Universidad Nacional de Piura.

El objetivo fue crear y evaluar una aplicación informática de envío y recepción de mensajes de texto (UskaySMS) para mejorar la comunicación entre profesionales de salud del primer nivel y pacientes que residen en áreas de difícil acceso. Se crearon tres estudios menores para este propósito. El primer subestudio realizó una evaluación rápida cualitativa a través de grupos focales con el fin de conocer el contexto y las necesidades de comunicación entre profesionales de la salud y pacientes. En el segundo subestudio, se llevó a cabo un estudio longitudinal

cualitativo para desarrollar la aplicación informática UskaySMS. El estudio se basó en las pautas establecidas por la norma ISO 9241-210 de diseño centrado en el usuario (DCU). El tercer subestudio evaluó la usabilidad utilizando métricas de eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. Esta evaluación cumplió con los estándares de la norma ISO 9241-11. Los hallazgos indicaron que los profesionales de la salud que trabajaron en el primer nivel de atención necesitaron una aplicación informática que no tome mucho tiempo administrarla y usarla, que sea amigable e intuitiva para ellos. Como resultado, en la versión final de UskaySMS, el desarrollo de requisitos centrados en el usuario representó el 68% de los requisitos estructurales, el 18% de los requisitos de navegación y el 14% de los requisitos de interfaz. Los resultados de la evaluación de la usabilidad indicaron una disminución del tiempo de ejecución de 23,1 minutos a 8,1 minutos y una mejora del rendimiento de los usuarios.

Piélago (2018), en su investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018”, en la Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo en 2018 fue determinar cómo se relacionan la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán. El estudio es correlacional, utiliza un enfoque cuantitativo y tiene un diseño no experimental con pruebas no probabilísticas. El medio fue el cuestionario y el método fue la encuesta. La muestra de estudio consistió en 60 médicos, a quienes se les aplicó un cuestionario con 24 preguntas para la variable 1 conocido como capacitación y 18 preguntas para la variable 2 conocido como desempeño laboral, todo a una escala de Likert. Finalmente se llega a la conclusión de que existe una relación

significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según la percepción, con un coeficiente de Spearman de 0,747 y un valor p de 0,000 <0,05.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

(Castells, 2000) define que las TIC: “el uso del conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de una manera reproducible”. Dentro de las tecnologías de la información, Castells incluye el conjunto convergente de la informática en general, los avances en optoelectrónica, telecomunicaciones, microelectrónica y tecnologías de TI de ingeniería genética, junto con sus desarrollos y aplicaciones. Según Castells, la tecnología se basa en la aparición de técnicas avanzadas que permiten producir un bien o servicio con el menor tiempo, esfuerzo y costo. No hay duda de que los avances tecnológicos han mejorado nuestra calidad de vida y han eliminado fronteras y distancias. Esto ha permitido que en un corto plazo se maneje una gran cantidad de información, lo que antes era casi imposible, y ha agilizado la comunicación entre las personas, lo que ha resultado en una mejor calidad de vida. (p.60)

Una vez que se hizo un resumen del concepto de tecnología, también se consideró importante hacer un resumen del concepto de nuevas tecnologías, también conocido como TIC. Hace más de una década de esta investigación, Giraldéz (1993, p.35) expresó que:

En los últimos años, la palabra "nuevas tecnologías" se ha convertido en un símbolo de progreso, modernidad y avance en un mundo que está experimentando una revolución tecnológica que no puede compararse con las transformaciones

ocurridas en el pasado, no solo por su calidad ni cantidad, sino principalmente por su rapidez.

Giraldéz (1993, p.46) hizo una comparación entre las transformaciones de su época en ese momento. En los primeros diez años del siglo XXI, lo que la autora esperaba que las revoluciones tecnológicas, se ha convertido en prácticas obsoletas, lo que confirma una dinámica que seguirá ocurriendo a lo largo de la humanidad y seguramente cada vez un ritmo más rápido.

Diez años más tarde del concepto anterior, (Rico, 2003), decía que:

El uso de hardware y software, la cibernética, los sistemas de información, las redes, la inteligencia artificial y la robótica son ejemplos de tecnologías de información que combinan las tecnologías de cálculo para manejar y tratar la información.

La certeza incluye elementos que años atrás eran inimaginables en el concepto de Tecnologías de Información, como la inteligencia artificial y la robótica, que con el tiempo se han convertido en componentes importantes para el desarrollo económico de la sociedad. Asimismo (Cornella, 2002) En el mismo año, dijo: "Las tecnologías de la información están pasando de ser meros instrumentos de automatización para convertirse en palancas cuyo verdadero potencial consiste en permitir a las organizaciones recombinar su capital para nuevas cosas de nuevas maneras", una idea que aplicamos en el desarrollo de esta investigación. Todo indica que las TIC pueden convertirse en ventajas competitivas, que deben aprender a usar.

Asimismo, respecto a las ventajas, (Arias, 2004), plantea como ventaja de las TIC que, los competidores pueden mejorar sus productos con otros sustitutos justo donde los mercados parecen estar más sólidos, con la finalidad de satisfacer las exigencias de los clientes que son más exquisitos con sus requerimientos, a razón de la constante evolución del mundo globalizado.

Por esta razón, después de analizar y comprender la opinión de diversos autores, se puede resumir que las TIC están enfocados en los avances científicos y tecnológicos que buscan producir bienes y servicios mediante procesos y técnicas novedosos, lo que facilita el manejo, análisis y transferencia de información de gran magnitud con eficiencia y eficacia, lo que en el pasado hubiera resultado imposible. Es importante destacar que cualquier idea relacionada con la tecnología es inmutable, es decir, fácil de cambiar o transformar.

2.2.1.1. Evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación

La revolución tecnológica comenzó en el siglo XIX, pero esta investigación solo analizará los avances tecnológicos desde la aparición de Internet, ya que es un tema extenso.

Debido a todos estos importantes avances en las telecomunicaciones y las tecnologías de redes informáticas que ocurrieron en la década de 1990, las computadoras lograron más almacenamiento de datos y procesamiento de datos centralizados gracias a la utilización compartida de la potencia de las computadoras interconectadas. De igual manera, se desarrollaron ampliaciones de arquitecturas de conmutación y selección de rutas, como el Modo de Transferencia Asíncrono y el Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Interconexión (TCP/IP), lo que dio lugar a la creación de Internet. En pocas palabras, este proceso ha llevado a Internet a convertirse en un sistema mediático que puede representar

una amenaza para los sistemas convencionales, ya que se ha convertido en un sistema integrado que ha revolucionado la televisión, el cine y otros medios de comunicación.

2.2.1.2. Impacto de las TIC en la sociedad

Como se ha observado hasta ahora, la aparición y el uso masivo de las TIC han implicado una serie de etapas en la sociedad moderna. Y en este sentido, tal como lo mencionaron (Kuznets, 2003) “es difícil concebir a una etapa como algo estático, como parte de un proceso en el cual su surgimiento o desaparición final son los únicos cambios pertinentes e importantes. Por lo que siempre deberán ser estudiados en las secuencias que lo produjeron”. Tres décadas después, esta sigue siendo válida al analizar las diferentes etapas que han dado origen a las TIC, las cuales han tomado fuerza en todas las actividades empresariales y sociales donde se desarrolla el ser humano, transformando el procesamiento de la información y acelerando el proceso de globalización de la economía debido a la constante modificación de los productos y servicios ofrecidos en busca de una mejor calidad para ser competitivos.

2.2.1.3. Impacto de las TIC en las empresas

En este apartado se destacan las ventajas más significativas que el uso de las TIC puede tener tanto para las empresas como para los empleados, después de un análisis de la literatura, entre las que se pueden citar:

Diseñar procesos y procedimientos que simplifiquen el trabajo, lo que aumente la productividad y reduzca los costos. Al respecto, podemos discutir algunos datos estadísticos de las empresas españolas que se presentaron en un estudio realizado por PwC&IESE18, el centro de investigación empresarial. De acuerdo con el

estudio realizado en 2005, mediante el uso de las TIC, las empresas lograron disminuir los costos en los siguientes aspectos y porcentajes: producción, un 64 % (64%), comunicación interna, un 55 % (55%) y recursos humanos, un 42 % (42%). Esto cumplió con el objetivo de reducir los costos.

2.2.1.4. Impacto de las TIC en las personas

Las TIC han cambiado todos los aspectos de la vida humana, lo que ha tenido un impacto personal significativo, como se ha mencionado anteriormente en este capítulo. Como se mencionó anteriormente, para lograr un impacto positivo del uso de las TIC, las personas que participan en el proceso deben estar dispuestas a obtener el máximo beneficio de ellas; de lo contrario, su efecto será limitado. Aunque es difícil determinar este impacto a nivel individual debido a que depende de las ponderaciones completamente subjetivas de cada individuo, hay algunas señales que indican que puede haber algo. (Rico, 2003)

2.2.1.5. Tecnología de la Información

Cuando nos preguntamos cómo las tecnologías de información y comunicación (TIC) impactan a los negocios, el trabajo de (Gómez, Á., & Suárez, C. , 2004) nos puede dar una respuesta: la gestión de tecnología es “el conjunto de funciones y responsabilidades de la dirección general, relacionadas con adquisición, transferencia y generación de tecnologías requeridas por la organización para la innovación y el mejoramiento de procesos y productos orientado a oportunidades y necesidades del mercado”. Ante esta idea, podemos plantear que una empresa utiliza diversas aplicaciones de las tecnologías de información en tres aspectos del negocio:

- 1) Estrategia Comercial de la empresa
- 2) Eficacia operativa interna
- 3) Alinear la Estrategia Comercial con la eficacia operativa interna

Con respecto a la Estrategia Comercial, hoy en día las TIC están cambiando la forma de cómo las empresas desarrollan su estrategia para satisfacer las necesidades de sus clientes: creando nuevas propuestas de valor innovadoras, apalancadas con todo el potencial de las tecnologías de información y comunicación (como los servicios en la nube, video colaboración, analytics, big data, o el Internet de las cosas, o propuestas de valor como Amazon, Netflix, Google). Localmente, vemos cómo se ha transformado el servicio tradicional de taxis a una propuesta innovadora como Easy Taxi o Uber, cómo las transacciones bancarias se hacen vía web con mayor frecuencia, y las conferencias virtuales reemplazan a las presenciales.

2.2.1.6. Dimensión de las TIC

El estudio de las herramientas para su respectivo mejoramiento se constituye en el principio natural de la tecnología. Su finalidad se establece en su uso como el bien que produce a las personas. Si la finalidad de la tecnología es producir bien a las personas y la tecnología es producida por las personas que buscan como finalidad natural su bien, se establece que la tecnología y las personas comparten la misma naturaleza: producir bien. Enfoques sobre la tecnología, realiza un recorrido de las diferentes nociones de tecnología en el intento de definir la naturaleza de la tecnología, (Winner, 2000):

En los siglos XVIII y XIX, technology tuvo un sentido estricto, limitado, en función de las artes prácticas o el conjunto de las artes prácticas y no el conjunto increíblemente

variado de fenómenos, herramientas, instrumentos, máquinas, organizaciones, métodos, técnicas, sistemas y la totalidad de todas estas cosas y otras similares en nuestra experiencia.

El mismo Winner propone una definición de tecnología: “por un lado, los aparatos con los cuales la gente comúnmente identifica a la tecnología -herramientas, dispositivos, instrumentos, máquinas, artefactos, armas- y que sirven para una gran variedad de funciones; en segunda instancia, tecnología agruparía también todo el cuerpo de actividades técnicas -habilidades, métodos, procedimientos, rutinas- empleadas por la gente para la realización de tareas y a lo que se puede llamar técnica en términos generales; además, tecnología se refiere también a algunas de las variedades de la organización social, aquellas que tienen que ver con los dispositivos sociales técnicos, que involucran la esfera racional-productiva”. En esta definición, se advierte una confusión en la naturaleza de la técnica, en el sentido aristotélico aquí tratado, como el objeto de la tecnología.

(Ellul, 2006), define:

“La técnica se refiere a los métodos racionales y eficaces utilizados en todos los campos de la actividad humana. Es importante destacar que la técnica es un método, una acción, y no un objeto, lo que resalta su naturaleza dinámica y activa.”. (p. 4)

➤ **Aspecto técnico**

Estimulan la interactividad entre usuarios y la transmisión de información por medio de dispositivos. Se adaptan según las necesidades de las personas y del mercado. Se ejecutan a gran velocidad gracias al internet. Tienen un impacto social e individual.

➤ **Aspecto de gestión**

Gestionar las Tecnologías de la Información (TI) consiste en tomar decisiones operativas dentro del gobierno de las TI. La gestión de la TI se refiere a los aspectos operativos para el suministro de productos y servicios de TI en la forma más eficaz.

➤ **Aspecto ético**

El uso **ético** de las herramientas **TIC** implica que estas sean accesibles para todo el mundo y que, en efecto, son utilizadas. Esto significa que no deben existir barreras de ningún tipo para su uso, incluidas las económicas. Estos son: respeto, justicia, responsabilidad, honestidad y libertad.

2.2.2. Efectividad en la capacitación del personal

2.2.2.1. Capacitación

Se define a “(...) la capacitación como un proceso planificado de adquisición de nuevos conocimientos susceptibles de ser transferido a las rutinas de trabajo, para modificarlos en parte o sustancialmente, y no solo para resolver problemas sino para cuestionar los criterios a partir de los cuales estos son resueltos”. (Ernesto, 2003).

Pain “demostrando la importancia de la capacitación de las condiciones o el contexto en el que opera la empresa de la siguiente manera”: Castanyor (1999), explica que:

La evolución empresarial ha impuesto cambios radicales en la estructura y funcionamiento de las empresas, lo que ha llevado a una transformación en la concepción y desarrollo de las acciones de formación para adaptarse a las nuevas condiciones del entorno laboral.

El autor destaca la importancia de adaptar las acciones de formación dentro de una empresa a medida que las condiciones del entorno empresarial evolucionan. Se resalta que los cambios en la estructura y funcionamiento de la empresa requieren una transformación en la concepción y desarrollo de la formación, para asegurar que los empleados adquieran las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos actuales. Además, se menciona la necesidad de considerar factores como las nuevas tecnologías, las demandas del mercado y el fomento del aprendizaje continuo. En resumen, el texto enfatiza la importancia de adaptarse a los cambios y evolucionar en la forma en que se concibe y desarrolla la formación en una empresa.

2.2.2.2. Calidad de servicio

“Depende en gran medida de los enfoques basados en el usuario y es impulsada por la necesidad de dar valor agregado a los clientes y, por tanto, influir en la satisfacción y la preferencia” (Evans, R. & Lindsay, M., 2008)

2.2.2.3. Servicio

(Kotler, P, & Armstrong, G., 2008), Se expresó:

Que un servicio se define como una actividad o beneficio ofrecido por una parte a otra, siendo esencialmente intangible y no posible. Se destacó que los servicios son acciones útiles que satisfacen las necesidades del cliente. Además, se mencionó que los servicios son principalmente intangibles, ya que no implican la adquisición de propiedad, y se consideran una forma de producto que ofrece prestaciones y beneficios para su venta. (p.23).

