



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**DESEMPEÑO TÉCNICO LABORAL Y USO DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA LIMA, 2016.**

PRESENTADO POR

BACH. JHONATAN ABAL MEJIA

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LIMA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida, la salud y permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar, por demostrarme cada día su cariño y apoyo incondicional.

A mi padre por sus incansables consejos, respeto y enseñarme a valorar lo que tenemos como familia.

A mi único hermano que pronto será un profesional exitoso y soy su guía como ejemplo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por bendecirme, darme la fortaleza y los conocimientos necesarios, para hacer realidad este sueño profesional.

Al personal asistencial y la jefatura del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, quienes permitieron que pueda desarrollar mi proyecto de tesis y obtener información de campo.

A mi tío Leonardo Mejía, por sus consejos y aliento, para lograr mis objetivos profesionales.

A todos ellos, muchas gracias.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, mi alma mater, por darme la oportunidad de estudiar un postgrado y ser un maestro en Administración y Dirección de Empresas.

A mi asesor de tesis, Mg. Víctor Guillermo Andrade Soto, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación, ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios de postgrado con éxito.

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	10
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIONES	12
1.2.1 Delimitación Espacial.....	12
1.2.2 Delimitación Social	12
1.2.3 Delimitación Temporal	13
1.2.4 Delimitación Conceptual	13
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1 Problema Principal.....	15
1.3.2 Problemas Secundarios.....	15
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1 Hipótesis General	16
1.5.2 Hipótesis Secundarias	16
1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional)	17
1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación	19
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación	20
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación	21
1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	24
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación ...	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 Antecedentes de la Investigación	27
2.2 Bases Teóricas	34
2.3 Definición de Términos Básicos.....	40

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
3.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos	48
3.4 Discusión de resultados	62
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	74
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	
3. Instrumentos de Validación	

RESUMEN

El propósito de la presente tesis, es realizar un estudio de investigación de un diseño correlacional, para comparar dos variables de estudio y determinar si están correlacionadas o no, entre el desempeño técnico laboral (variable 1) y el uso de las tecnologías de la información (variable 2), que se efectuó en el servicio de emergencia del hospital “Santa Rosa”.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del servicio de emergencia del hospital “Santa Rosa”. **Población:** Está comprendida por el personal asistencial: Médicos, Enfermeros y Administrativos, del servicio de emergencia del hospital “Santa Rosa”, que asciende a un total de 70. **Método y procedimiento:** Es un enfoque cuantitativo de diseño correlacional, se utilizó el método de la encuesta, para la recolección de datos de la primera variable y la segunda variable de estudio, utilizando la estadística descriptiva (Alfa de Cronbach) para la medición de fiabilidad de una escala de medida, el cual paso revisión por juicio de expertos por validez y confiabilidad. **Resultado:** Para la primera variable de estudio, se determinó que el 66% percibe que el desempeño técnico laboral es medio, el 34% es alto, mientras que una percepción totalmente negativa no existe. Para la segunda variable de estudio, se determinó que el 66% percibe que el uso de tecnologías de la información es medio, el 34% es alto, mientras que una percepción totalmente negativa no existe. Estos resultados son idénticos a los de la variable a correlacionar.

Palabras Claves: Desempeño técnico laboral, Tecnologías de la información

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to perform a research study of a correlational design, to compare two study variables and to determine if they are correlated or not, between the technical work performance (variable 1) and the use of information technologies (Variable 2), which was performed in the emergency service of the "Santa Rosa" hospital.

Objective: To determine the relationship between technical work performance and the use of information technologies of emergency service personnel of the Santa Rosa hospital. **Population:** It is comprised by the medical staff, Nurses and Administrative staff, of the emergency service of the hospital "Santa Rosa", which totals 70. **Method and procedure:** It is a quantitative approach of correlational design, was used the Instrument of the survey for the collection of data of the first variable and the second variable of study, using the descriptive statistics (Cronbach's Alpha) for the measurement of reliability of a measurement scale, which passed review by expert judgment by validity And reliability. **Result:** For the first study variable, it was determined that 66% perceive that technical work performance is medium, 34% is high, while a totally negative perception does not exist. For the second study variable, it was determined that 66% perceive that the technical work performance is medium, 34% is high, while a totally negative perception does not exist. These results are identical to those of the variable to be correlated.

Key Words: Technical work performance, Information technology

INTRODUCCIÓN

El Hospital “Santa Rosa” es un órgano descentralizado de la dirección de Salud V del Ministerio de Salud, que desarrolla actividades de atención integral de salud a la población en el ámbito de jurisdicción asignada, en el marco de las políticas y estrategias del Sector Salud.