(Hoffman, k. & Bateson, E. , 2011), manifiestan que se tiene que la distinción entre bienes y servicios puede ser difícil de definir claramente. Los bienes puros no contienen elementos de servicio, mientras que los servicios puros carecen de elementos tangibles. Los bienes son objetos físicos, mientras que los servicios son experiencias intangibles proporcionadas al consumidor. (p.4).

“Los servicios son actos proceso y desempeño que una entidad o persona proporciona o producen para otra entidad o persona”. (Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D., 2009). “El servicio es el mérito que se logra ofreciendo su disponibilidad a otra persona o entidad procurando éticamente proporcionarle los recursos de que se disponen (talento, inteligencia, atención, creatividad, cortesía, lealtad, honradez, etc.)”. (p.15)

2.2.2.4. Servicio al cliente

(Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D., 2009):

El servicio al cliente es el apoyo proporcionado por una compañía en relación con sus productos principales. Por lo general, las compañías no cobran por este servicio. Puede ser brindado en persona en una tienda, donde un empleado ayuda a un cliente a encontrar un producto o responde preguntas, o bien a través de llamadas telefónicas o en línea. (, p.5).

El texto describe el servicio al cliente como el apoyo que una compañía brinda en relación con sus productos principales. Se destaca que, por lo general, este servicio no tiene un costo adicional para los clientes. Se mencionan diferentes formas en las que el servicio al cliente puede ser proporcionado, ya sea en persona en una tienda con la ayuda de un empleado,

a través de llamadas telefónicas o en línea. Esta atención al cliente tiene como objetivo ayudar a los clientes a encontrar productos deseados y responder a sus preguntas.

2.2.2.5. Calidad de servicio

Un análisis de control en el servicio de identificación por el servicio de calidad (Hoffman, k. & Bateson, E. , 2011). “Tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio para que estos se distingan de sus competidores. El primero es la calidad la define el cliente, no el proveedor – vendedor y el segundo es los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este” (Stanton, J. W., Etzrael, J. M., & Wlker, J. B., 2007).

2.2.2.6. Dimensiones de la efectividad en la capacitación del personal

“Son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía” (Riveros, 2007).

➤ **Eficiencia**

Es capacidad que tiene un equipo de **trabajo** de cumplir con las tareas que le fueron asignadas en la menor cantidad de tiempo, y con el menor consumo de recursos posible.

➤ **Eficacia**

Es perceptible en la medida en que el **personal** capacitado pone en práctica el conocimiento adquirido. En ese sentido es aconsejable la utilización de indicadores que faciliten medir la efectividad de forma numérica.

2.3. Marco conceptual

- **Capacidades:** Una circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc.

- **Desarrollo de Capacidades:** Es el proceso a través del cual las personas, grupos y sociedades adquieren, mejoran o mantienen la capacidad de establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo.

- **Eficiencia:** Es la relación entre los recursos que se utilizan en un proyecto y el resultado que se obtiene con ellos. Se da cuando se logran objetivos similares con menos recursos o cuando se logran objetivos similares con los mismos o menos recursos.

- **Eficiencia Laboral:** es la relación entre costos y beneficios enfocada en encontrar la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos) para que los recursos humanos se utilicen de la manera más eficiente posible.

- **Mejora de Resultados:** Mejorar los resultados, como optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorar los controles y fortalecer los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Las tecnologías de información y comunicación tendrían relación significativa con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

- Existe una relación directa entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

- Existe una relación directa entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

3.3. VARIABLES

3.3.1. Variable X

Las tecnologías de Información y comunicación.

3.3.2. Variable Y

Efectividad en la capacitación del personal.

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Variable X – Tecnologías de la Información y Comunicación

| Variable X | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--|--------------------|---|-----------------------------|
| Tecnologías de la Información y Comunicación | Aspecto Técnico | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnológico • Sistema Operativo • Conocimiento | Encuestas/ Cuestionarios |
| | Aspecto de Gestión | <ul style="list-style-type: none"> • Software • Material administrativo • Solución Tecnológica | |
| | Aspecto Ético | <ul style="list-style-type: none"> • Legal • Social • Ético | |

Tabla 2. Variable Y – Efectividad en la capacitación del personal.

| Variable Y | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|---|-------------|--|-----------------------------|
| Efectividad en la capacitación del personal | Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Funcionamiento • Motivación | Encuestas/ Cuestionarios |
| | Eficacia | <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad • Productividad • Seguridad | |

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El método de investigación de estudio utilizado en este trabajo de tesis actual fue el Método Deductivo. ¿Por qué se necesitan sistemas de axiomas o tesis de partida en el conocimiento de las TI y la comunicación para capacitar a los empleados de EsSalud?

4.2. Tipo de investigación

En el presente trabajo de tesis, se llevó a cabo una investigación de tipo básico que buscó obtener conocimiento puro a través de la recopilación de datos. Estos datos agregaron información que profundizó cada vez más los conocimientos existentes en el Policlínico Chosica EsSalud en estudio.

4.3. Nivel de investigación

El objetivo de la investigación tiene que ver con la medición de las variables: X e Y de la población de estudio. El nivel de investigación que se obtuvo fue correlacional.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación que se realizó en el presente trabajo de tesis de pregrado fue de no experimental de corte transversal y de enfoque cualitativo.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

La investigación involucra a 120 usuarios internos, todos los que trabajaron en el Policlínico Chosica EsSalud en 2018 y tuvieron contacto directo con las tecnologías de información en ese momento.

4.5.2. Muestra

La muestra de investigación. El presente estudio analizó a 52 usuarios internos, todos los empleados que trabajaron en el Policlínico Chosica EsSalud en 2018. Esta información se obtuvo utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N: “Tamaño de la población”.

Z: “Grado de confianza que se establece”.

E: “Error absoluto precisión de la estimación de la proporción”.

P: “Proporción de unidades que poseen el atributo de interés”.

Q: “La diferencia aritmética de P respecto a la unidad”.

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2 (119) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 92 \text{ trabajadores}$$

Tamaño final de muestra (n) corregida por KISH:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{92}{1 + \frac{92}{120}} = 52 \text{ trabajadores.}$$

4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

a. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta. En el sentido que se aplicó a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitió acopiar información individual de los trabajadores.

b. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se emplearon como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario se refiere a la variable TICs y el segundo a la efectividad en la capacitación del personal.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos se llevará a cabo con el programa informático SPSS versión 25, y los aplicativos estadísticos se generarán a partir de los datos recopilados para determinar la relación entre las variables estudiadas. Y para determinar el grado de relación entre las dos variables, se emplearía el enfoque de Pearson.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de esta investigación, se ha tenido en cuenta el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes, el cual establece la importancia de evitar el plagio, el auto plagio y el uso de definiciones de autores sin atribuir su procedencia. Por lo tanto, se han considerado estos aspectos para presentar un trabajo de investigación original y respetar los principios éticos académicos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

Variable X: Las tecnologías de Información y comunicación

Dimensión: Aspecto Técnico

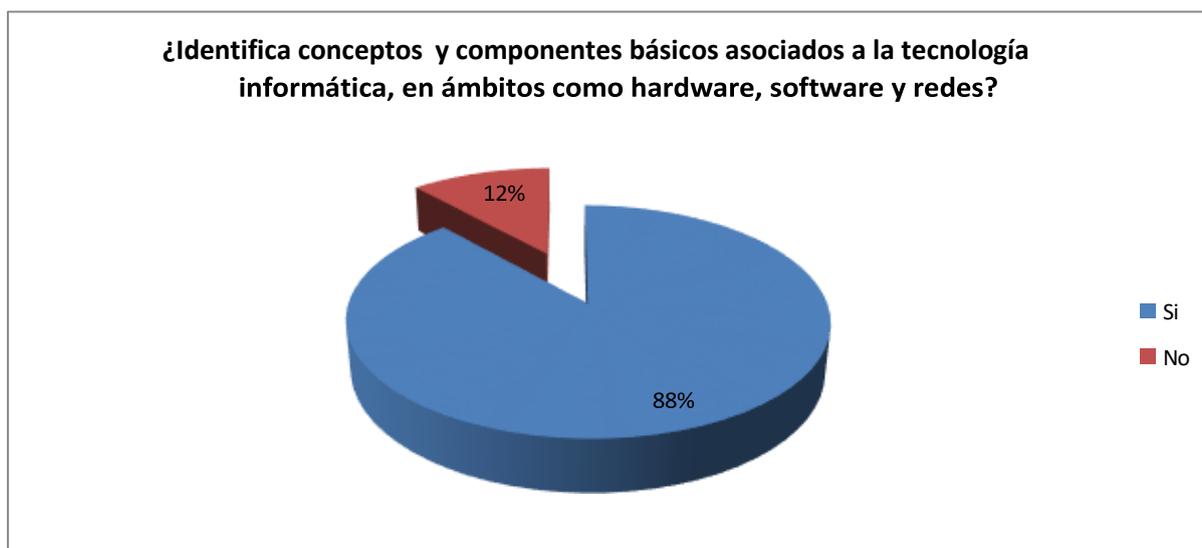
La Tabla 3, nos muestra las respuestas de la población encuestada de 52 usuarios internos sobre el estudio de la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación, y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica, respecto al Aspecto Técnico; donde la escala de medición es de tipo Dicotómica: (1) Si y (2) No, a continuación, se muestra la lista de ítems evaluados:

Tabla 3. *Aspecto Técnico*

| N° | Aspecto Técnico | 1 | 2 |
|----|--|-----|-----|
| 1 | ¿Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC? | 90% | 10% |
| 2 | ¿Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes? | 88% | 12% |
| 3 | ¿Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computador? | 85% | 15% |
| 4 | ¿Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones? | 90% | 10% |
| 5 | ¿Gestiona el uso de recursos en una red local? (impresoras, carpetas y archivos, configuración). | 60% | 40% |
| 6 | ¿Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas? | 65% | 35% |
| 7 | ¿Emplea las tecnologías para apoyar las tareas del personal? | 90% | 10% |
| 8 | ¿Utiliza los servicios de consulta de internas y estado de cuentas? | 88% | 12% |
| 9 | ¿Utiliza software para los servicios de transferencia de información? | 85% | 15% |

Gráfica 1. Pregunta 1 – Variable X

Según la Gráfica 1, el 90% de los usuarios internos del Policlínico Chosica conocen los conceptos fundamentales y las funciones básicas de la tecnología de información y comunicación, mientras que el 10% no conocen los conceptos fundamentales y las funciones básicas de la tecnología de información y comunicación.

Gráfica 2. Pregunta 2 – Variable X

Gráfica 2, se observa: el 88% de los usuarios internos del Policlínico Chosica reconocen e interpretan definiciones y elementos fundamentales relacionados a la tecnología informática como software, hardware y herramientas case, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 12% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no reconocen e interpretan definiciones y elementos fundamentales relacionados a la tecnología informática como software, hardware y herramientas case, siendo esta respuesta la menos común entre la población de estudio.

Gráfica 3. Pregunta 3 – Variable X



Gráfica 3, se observa: el 85% de los usuarios internos del Policlínico Chosica emplean los datos necesarios y primordiales para la organización y provecho de os recursos tecnológicos de los ordenadores en beneficio de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 15% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no emplean los datos necesarios y primordiales para la organización y provecho de os recursos tecnológicos de los ordenadores en beneficio de la institución.

Gráfica 4. Pregunta 4 – Variable X

Gráfica 4, se observa: el 90% de los usuarios internos del Policlínico Chosica usan y administran el sistema operativo de la institución para la organización de documentos y otras herramientas de aplicación, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 10% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no usan y no administran el sistema operativo de la institución para la organización de documentos y otras herramientas de aplicación.

Gráfica 5. Pregunta 5 – Variable X

Gráfica 5, se observa: el 60% de los usuarios internos del Policlínico Chosica administra los recursos propios de la red de comunicación en los diferentes servicios que brinda la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 40% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no administra los recursos propios de la red de comunicación en los diferentes servicios que brinda la institución.

Gráfica 6. Pregunta 6 – Variable X



Gráfica 6, se observa: el 65% de los usuarios internos del Policlínico Chosica utilizan protocolos de seguridad para brindar una consulta optima y poder así prevenir los diversos riesgos y amenazas a la hora de transmisión de datos de los pacientes, esto se puede lograr contando con equipos tecnológicos adecuados a la necesidad de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 35% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no utilizan protocolos de seguridad para brindar una consulta optima y poder así prevenir los diversos riesgos y amenazas a la hora de transmisión de datos de los pacientes, esto se puede lograr contando con equipos tecnológicos adecuados a la necesidad de la institución.

Gráfica 7. Pregunta 7 – Variable X

Gráfica 7, Se ha observado que el 90% de los usuarios internos del Policlínico Chosica basan sus tareas o objetivos en el uso de tecnologías de información y comunicación como una herramienta de apoyo, siendo esta respuesta la más común. Por otro lado, el 10% de los usuarios internos no basan sus tareas o objetivos en el uso de tecnologías de información y comunicación como una herramienta de apoyo, siendo esta respuesta la menos común.

Gráfica 8. Pregunta 8 – Variable X

Gráfica 8, se observa: el 88% de los usuarios internos del Policlínico Chosica emplean las diferentes opciones con las que cuenta la central de comunicación tecnológica para sus pedidos ya sea interno o externo, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 12% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no emplean las diferentes opciones con las que cuenta la central de comunicación tecnológica para sus pedidos ya sea interno o externo.

Gráfica 9. Pregunta 9 – Variable X



Gráfica 9, se observa: el 85% de los usuarios internos del Policlínico Chosica emplean programas determinados para las consultas y envío de información de los pacientes a los diferentes servicios y/o áreas administrativas de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 15% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no emplean programas determinados para las consultas y envío de información de los pacientes a los diferentes servicios y/o áreas administrativas de la institución.

Dimensión: Aspecto de Gestión

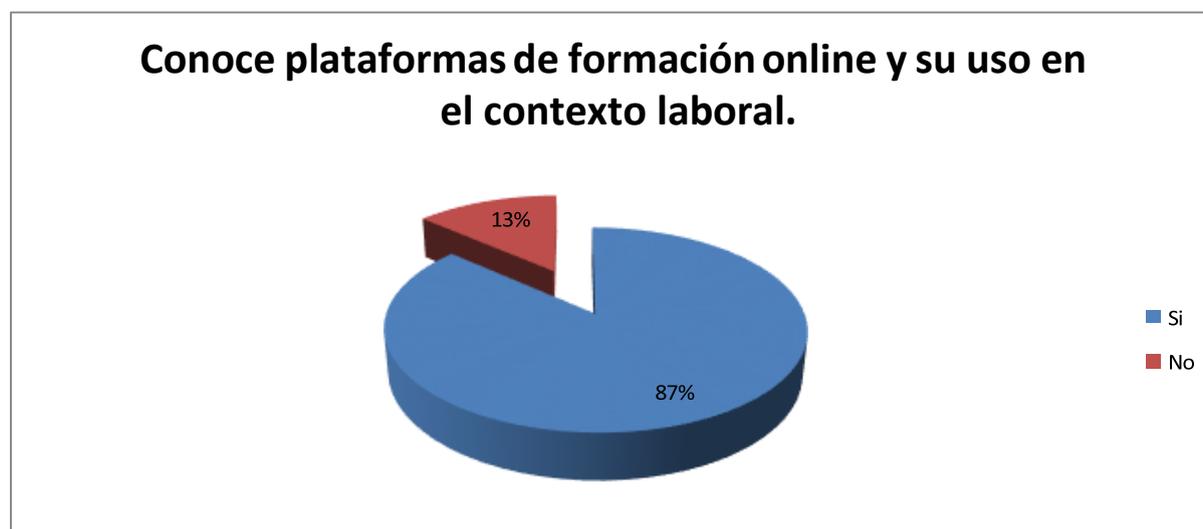
La Tabla 4, nos muestra las respuestas de la población encuestada de 52 usuarios internos sobre el estudio de la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación, y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica, respecto

al Aspecto de Gestión; donde la escala de medición es de tipo Dicotómica: (1) Si y (2) No, a continuación, se muestra la lista de ítems evaluados:

Tabla 4. *Aspecto de Gestión*

| N° | Aspecto de Gestión | 1 | 2 |
|----|---|-----|-----|
| 10 | Conoce plataformas de formación online y su uso en el contexto laboral | 87% | 13% |
| 11 | Emplea las tecnologías para apoyar las tareas o etas de su servicio o área | 98% | 2% |
| 12 | Utiliza software de productividad para elaborar material administrativo relacionado con la función | 96% | 4% |
| 13 | Utiliza los recursos informáticos para elaborar y administrar información, para apoyar procesos administrativos. | 79% | 21% |
| 14 | Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función. | 81% | 19% |
| 15 | ¿Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con el personal? | 35% | 65% |

Gráfica 10. Pregunta 10 – Variable X



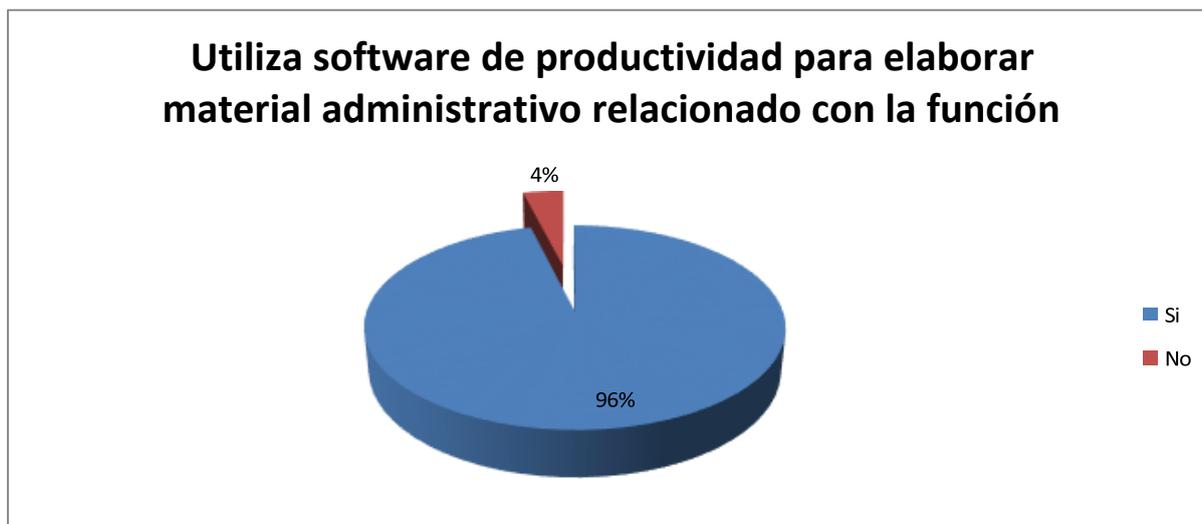
Gráfica 10, se observa: el 87% de los usuarios internos del Policlínico Chosica usan plataformas de comunicación de datos de tipo online para la administración de recursos de entorno laboral y profesional, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 13% de los usuarios

Internos del Policlínico Chosica no usan plataformas de comunicación de datos de tipo online para la administración de recursos de entorno laboral y profesional, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

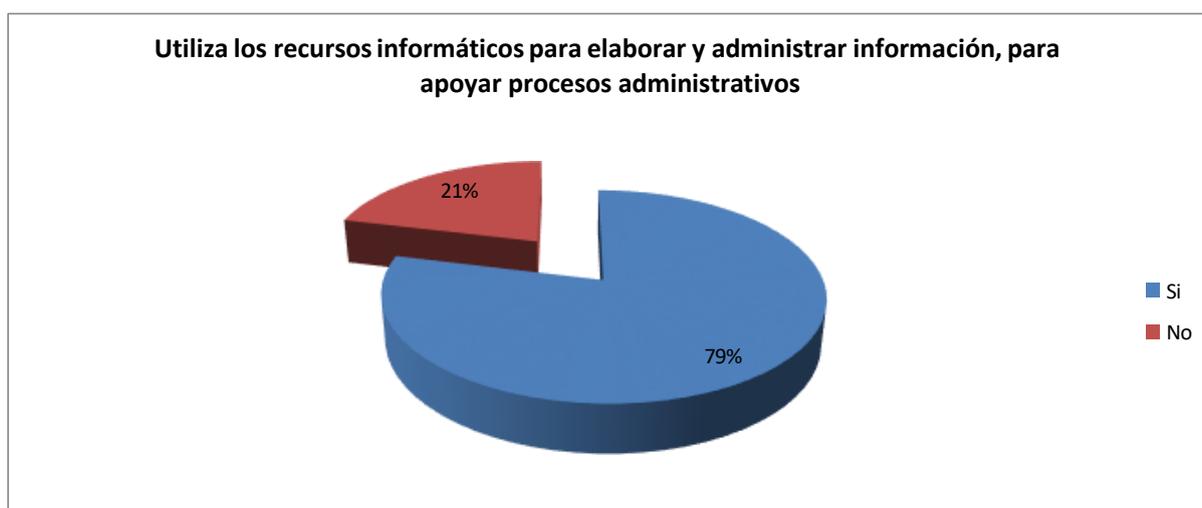
Gráfica 11. Pregunta 11 – Variable X



Gráfica 11, se observa: el 98% de los usuarios internos del Policlínico Chosica usan la tecnología de información para la culminación y/o desarrollo de sus labores en las áreas de servicio indicado por la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 2% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no usan la tecnología de información para la culminación y/o desarrollo de sus labores en las áreas de servicio indicado por la institución.

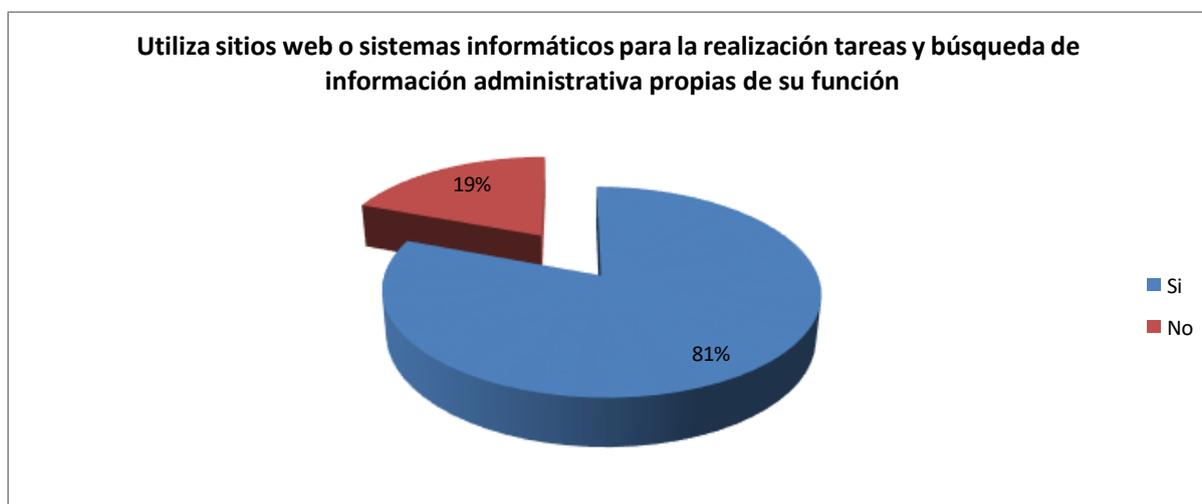
Gráfica 12. Pregunta 12 – Variable X

Gráfica 12, se observa: el 96% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman que emplean programas que les facilita el proceso de productividad cumpliendo las funciones específicas de los servicios o áreas, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 4% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no afirman que emplean programas que les facilita el proceso de productividad cumpliendo las funciones específicas de los servicios o áreas, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

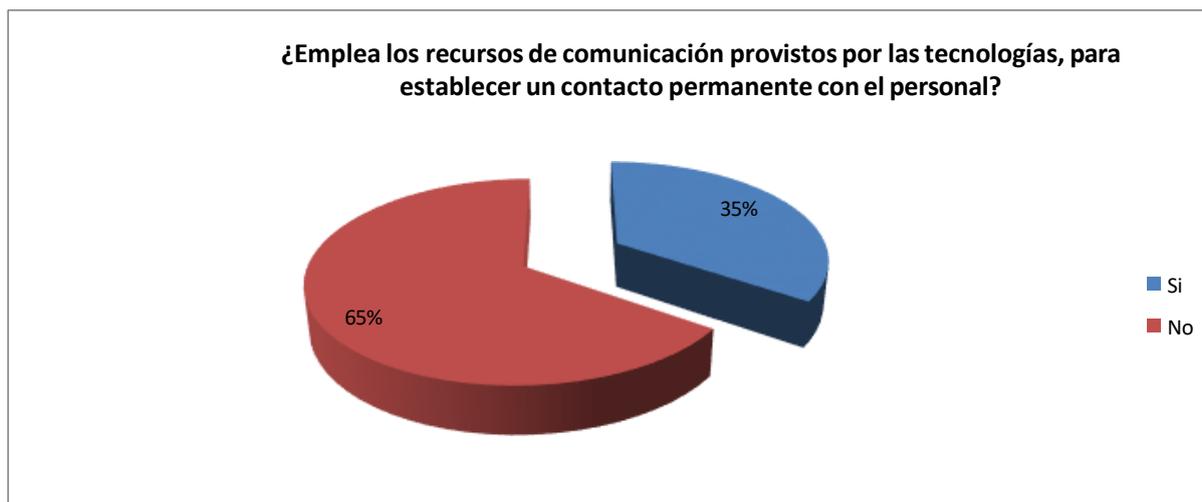
Gráfica 13. Pregunta 13 – Variable X

Gráfica 13, se observa: el 79% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman que para el cumplimiento de los procesos administrativo emplean programas informáticos y tecnológicos que les permite crear y organizar la información requerida, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 21% de los usuarios internos del Policlínico Chosica niegan que para el cumplimiento de los procesos administrativo emplean programas informáticos y tecnológicos que les permite crear y organizar la información requerida, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

Gráfica 14. Pregunta 14 – Variable X



Gráfica 14, se observa: el 81% de los usuarios internos del Policlínico Chosica visitan páginas web y/o programas informáticos para que les faciliten o acorten los procesos de consultas o tareas administrativas del servicio o de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 19% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no visitan páginas web y/o programas informáticos para que les faciliten o acorten los procesos de consultas o tareas administrativas del servicio o de la institución.

Gráfica 15. Pregunta 15 – Variable X

Gráfica 15, se observa: el 65% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no mantienen comunicación continua con el personal que labora en la institución por medio de tecnología de información existente en su servicio o área, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 35% de los usuarios del Policlínico Chosica mantienen comunicación continua con el personal que labora en la institución por medio de tecnología de información existente en su servicio o área.

Dimensión: Aspecto Ético

La presente tabla donde se evidencia que de 52 usuarios internos sobre el estudio de la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación, y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica, respecto al Aspecto Ético; donde la escala de medición es de tipo Dicotómica: (1) Si y (2) No, a continuación, se muestra la lista de ítems evaluados:

Tabla 5. Aspecto Ético

| N° | Aspecto Ético | 1 | 2 |
|----|---|-----|-----|
| 16 | Identifica y comprende aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos. | 60% | 40% |
| 17 | ¿Reconoce los aspectos sociales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información? | 85% | 15% |
| 18 | ¿Exhibe comportamientos legales, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información? | 56% | 44% |
| 19 | ¿Comprende las implicancias legales del uso de las licencias para software? | 73% | 27% |
| 20 | ¿Evalúa de manera ética y selecciona nuevas fuentes de información e innovaciones tecnológicas como fundamento para la adecuación de las prácticas profesionales? | 40% | 60% |
| 21 | ¿Participa en espacios de reflexión e intercambio de experiencias sobre el diseño, utilización e implementación de experiencias sociales con tecnologías de la Información y la Comunicación? | 67% | 33% |

Gráfica 16. Pregunta 16 – Variable X

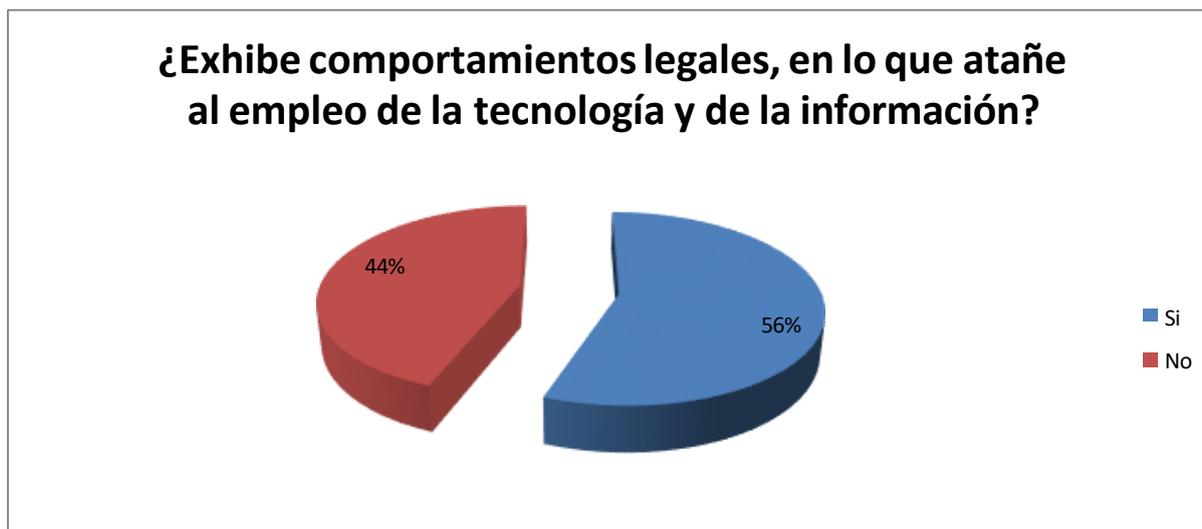
Gráfica 16, se observa: el 60% de los usuarios internos del Policlínico Chosica reconocen y son consciente de la gran responsabilidad que tienen bajo su cargo (información privada de los pacientes) resaltando la ética profesional en cada uno de ellos al llevar esta información por la intranet de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 40% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no reconocen y son consciente de la gran

responsabilidad que tienen bajo su cargo (información privada de los pacientes) resaltando la ética profesional en cada uno de ellos al llevar esta información por la intranet de la institución.