El Hospital sigue comprometido en mejorar la calidad de los servicios que brinda a la población, implementar programas de atención sanitaria eficiente e innovadores que satisfagan las necesidades de los pacientes y sus familias.

El Hospital “Santa Rosa”, fue inaugurado el 30 de Agosto de 1956. En estos años se ha categorizado como un Hospital de III Nivel. Es una institución con atención descentralizada, equipamiento adecuado, de horario amplio con práctica interdisciplinaria, y actividades de docencia que lo han convertido en el moderno centro hospitalario que es hoy. Así, los medios reflejan con frecuencia los importantes logros obtenidos en la batalla constante por preservar la salud. Quienes menos tienen y más necesitan, cualquiera sea su lugar de residencia, encuentran en el Hospital “Santa Rosa” respuestas efectivas y de avanzada a las más graves patologías. En los resultados del tratamiento de la mayoría de ellas no hay diferencias con los más importantes centros privados del país o del extranjero.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Hospital “Santa Rosa” suma, a su calidad técnica, una accesibilidad sin límites y un alto nivel de equidad. Este desempeño distinguido es fruto del accionar de un recurso humano altamente capacitado y de un desarrollo científico y tecnológico sostenido. Pero no sólo es un Hospital de referencia nacional por atender a la población de todo el país e incluso del extranjero, sino que cumple con un importante rol formador de personal de salud.

El Hospital “Santa Rosa” maneja una cartera de servicios de salud, que son los siguientes: Medicina, Gineco-obstetricia, pediatría, cirugía, Oncología, emergencia y cuidados críticos, anestesiología y centro quirúrgico, patología clínica y anatomía patológica, psicología, odontomatología, nutrición y dietética, servicio social, farmacia, diagnóstico por imágenes y servicios tercerizados.

El Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos, se dividen en dos Servicios: Emergencia y Cuidados críticos. El servicio de emergencia se divide en tres áreas: Triage, Tópico y Estancia. Específicamente el servicio de emergencia tiene entre sus funciones generales Proponer, ejecutar y evaluar los protocolos y procedimientos de atención médico-quirúrgico de emergencia, orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad; aprobado por Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA.

El problema del servicio de emergencia es que no cumple con esta resolución ministerial, donde el personal asistencial: Médicos, Enfermeros y Administrativos, no brindan el servicio adecuado para el cliente (es el Paciente del hospital), por muchos motivos que no necesariamente sea el culpable, que cause todas las deficiencias, que pasaremos a mencionar: falta de recursos biomédicos, útiles de escritorio, material asistencial, equipos de cómputo, redes e internet, aplicaciones o sistemas informáticos, procesos de gestión que en algunos casos no alineados a los objetivos estratégicos del servicio de emergencia y de la organización hospitalaria.

El personal asistencial del servicio de emergencia en todas sus áreas (Triage, Tópicos y Estancia), desarrolla actividades de manera desmotivada, utilizando los escasos recursos asistenciales que tienen a disposición y cumplen de manera regular su desempeño técnico laboral y el uso de las tecnologías de la información. Esto es fundamentado coherentemente por la gestión actual del servicio de emergencia (Jefatura), ya que no se cuenta con el apoyo total de la dirección general de la organización hospitalaria, para generar un impacto de satisfacción tanto para el personal asistencial como para el paciente.

La insatisfacción de los pacientes es de esperarse en el servicio de emergencia, y se genera a consecuencia de la inadecuada gestión de los administradores de negocio de la organización hospitalaria, como también del personal poco comprometido con el servicio por la resistencia al cambio, la escasez de los recursos asistenciales, el incremento de la demanda asistencial en el servicio y la sobrecarga de actividades laborales. De manera que los pacientes podrían ser atendidos con un mejor trato y ofreciéndoles un adecuado servicio asistencial.