Gráfica 17. Pregunta 17 – Variable X



Gráfica 17, se observa: el 85% de los usuarios internos del Policlínico Chosica manifiestan la responsabilidad social que conlleva el uso de la tecnología digital al consultar los datos de los pacientes y/o usuarios del servicio de EsSalud, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 15% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no manifiestan la responsabilidad social que conlleva el uso de la tecnología digital al consultar los datos de los pacientes y/o usuarios del servicio de EsSalud.

Gráfica 18. Pregunta 18 – Variable X

Gráfica 18, se observa: el 56% de los usuarios internos del Policlínico Chosica manifiestan la comodidad y seguridad que tienen los requerimientos informativos cuando las consultas siguen un conducto regular bajo el cumplimiento de las bases legales de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 44% de los usuarios internos del Policlínico Chosica les tiene sin cuidado la seguridad que tienen los requerimientos informativos cuando las consultas siguen un conducto regular bajo el cumplimiento de las bases legales de la institución.

Gráfica 19. Pregunta 19 – Variable X

Gráfica 19, se observa: el 73% de los usuarios internos del Policlínico Chosica son conscientes (en términos legales) la responsabilidad que genera el uso de programas con licencias activas, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 27% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no son conscientes (en términos legales) la responsabilidad que genera el uso de programas con licencias activas.

Gráfica 20. Pregunta 20 – Variable X



Gráfica 20, se observa: el 60% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no tienen un manejo adecuado de las prácticas profesionales bajo la innovación tecnológica que les facilita información relevante, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 40% de los usuarios internos del Policlínico Chosica tienen un manejo adecuado de las prácticas profesionales bajo la innovación tecnológica que les facilita información relevante.

Gráfica 21. Pregunta 21 – Variable X

Gráfica 21, se observa: el 67% de los usuarios internos del Policlínico Chosica frecuentan lugares donde les brindan un ambiente adecuado para su desarrollo profesional bajo el uso de herramientas tecnológicas, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 33% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no frecuentan lugares donde les brindan un ambiente adecuado para su desarrollo profesional bajo el uso de herramientas tecnológicas.

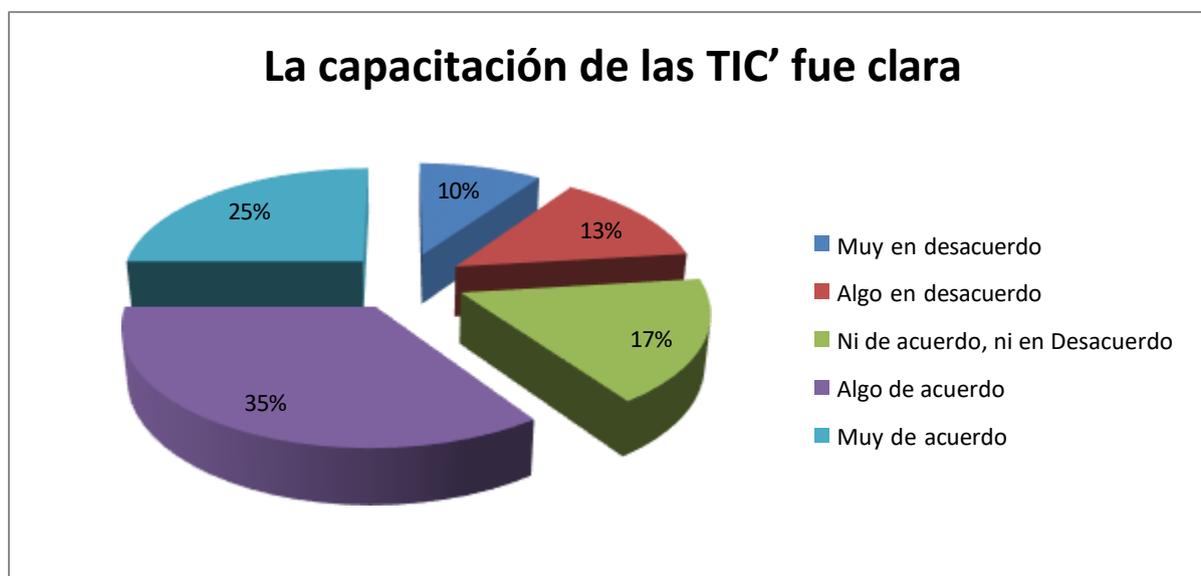
Variable Y: Efectividad en la capacitación del personal

Dimensión: Eficiencia

La Tabla 6, nos muestra las respuestas de la población encuestada de 52 usuarios internos sobre el estudio de la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación, y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica, respecto a la Eficiencia en la capacitación del personal; donde la escala de medición es de Ejemplo de Likert: (1) Completamente en desacuerdo, (2) Un poco en desacuerdo, (3) No estoy de acuerdo ni en desacuerdo, (4) Estoy algo de acuerdo y (5) Estoy completamente de acuerdo. Los siguientes ítems fueron evaluados:

Tabla 6. Eficiencia

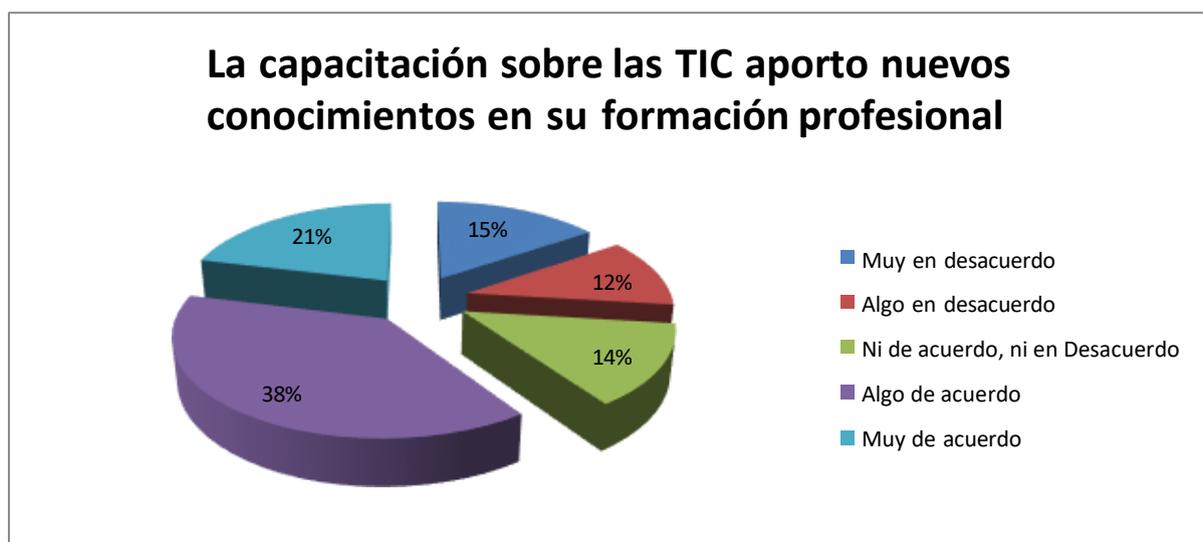
| N° | Eficiencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | La capacitación de las TIC' fue clara | 10% | 13% | 17% | 35% | 25% |
| 2 | La capacitación sobre las TIC apporto nuevos conocimientos en su formación profesional | 15% | 12% | 14% | 38% | 21% |
| 3 | Toma apuntes en la capacitación de TIC | 27% | 19% | 25% | 17% | 12% |
| 4 | El aprender todo de TIC será de mucha importancia para la institución | 4% | 10% | 19% | 31% | 36% |
| 5 | Los términos técnicos por el capacitador son fácil de entender | 10% | 15% | 11% | 35% | 29% |
| 6 | Entiendo la información sobre TIC que brindan los medios de comunicación | 15% | 12% | 19% | 29% | 25% |
| 7 | Las TIC es una capacitación más que me gustaría repetirla otra vez | 19% | 23% | 21% | 19% | 18% |
| 8 | Entender las TIC implica mucha capacitación y practica continua | 16% | 17% | 23% | 25% | 19% |

Gráfica 22. Pregunta 1 – Variable Y

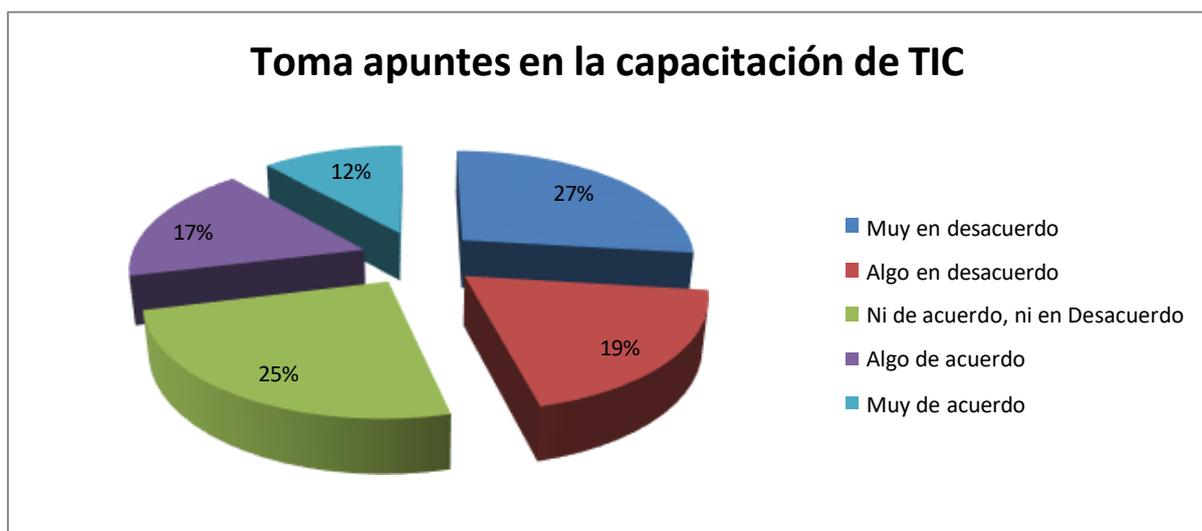
Gráfica 22, se ha observado que el 35% de los usuarios internos del Policlínico Chosica están algo de acuerdo en la claridad e importancia de la capacitación sobre el uso de la tecnología de información y comunicación que recibieron, siendo esta respuesta la más

frecuente. Por otro lado, el 10% de los usuarios internos del Policlínico Chosica están muy en desacuerdo en la claridad e importancia de la capacitación sobre el uso de la tecnología de información y comunicación que recibieron.

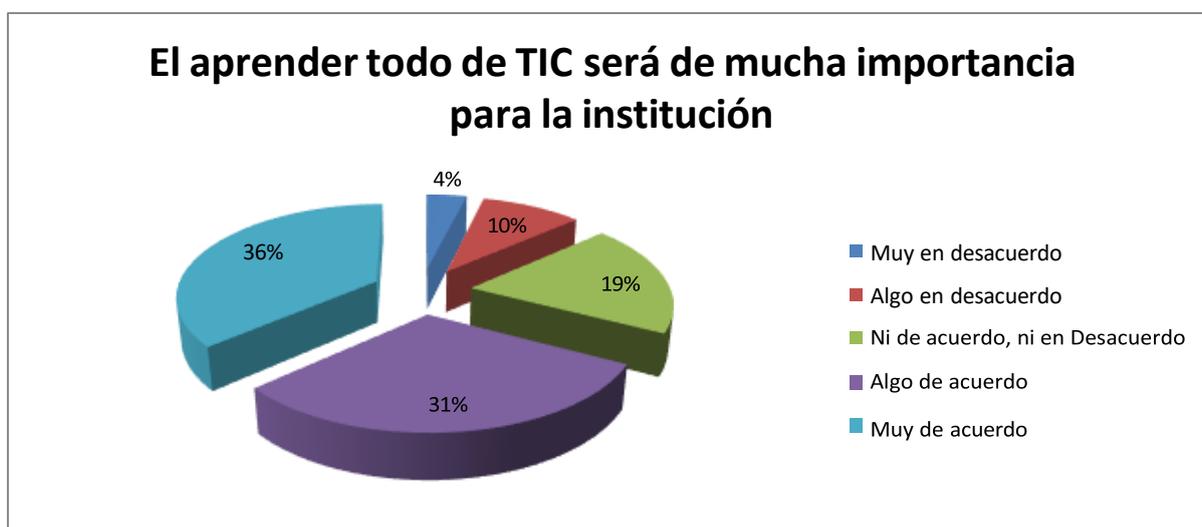
Gráfica 23. Pregunta 2 – Variable Y



Gráfica 23, se observa: el 38% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo con el crecimiento de sus conocimientos sobre la capacitación del uso de las tecnologías de información y comunicación que recibieron, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 12% de los usuarios internos del Policlínico afirman estar Algo en desacuerdo con el crecimiento de sus conocimientos sobre la capacitación del uso de las tecnologías de información y comunicación que recibieron.

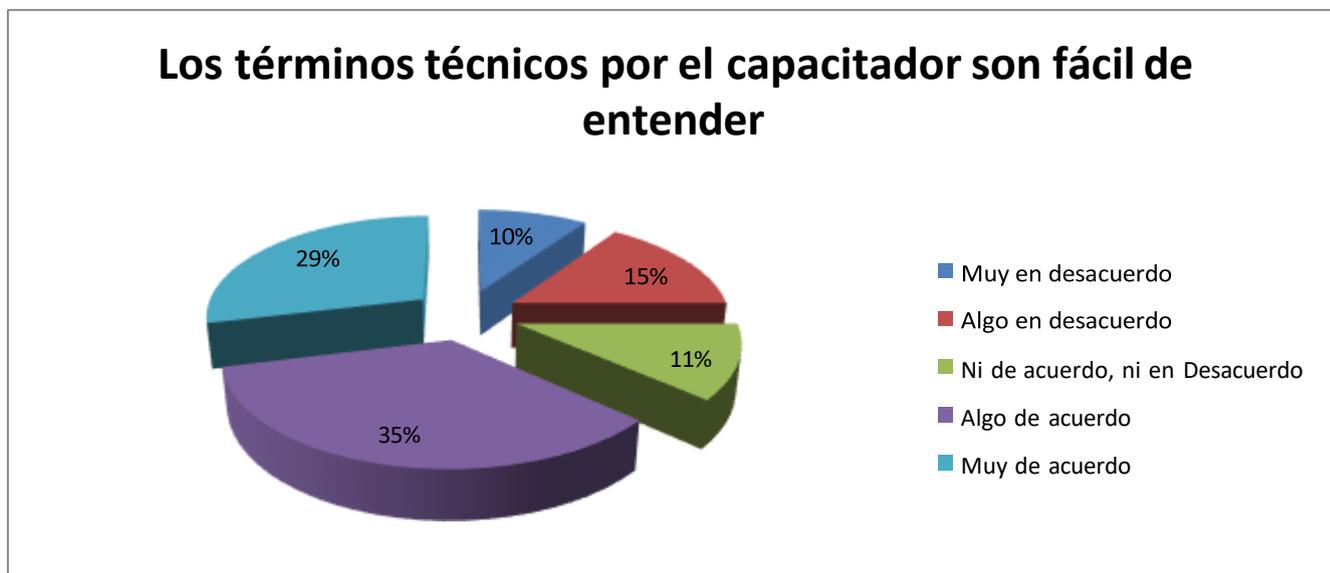
Gráfica 24. Pregunta 3– Variable Y

Gráfica 24, se observa: el 27% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo en registrar o escribir notas que brindan en la capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 12% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy de acuerdo en registrar o escribir notas que brindan en la capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

Gráfica 25. Pregunta 4 – Variable Y

Gráfica 25, se observa: el 36% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy de acuerdo que es de suma importancia conocer las tecnologías de información y comunicación como herramienta para su institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 4% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo que es de suma importancia conocer las tecnologías de información y comunicación como herramienta para su institución.

Gráfica 26. Pregunta 5 – Variable Y



Gráfica 26, se observa: el 35% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que las terminologías brindadas por el personal de capacitación son fáciles de comprender, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 10% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo que las terminologías brindadas por el personal de capacitación son fáciles de comprender.

Gráfica 27. Pregunta 6 – Variable Y



Gráfica 27, se observa: el 29% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo en comprender la información que ofrecen los medios de comunicación sobre las tecnologías de información y comunicación, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 12% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo en desacuerdo en comprender la información que ofrecen los medios de comunicación sobre las tecnologías de información y comunicación.

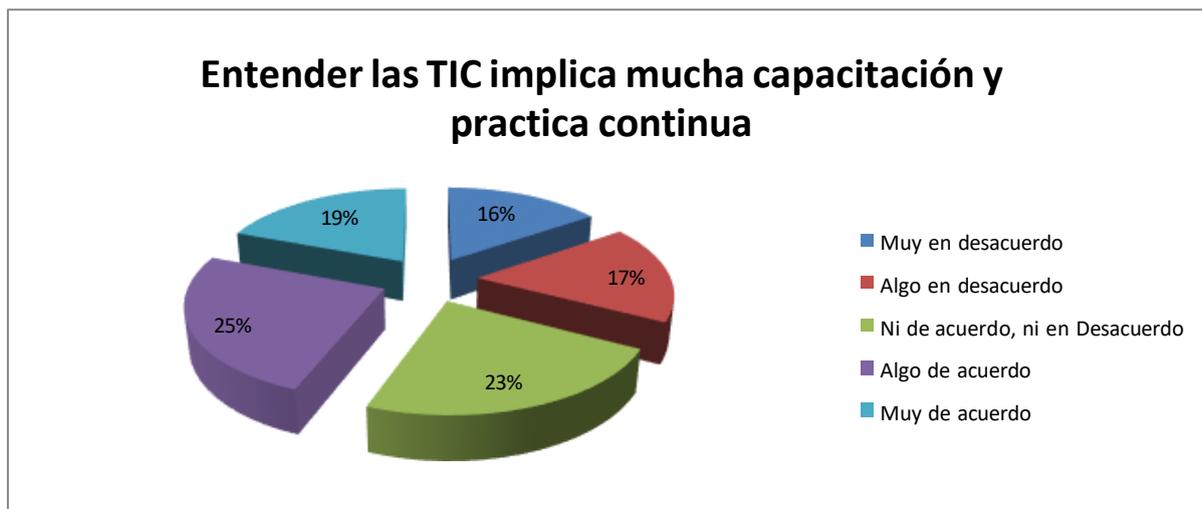
Gráfica 28. Pregunta 7 – Variable Y



Gráfica 28, se observa: el 23% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo en desacuerdo que la próxima capacitación no esté relacionada con las tecnologías

de información y comunicación por parte de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 18% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy de acuerdo que la próxima capacitación no esté relacionada con las tecnologías de información y comunicación por parte de la institución.

Gráfica 29. Pregunta 8 – Variable Y



Gráfica 29, se observa: el 55% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman están consciente que el manejo adecuado y continuo de las tecnologías de información y comunicación es importante para su trabajo, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 16% de los usuarios internos del Policlínico Chosica están consciente que el manejo adecuado y continuo de las tecnologías de información y comunicación es importante para su trabajo, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

Dimensión: Eficacia

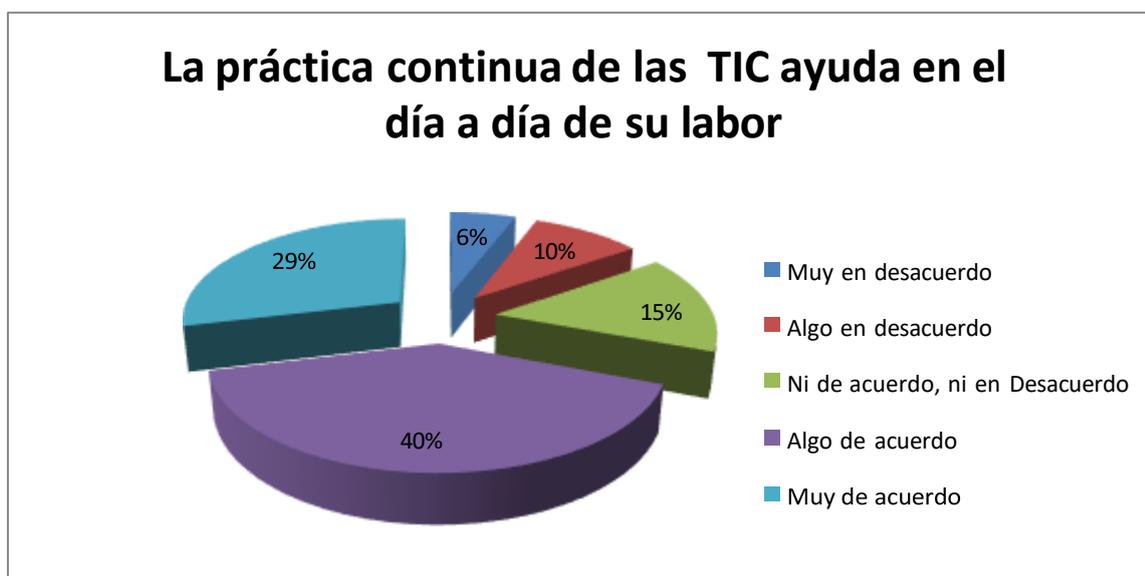
La Tabla 7, nos muestra las respuestas de la población encuestada de 52 usuarios internos sobre el estudio de la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación, y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica, respecto

a la Eficacia en la capacitación del personal; donde la escala de medición es de tipo Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo, a continuación se muestra la lista de ítems evaluados:

Tabla 7. Eficacia

| N° | Eficacia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 9 | La práctica continua de las TIC ayuda en el día a día de su labor | 6% | 10% | 15% | 40% | 29% |
| 10 | La información que se trabaja con apoyo de las TIC es confiable | 6% | 11% | 21% | 35% | 27% |
| 11 | Los cursos de capacitación en TIC que he llevado han desarrollado mi interés en la materia | 10% | 11% | 17% | 33% | 29% |
| 12 | La práctica de las TIC, han mejorado la productividad del área encargada por la institución | 4% | 6% | 15% | 42% | 33% |
| 13 | Aprender los conceptos y software, están permitiendo mejor comunicación en el centro laboral | 16% | 17% | 21% | 27% | 19% |

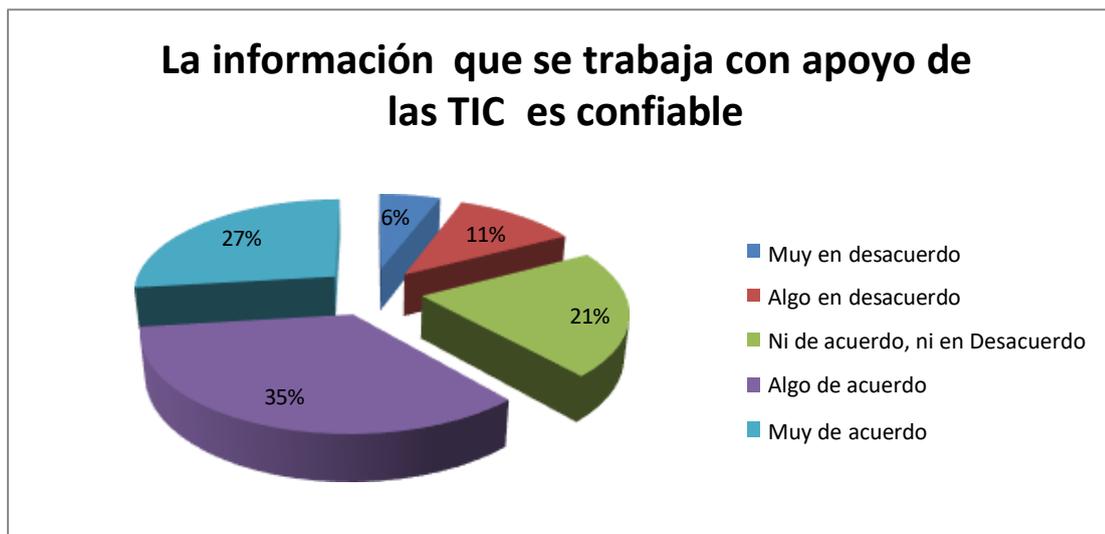
Gráfica 30. Pregunta 9 – Variable Y



Gráfica 30, se observa: el 40% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que la continuidad en el uso de las tecnologías de información y

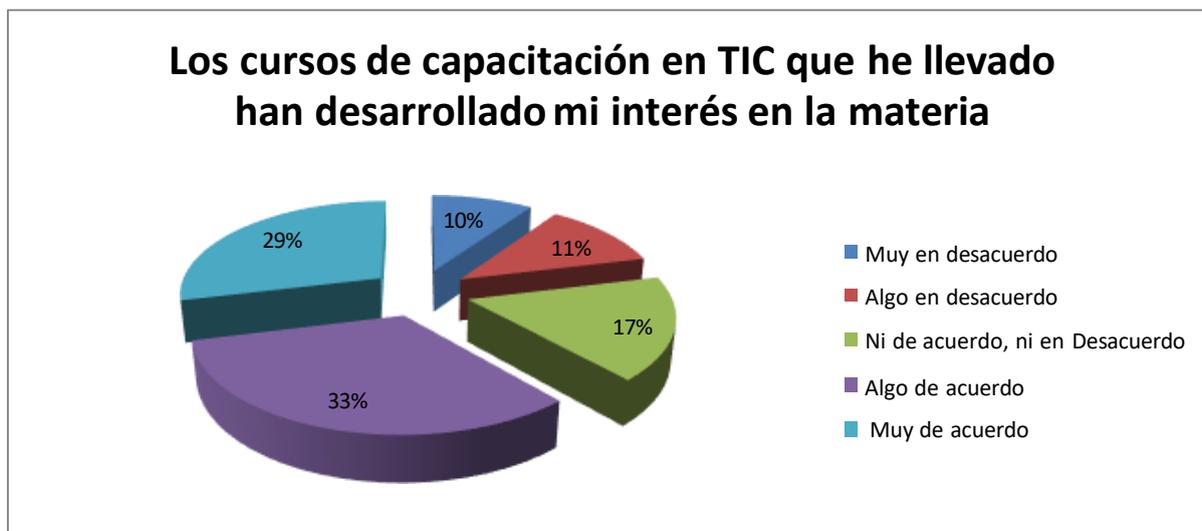
comunicación les ayudara al manejo adecuado y óptimo de las datos requeridos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 6% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo que la continuidad en el uso de las tecnologías de información y comunicación les ayudara al manejo adecuado y óptimo de las datos requeridos.

Gráfica 31. Pregunta 10 – Variable Y



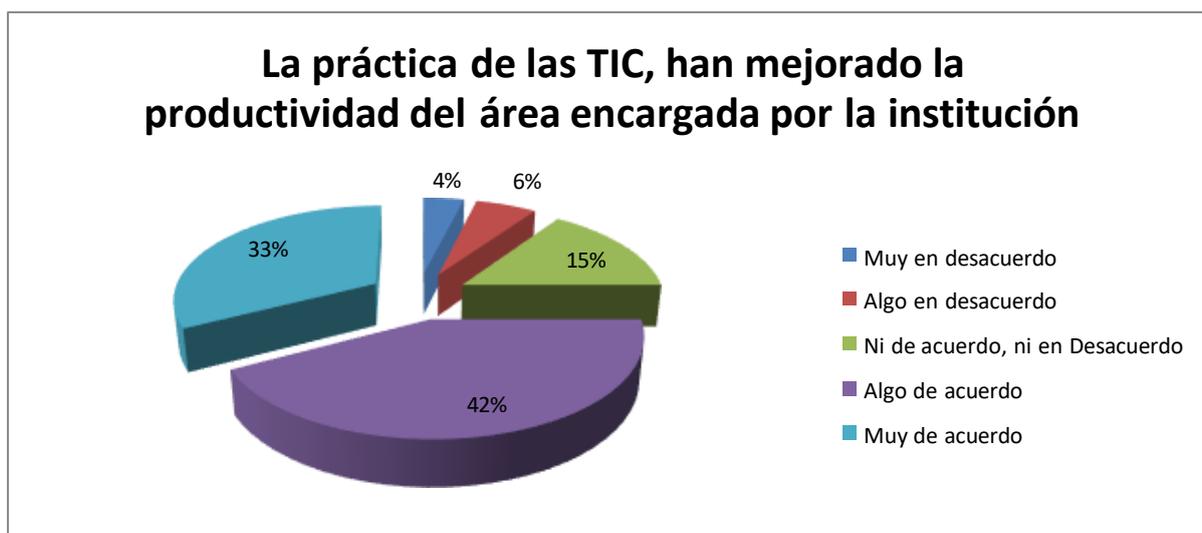
Gráfica 31, se observa: el 35% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que el uso que brinda las tecnologías de información y comunicación sobre la utilización de datos de los pacientes es confiable, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 6% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo que el uso que brinda las tecnologías de información y comunicación sobre la utilización de datos de los pacientes es confiable.

Gráfica 32. Pregunta 11 – Variable Y



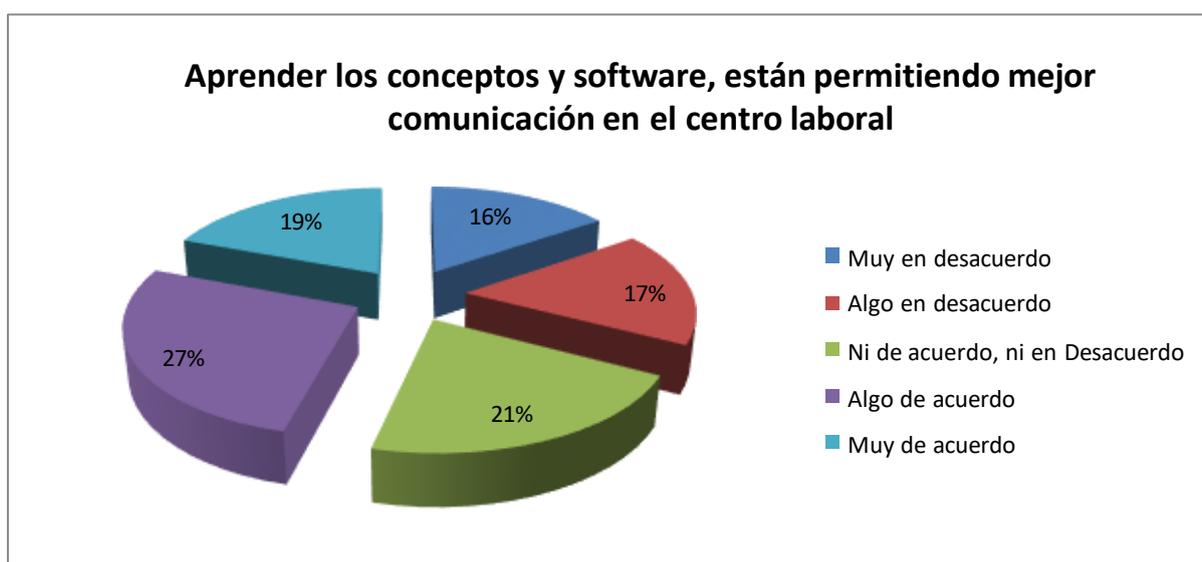
Gráfica 32, se observa: el 33% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que la capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación a despertado su interés en todos los aspectos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 10% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo que la capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación a despertado su interés en todos los aspectos.