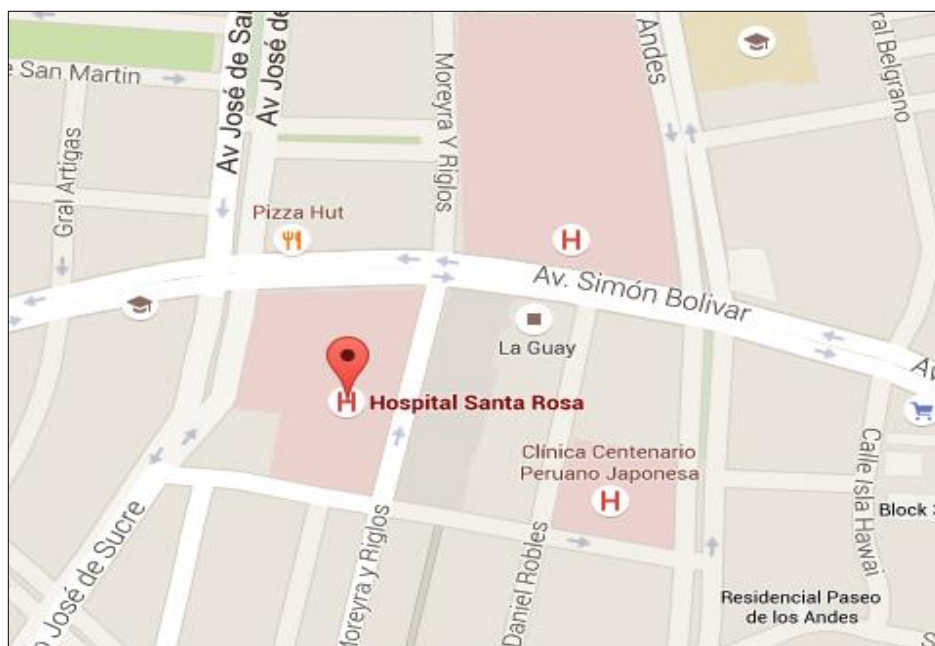
A partir de esta problemática, puedo fundamentarme para el desarrollo de la presente tesis de investigación, donde deseo determinar qué relación existe entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del servicio de emergencia del hospital "Santa Rosa".

1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIONES

1.2.1 Delimitación Espacial

El desarrollo del presente proyecto se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, ubicada en la Av. Bolívar cuadra 8 s/n, distrito de Pueblo Libre, provincia y departamento de Lima. (Ver Figura N° 1).

Figura N° 1:
Ubicación gráfica del Hospital “Santa Rosa”



Fuente: Google Maps

1.2.2 Delimitación Social

Los involucrados en el desarrollo del presente proyecto de investigación, son los siguientes:

- El Director General.
- Jefe del Departamento de Emergencia.
- Jefe del Servicio de Emergencia.
- Personal Asistencial del Servicio de Emergencia: Médicos, Enfermeros y Administrativos.
- Los Pacientes.
- El Tesista.

1.2.3 Delimitación Temporal

El desarrollo del presente proyecto de investigación, está comprendido entre Marzo de 2015 y Diciembre de 2016, dividido en dos etapas. (Ver Tabla N° 1)

Tabla N° 1:
Cronograma del Proyecto de Investigación

1er ETAPA		2da ETAPA	
Inicio:	12 de Marzo de 2015	Inicio:	11 de Marzo de 2016
Final:	06 de Diciembre de 2015	Final:	05 de Diciembre de 2016

Fuente: Elaboración Propia.

1.2.4 Delimitación Conceptual

- **Hospital**

Los hospitales son componentes importantes del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.¹

- **Servicio de Emergencia**

El Hospital “Santa Rosa”, aprobado por Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, dispone que el Servicio de Emergencia tiene entre sus funciones generales Proponer, ejecutar y evaluar los protocolos y procedimientos de atención médico - quirúrgico de emergencia, orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad.²

¹ Organización Mundial de la Salud (2016). Temas de Salud: Hospitales. Disponible en: <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>

² Hospital Santa Rosa (2012). Transparencia. Disponible en: <http://www.hsr.gob.pe/transparencia/pdf/2012/resoluciones/RD-294-2012.pdf>

- **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado.³

- **Tecnología de la Información**

Tecnología de la información (TI, o más conocida como IT por su significado en inglés: information technology) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es comúnmente utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos. Múltiples industrias están asociadas con las tecnologías de la información, incluyendo hardware y software de computador, electrónica, semiconductores, internet, equipos de telecomunicación, e-commerce y servicios computacionales.⁴

³ Ehowenespanol (2016). Definición de Desempeño Laboral. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/

⁴ Wikipedia (2016). TQM – Tecnología de la Información. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa_de_la_informaci%C3%B3n

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema Principal

- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

- Determinar la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.
- Determinar la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

- Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

1.5.2 Hipótesis Secundarias

- Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.
- Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.
- Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional)

a) Variable (1): Desempeño Técnico Laboral

El desempeño laboral es la forma en que el personal del servicio de emergencia realiza su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales el empleador, en este caso el hospital, tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada personal de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un personal, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

b) Variable (2): Uso de Tecnologías de la Información

El conocimiento de las tecnologías de la información en el personal del servicio de emergencia, permite que se utilicen eficazmente la información de forma digital de los procesos de gestión asistencial y administrativa, de manera que los miembros de las diferentes áreas o tópicos del servicio, tengan la disponibilidad y accesibilidad a la información, para poder procesar, consultar y generar reportes para la toma de decisiones pertinentes.