Gráfica 33. Pregunta 12 – Variable Y



Gráfica 33, se observa: el 42% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación han contribuido en el mejoramiento de las metas de la institución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 4% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación han contribuido en el mejoramiento de las metas de la institución.

Gráfica 34. Pregunta 13 – Variable Y



Gráfica 34, se observa: el 27% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que el conocimiento y manejo de herramientas tecnológicas mejoran la comunicación en el centro laboral, siendo esta respuesta la mayor frecuencia, el 16% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo que el conocimiento y manejo de herramientas tecnológicas mejoran la comunicación en el centro laboral.

5.2. Contraste de hipótesis

Hipótesis general

Formulación de la hipótesis para contrastar

H₀: Las tecnologías de información y comunicación No tendrían relación significativa con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

H₁: Las tecnologías de información y comunicación tendrían relación significativa con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,05;
cuyo valor paramétrico es $X_{2t(k-1),(r-1)} gl.= 15.51$.

Elección de prueba estadista

La prueba estadística se eligió el modelo Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor estadístico de datos de la muestra se compara con el valor paramétrico ubicado en la tabla Chi-cuadrado, para luego poder aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Tabla 8. *Contraste Hipótesis General*

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 21.327 ^a | 8 | .041 |
| Razón de verosimilitud | 17.680 | 8 | .037 |
| Asociación lineal por lineal | .084 | 1 | .832 |
| N de casos válidos | 52 | | |

Toma de decisiones

Como podemos observar, el valor paramétrico (15.51) es menor que el valor estadístico (21.327); con un nivel de significancia del 5%, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: Las tecnologías de información y comunicación tienen relación significativa con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019

Hipótesis específica 1

Formulación de la hipótesis para contrastar

H₀: No existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

H₁: Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,05; cuyo valor paramétrico es $X_{2t(k-1),(r-1)} gl.= 15.51$.

Elección de prueba estadista

El modelo Chi-cuadrado de Pearson se obtuvo como prueba estadística para determinar si aceptar o rechazar la hipótesis nula. El valor estadístico de los datos de la muestra se compara con el valor paramétrico de la tabla Chi-cuadrado.

Tabla 9. Contraste Hipótesis Específica 1

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 32.315 ^a | 8 | .048 |
| Razón de verosimilitud | 11.278 | 8 | .051 |
| Asociación lineal por lineal | .059 | 1 | .794 |
| N de casos válidos | 52 | | |

Toma de decisiones

Como podemos observar, el valor paramétrico (15.51) es menor que el valor estadístico (32.315); con un nivel de significancia del 5%, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019

Hipótesis específica 2**Formulación de la hipótesis para contrastar**

H₀: No existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

H₁: Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0.05; cuyo valor paramétrico es $X_{2t(k-1),(r-1)} gl.= 15.51$.

Elección de prueba estadista

La prueba estadística se eligió el modelo Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor estadístico de datos de la muestra se compara con el valor paramétrico ubicado en la tabla Chi-cuadrado, para luego poder aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Tabla 10. *Contraste Hipótesis Especifica 2*

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 29.628 ^a | 8 | .049 |
| Razón de verosimilitud | 13.824 | 8 | .056 |
| Asociación lineal por lineal | .062 | 1 | .843 |
| N de casos válidos | 52 | | |

Toma de decisiones

Como podemos observar, el valor paramétrico (15.51) es menor que el valor estadístico (29.628); con un nivel de significancia del 5%, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019

Hipótesis especifica 3

Formulación de la hipótesis para contrastar

H₀: No existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

H₁: Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0.05; cuyo valor paramétrico es $\chi^2_{t(k-1),(r-1)}$ gl.= 15.51.

Elección de prueba estadista

La prueba estadística se eligió el modelo Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor estadístico de datos de la muestra se compara con el valor paramétrico ubicado en la tabla Chi-cuadrado, para luego poder aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Tabla 11. *Contraste Hipótesis Especifica 3*

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 30.327 ^a | 8 | .046 |
| Razón de verosimilitud | 15.652 | 8 | .051 |
| Asociación lineal por lineal | .065 | 1 | .821 |
| N de casos válidos | 52 | | |

Toma de decisiones

Como podemos observar, el valor paramétrico (15.51) es menor que el valor estadístico (30.327); con un nivel de significancia del 5%, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los hallazgos de la investigación, se prestó el objetivo general, que fue el *“Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019”*, basado en los datos proporcionados por la población en estudio, nos permitió crear tablas y gráficos que nos ayudaron a analizar, interpretar y contrastar las hipótesis. Estos resultados se lograron describiéndolos.

Respecto al objetivo específico 1: *“Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019”*, se sustentó en los hallazgos o información que brindo la población en estudio, donde el 90% de los usuarios internos del Policlínico Chosica conocen los conceptos fundamentales y las funciones básicas que están relacionadas a las tecnologías de información y comunicación, el 88% de los usuarios internos del Policlínico Chosica reconocen e interpretan definiciones y elementos fundamentales relacionados a la tecnología informática como software, hardware y herramientas case, el 85% de los usuarios internos del Policlínico Chosica emplean los datos necesarios y primordiales para la organización y provecho de los recursos tecnológicos de los ordenadores en beneficio de la institución, el 90% de los usuarios internos del Policlínico Chosica usan y administran el sistema operativo de la institución para la organización de documentos y otras herramientas de aplicación, el 60% de los usuarios internos del Policlínico Chosica administra los recursos propios de la red de comunicación en los diferentes servicios que brinda la institución, el 65% de los usuarios internos del Policlínico Chosica utilizan protocolos de seguridad para brindar una consulta optima y poder así prevenir los diversos riesgos y amenazas a la hora de transmisión de datos de los pacientes, esto se puede lograr

contando con equipos tecnológicos adecuados a la necesidad de la institución, el 90% de los usuarios internos del Policlínico Chosica basan sus tareas o metas en el uso de tecnologías de información y comunicación como una herramienta de apoyo, el 88% de los usuarios internos del Policlínico Chosica emplean las diferentes opciones con las que cuenta la central de comunicación tecnológica para sus pedidos ya sea interno o externo, el 85% de los usuarios internos del Policlínico Chosica emplean programas determinados para las consultas y envió de información de los pacientes a los diferentes servicios y/o áreas administrativas de la institución; el 35% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo en la claridad e importancia de la capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación que recibieron, el 38% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo con el crecimiento de sus conocimientos sobre la capacitación del uso de las tecnologías de información y comunicación que recibieron, el 27% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy en desacuerdo en registrar o escribir notas que brindan en la capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación, el 36% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Muy de acuerdo que es de suma importancia conocer las tecnologías de información y comunicación como herramienta para su institución. Resultados similares obtuvo Ticona (2022) en su investigación nos muestra que comunicación efectiva y colaboración con la eficacia se relacionan con el rendimiento de sus trabajadores

Respecto al objetivo específico 2: *“Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019”*, se sustentó en los hallazgos o información que brindo la población en estudio, donde el 87% de los usuarios del Policlínico Chosica usan plataformas de comunicación de datos de tipo online

para la administración de recursos de entorno laboral y profesional, el 98% de los usuarios del Policlínico Chosica usan la tecnología de información para la culminación y/o desarrollo de sus labores en las áreas de servicio indicado por la institución, el 96% de los usuarios del Policlínico Chosica afirman que emplean programas que les facilita el proceso de productividad cumpliendo las funciones específicas de los servicios o áreas, el 79% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman que para el cumplimiento de los procesos administrativo emplean programas informáticos y tecnológicos que les permite crear y organizar la información requerida, el 81% de los usuarios internos del Policlínico Chosica visitan páginas web y/o programas informáticos para que les faciliten o acorten los procesos de consultas o tareas administrativas del servicio o de la institución, el 65% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no mantienen comunicación continua con el personal que labora en la institución por medio de tecnología de información existente en su servicio o área; el 35% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que las terminologías brindadas por el personal de capacitación son fáciles de comprender, el 29% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo en comprender la información que ofrecen los medios de comunicación sobre las tecnologías de información y comunicación, el 23% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo en desacuerdo que la próxima capacitación no esté relacionada con las tecnologías de información y comunicación por parte de la institución, el 55% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman están consciente que el manejo adecuado y continuo de las tecnologías de información y comunicación es importante para su trabajo. Resultados similares obtuvieron Ferro (2021) nos manifiesta que el uso del programa de capacitación ALKAES, logra resultados positivos en la formación de capacitaciones virtuales y presenciales ahorrando recursos a la organización. Guzmán y Navarro (2020) no manifiestan que el 51.4% de los

trabajadores nos determina que existe un manejo adecuados de las TIC, esto basado en la gestión de sus trabajadores que tuvieron un eficiente desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 3: *“Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019”*, se sustentó en los hallazgos o información que brindo la población en estudio, donde el 60% de los usuarios internos del Policlínico Chosica reconocen y son consciente de la gran responsabilidad que tienen bajo su cargo (información privada de los pacientes) resaltando la ética profesional en cada uno de ellos al llevar esta información por la intranet de la institución, el 85% de los usuarios internos del Policlínico Chosica manifiestan la responsabilidad social que conlleva el uso de la tecnología digital al consultar los datos de los pacientes y/o usuarios del servicio de EsSalud, el 56% de los usuarios internos del Policlínico Chosica manifiestan la comodidad y seguridad que tienen los requerimientos informativos cuando las consultas siguen un conducto regular bajo el cumplimiento de las bases legales de la institución, el 73% de los usuarios internos del Policlínico Chosica son conscientes (en términos legales) la responsabilidad que genera el uso de programas con licencias activas, el 60% de los usuarios internos del Policlínico Chosica no tienen un manejo adecuado de las prácticas profesionales bajo la innovación tecnológica que les facilita información relevante, el 67% de los usuarios internos del Policlínico Chosica frecuentan lugares donde les brindan un ambiente adecuado para su desarrollo profesional bajo el uso de herramientas tecnológicas; el 40% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que la continuidad en el uso de las tecnologías de información y comunicación les ayudara al manejo adecuado y óptimo de los datos requeridos, el 35% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que el uso que brinda las tecnologías de información y comunicación sobre la

utilización de datos de los pacientes es confiable, el 33% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que la capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación a despertado su interés en todos los aspectos, el 42% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación han contribuido en el mejoramiento de la metas de la institución, el 27% de los usuarios internos del Policlínico Chosica afirman estar Algo de acuerdo que el conocimiento y manejo de herramientas tecnológicas mejoran la comunicación en el centro laboral. Resultados similares obtuvieron Muñoz (2018) manifiesta que el 68% fueron requerimientos estructurales, el 18% de navegación y el 14% de interfaz. Los resultados de evaluación de la usabilidad mostraron que el tiempo de ejecución disminuyó de 23.1 a 8.1 minutos, se mejoró el desempeño de los usuarios disminuyendo el promedio de número de errores de 6.2 a 1.7 y se mejoró también la satisfacción de usuario (de 74.29 a 35.57) según la escala de Likert. Piélagó (2018) manifiesta que existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico, esto basado en los principios ético y efectivo de sus trabajadores.

CONCLUSIONES

1. Las tecnologías de información y comunicación se relacionan significativamente con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019; fundamentada en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson que nos arrojó una asociación lineal positiva media de 0.832 y un nivel de confianza de 95.0%.

En este sentido, podemos concluir que el uso y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la capacitación del personal del Policlínico de Chosica y cualquier otro establecimiento de salud es indispensable e impostergable, entre otras cosas para facilitar y mejorar los procesos que involucran la atención de pacientes; puesto que resultan ser una herramienta útil que simplifica y proporciona información esencial en segundos.

2. Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019; fundamentada en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson que nos arrojó una asociación lineal positiva media de 0.794 y un nivel de confianza de 95.0%.

Vale decir, que las Tecnologías de información y comunicación desde un punto de vista técnico suponen una revolución positiva en la capacitación del personal dado que garantiza optimización de recursos.

3. Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019; fundamentada en la prueba

estadística Chi-cuadrado de Pearson que nos arrojó una asociación lineal positiva media de 0.843 y un nivel de confianza de 95.0%.

Es decir, las tecnologías de la información y comunicación en el aspecto de gestión debido a su evolución aportará soluciones tecnológicas efectivas que garantizará una capacitación al personal óptimo aportando plataformas de aprendizaje cada vez más interactivas.

4. Existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019; fundamentada en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson que nos arrojó una asociación lineal positiva media de 0.821 y un nivel de confianza de 95.0%.

Enfatizando podemos decir, que las tecnologías de la información y comunicación nos garantiza el uso adecuado de la información que tiene cada usuario interno en su poder guiando los principios y normas morales a un entorno digital.

RECOMENDACIONES

1. Implementar capacitaciones continuas y especializadas en aspectos técnico o tecnológicos, por cada área de servicio que ofrecen la institución en estudio, de tal manera se podrá enfocar las necesidades individuales que carecen.
2. Los resultados se deberán de considerar para futuras capacitaciones, puesto que se debe de priorizar la importancia que tiene el uso y/o aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa. Esto debido a la falta de responsabilidad de algunos operadores de información que laboran en la institución de salud en estudio.
3. Desarrollar capacitaciones de manejo de información (privada de los pacientes) y la responsabilidad legal que conlleva este tipo de datos de cada persona atendida en la institución de salud. Sin perder el horizonte del enfoque ético y moral de los operadores del servicio.
4. Integrar profesional y/o técnica las futuras capacitaciones que se llevaran acaba en la instrucción de salud, esto con el objetivo de compartir sus necesidades, experiencias, logros y retos que conlleva la parte de tecnología de la información en el campo de la salud. Publicar estos resultados con la finalidad de mejorar o recomendar según el perfil de los investigadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquino, E. (2020). *Eficacia del uso del podcast como herramienta de comunicación interna en la capacitación profesional de los miembros hábiles del colegio de contadores públicos de Piura, en 2020 [Tesis pregrado de la Universidad Nacional de Piura]*. Piura: Repositorio institucional UNP. Disponible de: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2800/COMU-AQU-RIV-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Arias, A. (2004). *Hacia la calidad en la gestión*. Barcelona: Excelencia.
- Castells, M. (2000). *La era de la información. El poder de la identidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cornella, A. (2002). *Infonomía.com. La gestión inteligente de la información en las organizaciones*. Bilbao: Deusto.
- Ellul, J. (2006). *Impacto sobre la conducta de las Tecnologías de la Información: Ansiedad ante el computador vs. "Computerphobia"*. Barcelona: Institut Psiquiàtric.
- Evans, R. & Lindsay, M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning.
- Ferro, J. (2021). *ALKAES: Programa de capacitación de habilidades gerenciales por medio de herramientas Tics [Tesis pregrado de la Universidad Católica de Colombia]*. Colombia: Repositorio institucional UCC. Disponible de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26212/1/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>.
- Gimeno, A. (2012). *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en las estrategias empresariales: la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito*. Valencia: Universidad de Valencia.

- Gómez, Á., & Suárez, C. . (2004). *Sistemas de Información: Herramientas prácticas para la gestión empresarial*. México: Alfaomega.
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. : México: Mc Graw Hill.
- Guzmán, C. y Navarro, N. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020 [Tesis pregrado de le Universidad Continental]*. Cusco: Repositorio institucional UC. Disponible de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV_FCE_308_T I_Guzman_Navarro_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV_FCE_308_T_I_Guzman_Navarro_2020.pdf).
- Hernández, L. (2020). *E-Learning como herramienta de capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo para el entorno de la empresa Consorcio EPM-CCC Ituango en tiempos SARS-Cov-2 [Tesis pregrado del Politecnico GranColombia]*. Colombia: Repositorio institucional PGC. Disponible de: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2733/TRABAJO%20DE%20GRADO%20ENTREGA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hoffman, k. & Bateson, E. . (2011). *Marketing de Servicios*. México: Cengagel Learning.
- Illidge, I. y Fabio, L. (2020). *Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la Organización Wayuu Painwashi, Riohacha, La Guajira Mediante la Implementación de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) [Tesis posgrado Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD]*. Colombia: Repositorio institucional UNAD. Disponible de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/36332/lfherrano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Kotler, P, & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing (Octava ed.)*. México: Pearson Educación.

- Kuznets, S. (2003). *Población, capital y crecimiento*. México: Editores asociados.
- López, D. (2012). *El impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las dinámicas laborales de la empresa bancaria colombiana: una contribución al conocimiento de la nueva empresa en la sociedad de la información*. España: Universidad de Oberta.
- Muñoz, O. (2018). *USKAYSMS: Desarrollo y evaluación de la usabilidad de una aplicación informática de envío y recepción de mensajes de texto para la comunicación entre profesionales de salud del primer nivel y pacientes [Tesis posgrado de la Universidad Cayetano Heredia]*. Lima: Repositorio institucional UPCH. Disponible de: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3864/UskaySMS_MunozGalvez_Olga.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pacovi, M. (2002). *Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública*. Caracas: Gobierno Electrónico.
- Piélago, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018 [Tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo]*. Lima: Repositorio institucional UCV. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%c3%a9lago_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pilachanga, E. (2018). *Uso de las tic en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión administrativa en el Gad Parroquial Zumbahua, Cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017 [Tesis pregrado de la Escuela superior politécnica de chimborazo]*. Ecuador: Repositorio institucione ESPC. Disponible de: <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/13226/1/62T00238.pdf>.
- Rico, C. (2003). *Comercio electrónico Internet y Derecho*. Caracas: Legis .
- Riveros, S. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogota: Ecoe.

- Rojas, S. (2021). *Tic' s y su aporte en los procesos administrativos en las secretarias del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, cantón Vinces [Tesis pregrado de la Universidad Técnica de Babahoyo]*. Ecuador: Repositorio institucional de UTB. Disponible de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10707/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000150.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Stanton, J. W., Etzael, J. M., & Wilker, J. B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. : . México: Mc Graw Hill.
- Ticona, J. (2022). *Uso de las tic y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales [Tesis posgrado]*. Puno: Revista De Investigaciones De La Escuela De Posgrado De La UNA PUNO, 9(3), 195 - 204. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.2046> (Original work published 11 de agosto de 2020).
- Winner, M. (2000). *The Social Shaping of Technology*. Philadelphia: Open University Press.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA EFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL
POLICLÍNICO CHOSICA ESSALUD – 2019

| Problema | Objetivos | Hipótesis | variables | Indicadores | Metodología |
|---|---|---|---|--|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿ De qué manera se relacionan las tecnologías de información y comunicación con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Las tecnologías de información y comunicación tendrían relación significativa con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> | <p>Variable X:</p> <p>Las tecnologías de Información y comunicación</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspecto Técnico X₁ • Aspecto de Gestión X₂ • Aspecto Ético X₃ <p>Variable Y:</p> <p>Efectividad en la capacitación del personal.</p> <p>Dimensiones</p> | <p>X_{1.1.} Tecnológico</p> <p>X_{1.2.} Sistema Operativo</p> <p>X_{1.3.} Conocimiento</p> <p>X_{2.1.} Software</p> <p>X_{2.2.} Material administrativo</p> <p>X_{2.3.} Solución Tecnológica</p> <p>X_{3.1.} Legal</p> <p>X_{3.2.} Social</p> <p>X_{3.3.} Ético</p> <p>Y_{1.1.} Conocimiento</p> <p>Y_{1.2.} Funcionamiento</p> <p>Y_{1.3.} Motivación</p> <p>Y_{2.1.} Continuidad</p> | <p>Población:</p> <p>120 usuarios internos</p> <p>Muestra:</p> <p>52 usuarios internos</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Método de investigación:</p> <p>General</p> <p>Científico</p> <p>Específico</p> <p>Descriptivo</p> <p>Deductivo</p> |
| <p>Problema Específicos</p> <p>1) ¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico se relaciona con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> | <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) Existiría una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto técnico y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| <p>2) ¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión se relaciona con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?</p> <p>3) ¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético se relaciona con la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019?</p> | <p>2) Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> <p>3) Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> | <p>2) Existiría una relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto de gestión y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> <p>3) Existiría relación entre las tecnologías de información y comunicación, en el aspecto ético y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica Essalud, durante el periodo de junio a octubre del 2019.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Y_1 • Eficacia Y_2 | <p>$Y_{2.2}$. Productividad</p> <p>$Y_{2.3}$. Seguridad</p> | <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 21 ítems para la variable X y 13 ítems para la variable Y</p> |
|--|--|--|--|---|---|

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA EFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL
POLICLÍNICO CHOSICA ESSALUD – 2019

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | Items | INSTRUMENTO |
|---|---|---|--|---|---|
| Variable X: Las tecnologías de Información y comunicación | La tecnología de la información y comunicaciones se basa a ciertos items importantes como son: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones, todos los anteriores se entrelazan entre sí para poder brindar innovaciones en la realidad comunicativa, y dar una mejora considerable a las que están de modo separados. (Palacios, 2021) | <ul style="list-style-type: none"> • Aspecto Técnico | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC? • ¿Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes? • ¿Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computador? | Encuesta/ Cuestionarios Escala valorativa - Dicotomica |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operativo | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones? • ¿Gestiona el uso de recursos en una red local? (impresoras, carpetas y archivos, configuración). • ¿Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas? | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Emplea las tecnologías para apoyar las tareas del personal? • ¿Utiliza los servicios de consulta de internas y estado de cuentas? • ¿Utiliza software para los servicios de transferencia de información? | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Software | <ul style="list-style-type: none"> • Conoce plataformas de formación online y su uso en el contexto laboral • Emplea las tecnologías para apoyar las tareas o etas de su servicio o área | | |

| | | | | | |
|--|--|--------------------|---|---|--|
| | | Aspecto de Gestión | <ul style="list-style-type: none"> • Material Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza software de productividad para elaborar material administrativo relacionado con la función • Utiliza los recursos informáticos para elaborar y administrar información, para apoyar procesos administrativos. | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Solución Tecnológica | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función. • ¿Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con el personal? | |
| | | • Aspecto Técnico | <ul style="list-style-type: none"> • Legal | <ul style="list-style-type: none"> • Identifica y comprende aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos. • ¿Reconoce los aspectos sociales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información? | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Social | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Exhibe comportamientos legales, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información? • ¿Comprende las implicancias legales del uso de las licencias para software? | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Ético | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Evalúa de manera ética y selecciona nuevas fuentes de información e innovaciones tecnológicas como fundamento para la adecuación de las prácticas profesionales? | |

| | | | | | |
|---|--|--------------|--|---|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Participa en espacios de reflexión e intercambio de experiencias sobre el diseño, utilización e implementación de experiencias sociales con tecnologías de la Información y la Comunicación? | |
| Variable Y: Efectividad en la capacitación del personal | Se concluyó que la efectividad en las capacitaciones en una empresa a su personal resultó ser “MUY FAVORABLE”. Se recomendó mejorar algunos aspectos de la capacitación para que se logre en su totalidad los propósitos en los trabajadores (Gutierrez, Huanca; 2019) | • Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento | <ul style="list-style-type: none"> • La capacitación de las TIC’ fue clara • La capacitación sobre las TIC apporto nuevos conocimientos en su formación profesional • Toma apuntes en la capacitación de TIC | Encuesta/ Cuestionarios La escala de medición es de Ejemplo de Likert: (1) Completamente en desacuerdo, (2) Un poco en desacuerdo, (3) No estoy de acuerdo ni en desacuerdo, (4) Estoy algo de acuerdo y (5) Estoy completamente de acuerdo |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento | <ul style="list-style-type: none"> • El aprender todo de TIC será de mucha importancia para la institución • Los términos técnicos por el capacitador son fáciles de entender • Entiendo la información sobre TIC que brindan los medios de comunicación | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Motivación | <ul style="list-style-type: none"> • Las TIC es una capacitación más que me gustaría repetirla otra vez • Entender las TIC implica mucha capacitación y practica continua | |
| | | • Eficacia | <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad | <ul style="list-style-type: none"> • La práctica continua de las TIC ayuda en el día a día de su labor | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Productividad | <ul style="list-style-type: none"> • La práctica de las TIC, han mejorado la productividad del área encargada por la institución • Los cursos de capacitación en TIC que he llevado han desarrollado mi interés en la materia | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • La información que se trabaja con apoyo de las TIC es confiable • Aprender los conceptos y software, están permitiendo mejor comunicación en el centro laboral | |
| | | | | | |

BASE DE DATOS

Martinez1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|----------|----------|---------|-----------|----------------------|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | IdEst | Cadena | 8 | 0 | Estudiante | Ninguna | Ninguna | 8 | Izquierda | Nominal | Entrada |
| 2 | V1D1P001 | Numérico | 8 | 0 | ¿Maneja los co... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 3 | V1D1P002 | Numérico | 8 | 0 | ¿Identifica conc... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 4 | V1D1P003 | Numérico | 8 | 0 | ¿Maneja la info... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 5 | V1D1P004 | Numérico | 8 | 0 | ¿Utiliza el Sist... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 6 | V1D1P005 | Numérico | 8 | 0 | ¿Gestiona el u... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 7 | V1D1P006 | Numérico | 8 | 0 | ¿Aplica medida... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 8 | V1D1P007 | Numérico | 8 | 0 | ¿Emplea las te... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 9 | V1D1P008 | Numérico | 8 | 0 | ¿Utiliza los ser... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 10 | V1D1P009 | Numérico | 8 | 0 | ¿Utiliza softwar... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 11 | V1D2P010 | Numérico | 8 | 0 | Conoce platafor... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 12 | V1D2P011 | Numérico | 8 | 0 | Emplea las tec... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 13 | V1D2P012 | Numérico | 8 | 0 | Utiliza software... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 14 | V1D2P013 | Numérico | 8 | 0 | Utiliza los recur... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 15 | V1D2P014 | Numérico | 8 | 0 | Utiliza sitios we... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 16 | V1D2P015 | Numérico | 8 | 0 | ¿Emplea los re... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 17 | V1D3P016 | Numérico | 8 | 0 | Identifica y com... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 18 | V1D3P017 | Numérico | 8 | 0 | ¿Reconoce los ... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 19 | V1D3P018 | Numérico | 8 | 0 | ¿Exhibe compo... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 20 | V1D3P019 | Numérico | 8 | 0 | ¿Comprende la... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 21 | V1D3P020 | Numérico | 8 | 0 | ¿Evalúa de ma... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 22 | V1D3P021 | Numérico | 8 | 0 | ¿Participa en e... | {0, No}... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 23 | V2D1P001 | Numérico | 8 | 0 | La capacitación... | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 24 | V2D1P002 | Numérico | 8 | 0 | La capacitación... | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Cuestionario – Variable 1