En la actualidad las tecnologías de la información se ha convertido en un factor muy importante, ha influido de diferentes formas en el contexto humano, nos ha llevado a mejorar nuestra calidad de vida, nos ha vuelto más competitivo; esto implica que todo el personal del servicio de emergencia, debe estar capacitado con las herramientas informáticas necesarias tanto de software como de hardware, para su mejor desempeño técnico laboral.

c) Operacionalización de variables:

Tabla N° 2:
Variable 1: Desempeño Técnico Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	PUNTAJES
1.Variable (1): Desempeño Técnico Laboral	Satisfacción	10-11-14-15	BAJO: 4-9 MEDIO: 10-15 ALTO: 16-20
	Eficiencia	8-9-12-13	BAJO: 4-9 MEDIO: 10-15 ALTO: 16-25
	Habilidades operativas	1-2-3-4-5-6-7	BAJO: 7-16 MEDIO: 17-26 ALTO: 27-35

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 3:
Variable 2: Uso de Tecnologías de la Información

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	PUNTAJES
2. Variable (2): Conocimiento de Tecnologías de la Información	Conocimiento	7-8-9-10	BAJO: 4-9 MEDIO: 10-15 ALTO: 16-20
	Experiencia	1-2-3-4	BAJO: 4-9 MEDIO: 10-15 ALTO: 16-20
	Funcionalidad	5-6-11-12- 13	BAJO: 5-11 MEDIO: 12-18 ALTO: 19-25

Fuente: Elaboración Propia.

1.6 MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de Investigación

Es básica, ya que tiene como finalidad “mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2008, p. 32).

b) Nivel de Investigación

Naturaleza descriptiva y correlacional debida que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha medido el grado de relación entre las variables. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández,

Fernández y Baptista, 2010, p. 80). Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p.81). Es transversal en el sentido en el que se aplica una sólo vez.

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

a) Método de Investigación

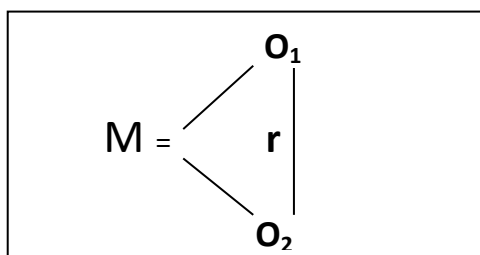
Se utilizará el método hipotético deductivo porque “el método es uno solo, pero puede variar un poco su contenido o interpretación para integrarlo adecuadamente en cada ciencia. El método científico indica el proceso o camino correcto para llevar a cabo una investigación científica para que una vez verificada se establezcan leyes o teorías”. (Gama, 2007, p. 24).

b) Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151). El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

Figura N° 2:
Diagrama del diseño correlacional



Fuente: Elaboración Propia.

Dónde:

- M : 59 personales asistenciales
- O1 : Observación sobre desempeño técnico laboral.
- r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.
- O2 : Observación sobre uso de tecnologías de la información.

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación**a) Población**

La población de estudio está orientada dentro del ámbito del personal asistencial del servicio de emergencia: Médicos Enfermeros y Administrativos, que laboran en el hospital Santa Rosa, que asciende a 70 personas.

b) Muestra

El tipo de muestreo utilizado es probabilístico, esto debido a que para obtener información para la presente tesis, se necesitará recoger datos de la población, ya que se consideró 70 personales asistenciales como la población genérica que labora en el servicio de emergencia, la determinación del tamaño de la muestra se realizó empleando la fórmula que a continuación se detalla:

Figura N° 3:**Fórmula del Tamaño de la Muestra**

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

Fuente: Elaboración Propia.

Dónde:

- **Z** = Desviación Standard, medida en términos de niveles de confianza
- **E** = Error de Muestreo
- **P** = Probabilidad de ocurrencia de los casos ($p = 0.5$)
- **Q** = $(1-P)$
- **N** = Tamaño de la población
- **n** = Tamaño óptimo de la muestra

Factores del tamaño de la Muestra

El procedimiento para determinar el tamaño de la muestra:

- **N** = 70