IBM SPSS Statistics Processor

```

/VARIABLES=VID1P001 VID1P002 VID1P003 VID1P004 VID1P005 VID1P006 VID1P007 VID1P008 VID1P009
VID2P010 VID2P011 VID2P012 VID2P013 VID2P014 VID2P015 VID3P016 VID3P017 VID3P018 VID3P019 VID3P020
VID3P021
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| Casos | Válido | N | % |
|-----------------------|--------|----|-------|
| | 52 | 52 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | 0 | ,0 |
| Total | 52 | 52 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,761 | 21 |

Cuestionario – Variable 1

IBM SPSS Statistics Processor

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V2D1P001 V2D1P002 V2D1P003 V2D1P004 V2D1P005 V2D1P006 V2D1P007 V2D1P008 V2D1P009
V2D2P010 V2D2P011 V2D2P012 V2D2P013
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| Casos | Válido | N | % |
|-----------------------|--------|----|-------|
| | 52 | 52 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | 0 | ,0 |
| Total | 52 | 52 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,716 | 13 |

Juicio de Expertos

Lic. José Luis Díaz Cuba – Recursos Humanos de la Red Prestacional Almenara

UPLA JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y Nombres: José Luis Díaz Cuba
 1.2 Título de la investigación: Tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud – 2019
 1.3 Autor del Instrumento: Bach. Martínez Huanuqueño, Cindia Roxana

II. ASPECTOS A EVALUAR

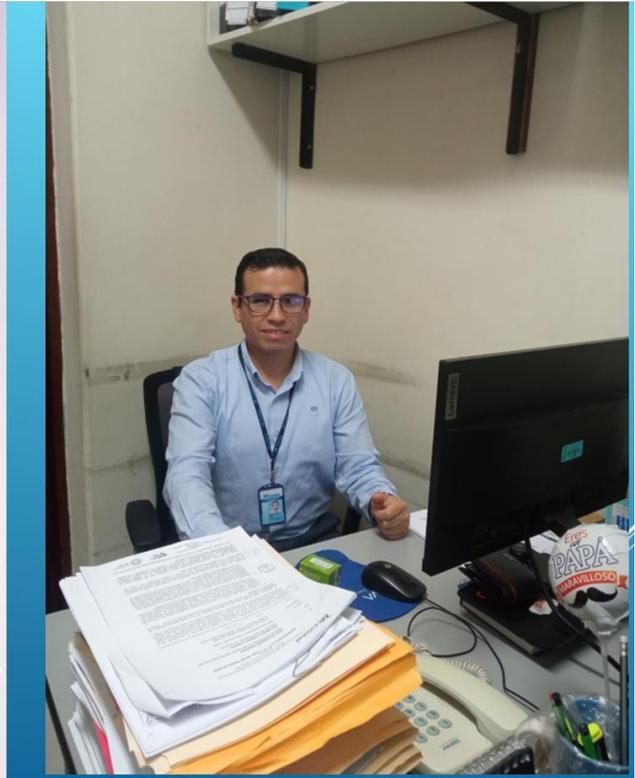
| CRITERIOS | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. ¿El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación? | | X | | | |
| 2. ¿El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio? | | X | | | |
| 3. ¿La estructura del instrumento es la adecuada? | | X | | | |
| 4. ¿En instrumento propuesta es adecuado? | | X | | | |
| 5. ¿La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento? | | X | | | |
| 6. ¿El instrumento de medición representa verdaderamente las variables de investigación? | | X | | | |
| 7. ¿Los ítems son claros e entendibles? | | X | | | |
| 8. ¿El número de ítems es adecuado para su investigación? | | X | | | |
| 9. ¿La modalidad de respuesta son adecuados para los ítems? | | X | | | |
| 10. ¿Los ítems presentan codificación de respuesta? | | X | | | |

TA: Totalmente de acuerdo
 A: Aceptable
 I: Indiferente
 D: Desacuerdo
 TD: Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:

JOSE LUIS DIAZ CUBA
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 REG. Nº 03527 - SLAD

Firma y sello de experto



Lic. Jherlyn Cris Borja Coris – Secretaria Informática

UPLA JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y Nombres: Borja Coris Jherlyn Cris
 1.2 Título de la investigación: Tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud – 2019
 1.3 Autor del Instrumento: Bach. Martínez Huanuqueño, Cindia Roxana

II. ASPECTOS A EVALUAR

| CRITERIOS | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. ¿El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación? | | X | | | |
| 2. ¿El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio? | | X | | | |
| 3. ¿La estructura del instrumento es la adecuada? | | X | | | |
| 4. ¿En instrumento propuesta es adecuado? | | X | | | |
| 5. ¿La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento? | | X | | | |
| 6. ¿El instrumento de medición representa verdaderamente las variables de investigación? | | X | | | |
| 7. ¿Los ítems son claros e entendibles? | | X | | | |
| 8. ¿El número de ítems es adecuado para su investigación? | | X | | | |
| 9. ¿La modalidad de respuesta son adecuados para los ítems? | | X | | | |
| 10. ¿Los ítems presentan codificación de respuesta? | | X | | | |

TA: Totalmente de acuerdo
 A: Aceptable
 I: Indiferente
 D: Desacuerdo
 TD: Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:

Borja Coris Jherlyn Cris
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAS. 41993

Firma y sello de experto



Lic. Cynthia Helen Roque Aza – Licenciada en Administración

 **JUICIO DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES *Roque Aza Cynthia Helen*

1.1 Apellidos y Nombres: *Roque Aza Cynthia Helen*

1.2 Título de la investigación: Tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud – 2019

1.3 Autor del Instrumento: Bach. Martínez Huanuqueo, Cindia Roxana

II. ASPECTOS A EVALUAR

| CRITERIOS | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. ¿El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación? | X | | | | |
| 2. ¿El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio? | X | | | | |
| 3. ¿La estructura del instrumento es la adecuada? | X | | | | |
| 4. ¿En instrumento propuesta es adecuado? | X | | | | |
| 5. ¿La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento? | | X | | | |
| 6. ¿El instrumento de medición representa verdaderamente las variables de investigación? | X | | | | |
| 7. ¿Los ítems son claros e entendibles? | X | | | | |
| 8. ¿El número de ítems es adecuado para su investigación? | X | | | | |
| 9. ¿La modalidad de respuesta son adecuados para los ítems? | | X | | | |
| 10. ¿Los ítems presentan codificación de respuesta? | X | | | | |

TA: Totalmente de acuerdo
 A: Aceptable
 I: Indiferente
 D: Desacuerdo
 TD: Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:


 Licenciada en Administración
 REG. CO. 24771 - C/040

Firma y sello de experto



Lic. Juan Carlos Fuentes Perea – Licenciado en Estadística

 **JUICIO DE EXPERTO**

I. DATOS GENERALES *JUAN CARLOS FUENTES PEREA*

1.1 Apellidos y Nombres: *JUAN CARLOS FUENTES PEREA*

1.2 Título de la investigación: Tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud – 2019

1.3 Autor del Instrumento: Bach. Martínez Huanuqueo, Cindia Roxana

II. ASPECTOS A EVALUAR

| CRITERIOS | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. ¿El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación? | | X | | | |
| 2. ¿El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio? | X | | | | |
| 3. ¿La estructura del instrumento es la adecuada? | | X | | | |
| 4. ¿En instrumento propuesta es adecuado? | X | | | | |
| 5. ¿La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento? | X | | | | |
| 6. ¿El instrumento de medición representa verdaderamente las variables de investigación? | X | | | | |
| 7. ¿Los ítems son claros e entendibles? | | X | | | |
| 8. ¿El número de ítems es adecuado para su investigación? | | X | | | |
| 9. ¿La modalidad de respuesta son adecuados para los ítems? | | X | | | |
| 10. ¿Los ítems presentan codificación de respuesta? | X | | | | |

TA: Totalmente de acuerdo
 A: Aceptable
 I: Indiferente
 D: Desacuerdo
 TD: Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:


 LIC. JUAN CARLOS FUENTES PEREA
 COESPE Nº 004
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Firma y sello de experto

 **Unirse ahora** **Inicia sesión**

Q Juan Carlos Fuentes Perea



Juan Carlos Fuentes Perea
 Asistente de Computo y Analista Estadístico de Datos con software SPSS
 Empresa de Opinión y Marketing IMASEN ·
 Universidad Nacional Federico Villarreal
 Perú

**Ing. Cesar Antonio Jara Ortiz – Jefe de la Oficina de Informática – RPA -
ESSALUD**



JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y Nombres: Cesar Antonio Jara Ortiz
 1.2 Título de la investigación: Tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud – 2019
 1.3 Autor del Instrumento: Bach. Martínez Huanuqueo, Cindia Roxana

II. ASPECTOS A EVALUAR

| CRITERIOS | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. ¿El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación? | X | | | | |
| 2. ¿El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio? | | X | | | |
| 3. ¿La estructura del instrumento es la adecuada? | X | | | | |
| 4. ¿En instrumento propuesta es adecuado? | X | | | | |
| 5. ¿La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento? | X | | | | |
| 6. ¿El instrumento de medición representa verdaderamente las variables de investigación? | | X | | | |
| 7. ¿Los ítems son claros e entendibles? | X | | | | |
| 8. ¿El número de ítems es adecuado para su investigación? | X | | | | |
| 9. ¿La modalidad de respuesta son adecuados para los ítems? | X | | | | |
| 10. ¿Los ítems presentan codificación de respuesta? | | | X | | |

TA: Totalmente de acuerdo
 A: Aceptable
 I: Indiferente
 D: Desacuerdo
 TD: Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:

[Firma]
 Firma y sello de experto
Mg. Cesar Antonio Jara Ortiz
 INGENIERO DE SISTEMAS
 CIP. 110420



**Ing. Antonio Suarez Cruzado - Jefe de la Oficina de Telecomunicaciones – RPA-
ESSALUD**



JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES
 1.1 Apellidos y Nombres: Suarez Cruzado Jose Antonio
 1.2 Título de la investigación: Tecnologías de información y comunicación y la efectividad en la capacitación del personal del Policlínico Chosica EsSalud – 2019
 1.3 Autor del Instrumento: Bach. Martínez Huanuqueo, Cindia Roxana

II. ASPECTOS A EVALUAR

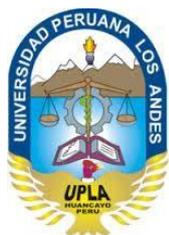
| CRITERIOS | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. ¿El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación? | X | | | | |
| 2. ¿El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio? | | X | | | |
| 3. ¿La estructura del instrumento es la adecuada? | X | | | | |
| 4. ¿En instrumento propuesta es adecuado? | X | | | | |
| 5. ¿La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento? | X | | | | |
| 6. ¿El instrumento de medición representa verdaderamente las variables de investigación? | X | | | | |
| 7. ¿Los ítems son claros e entendibles? | X | | | | |
| 8. ¿El número de ítems es adecuado para su investigación? | X | | | | |
| 9. ¿La modalidad de respuesta son adecuados para los ítems? | X | | | | |
| 10. ¿Los ítems presentan codificación de respuesta? | | | X | | |

TA: Totalmente de acuerdo
 A: Aceptable
 I: Indiferente
 D: Desacuerdo
 TD: Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:

[Firma]
 Firma y sello de experto
ANTONIO SUAREZ CRUZADO
 INGENIERO EN TELECOMUNICACIONES
 CIP. 110240





CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LAS TIC'S EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL – 2019

A. Presentación

Estimado personal profesional o técnico, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la efectividad de las Tic's en la capacitación del personal del Policlínico de Chosica Essalud - 2019. Cuyas opiniones personales solamente en de gran importancia para nuestra investigación.

B. Datos Generales

- a) Sexo: Femenino () Masculino ()
b) Edad: años

C. Indicaciones

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, según tu opinión, como mejor refleje.

I. LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

| Ítem | Aspecto Técnico | Si | No |
|------|--|----|----|
| 1 | ¿Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC? | | |
| 2 | ¿Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes? | | |

| | | | |
|-------------|--|-----------|-----------|
| 3 | ¿Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computador? | | |
| 4 | ¿Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones? | | |
| 5 | ¿Gestiona el uso de recursos en una red local? (impresoras, carpetas y archivos, configuración). | | |
| 6 | ¿Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas? | | |
| 7 | ¿Emplea las tecnologías para apoyar las tareas del personal? | | |
| 8 | ¿Utiliza los servicios de consulta de internas y estado de cuentas? | | |
| 9 | ¿Utiliza software para los servicios de transferencia de información? | | |
| Ítem | Aspecto de Gestión | Si | No |
| 10 | Conoce plataformas de formación online y su uso en el contexto laboral. | | |
| 11 | Emplea las tecnologías para apoyar las tareas o etas de su servicio o área. | | |
| 12 | Utiliza software de productividad para elaborar material administrativo relacionado con la función | | |
| 13 | Utiliza los recursos informáticos para elaborar y administrar información, para apoyar procesos administrativos. | | |

| | | | |
|-------------|---|-----------|-----------|
| 14 | Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización de tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función. | | |
| 15 | ¿Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con el personal? | | |
| Ítem | Aspecto Ético | Si | No |
| 16 | Identifica y comprende aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos. | | |
| 17 | ¿Reconoce los aspectos sociales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información? | | |
| 18 | ¿Exhibe comportamientos legales, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información? | | |
| 19 | ¿Comprende las implicancias legales del uso de las licencias para software? | | |
| 20 | ¿Evalúa de manera ética y selecciona nuevas fuentes de información e innovaciones tecnológicas como fundamento para la adecuación de las prácticas profesionales? | | |
| 21 | ¿Participa en espacios de reflexión e intercambio de experiencias sobre el diseño, utilización e implementación de experiencias sociales con tecnologías de la Información y la Comunicación? | | |

II. EFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- La escala de calificación es la siguiente:

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | Muy en desacuerdo |
| 2 | Algo en desacuerdo |
| 3 | Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo |
| 4 | Algo de acuerdo |
| 5 | Muy de acuerdo |

| Ítem | Capacitación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | La capacitación de las TIC' fue clara | | | | | |
| 2 | La capacitación sobre las TIC apporto nuevos conocimientos en su formación profesional | | | | | |
| 3 | Toma apuntes en la capacitación de TIC. | | | | | |
| 4 | El aprender todo de TIC será de mucha importancia para la institución | | | | | |
| 5 | Los términos técnicos por el capacitador son fácil de entender. | | | | | |
| 6 | Entiendo la información sobre TIC que brindan los medios de comunicación. | | | | | |
| 7 | Las TIC es una capacitación más que me gustaría repetirla otra vez. | | | | | |
| 8 | Entender las TIC implica mucha capacitación y practica continua. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 9 | La práctica continua de las TIC ayuda en el día a día de su labor. | | | | | |
| 10 | La información que se trabaja con apoyo de las TIC es confiable. | | | | | |
| 11 | Los cursos de capacitación en TIC que he llevado han desarrollado mi interés en la materia. | | | | | |
| 12 | La práctica de las TIC, han mejorado la productividad del área encargada por la institución. | | | | | |
| 13 | Aprender los conceptos y software, están permitiendo mejor comunicación en el centro laboral. | | | | | |

Anexo: Autorización de la Institución - EsSalud

CARBO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

**SOLICITUD: PERMISO PARA REALIZAR
ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN****Dr. JOSÉ ALEJANDRO CHAVARRÍA ARRASCUE**
Director del Policlínico Chosica ESSALUD

Cindia Roxana Martínez Huanuqueño identificada con D.N.I. 45438691, Bachiller en Administración y Sistemas de la Universidad de los Andes, con el objetivo de recolección de información para mi trabajo de investigación de tesis; solicito permiso para realizar una encuesta de investigación, en el Policlínico que Usted dignamente dirige, la cual medirá la relación e importancia que existe entre las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) frente a la efectividad de la capacitación del personal en el área de salud, sin otro interés más que lo profesional le pido acepte mi pedido, adjuntando el instrumento y la matriz de consistencia de la investigación.

Sin otro particular me despido de usted.

Lima 16 de abril del 2019

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Cindia Roxana Martínez Huanuqueño".

Bach. Cindia Roxana Martínez Huanuqueño
D.N.I. 45438691

att: Ste Cecilia Martínez

| | |
|--|--|
| Prov. No. 013 | OII-GRDA-ESSALUD-20.17 |
| SEGURO SOCIAL DE SALUD | |
| GERENCIA DE RED DESCENTRALIZADA ALMENARA | |
| Tramitado a | CH. Cecilia Martínez |
| Fecha: | 06 SET 2017 |
| Informe | <input type="checkbox"/> Proyecto de Carta |
| Atención | <input checked="" type="checkbox"/> Proyecto de Resolución |
| Opinión | <input type="checkbox"/> Conocimiento y Fines |
| Autorizado | <input type="checkbox"/> Coordinar y Evaluar |
| Archivo | <input type="checkbox"/> Consolidar |
| FIRMA | |

De acuerdo a lo comentado completar Proyecto Investigación según directiva reciente que se emitió por correo institucional

GERENCIA DE RED DESCENTRALIZADA ALMENARA
[Firma]
 ELSA ABDULIA ZEGARRA OJEDA
 Jefe de Oficina de Investigación e Innovación
 ESSALUD

CARBO

ntre la Corrupción e Impunidad"

SOLICITUD: PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN



CUE SALUD

Huanuqueño identificada con D.N.I. 45438691, de la Universidad de los Andes, con el objetivo de mi trabajo de investigación de tesis; solicito de investigación, en el Policlínico que Usted relación e importancia que existe entre las tecnologías (TIC's) frente a la efectividad de la atención de salud, sin otro interés más que lo profesional en el instrumento y la matriz de consistencia de la

de usted.

Lima 16 de abril del 2019

Atentamente

[Firma]

Cecilia Martínez Huanuqueño
D.N.I. 45438691



Fotos:

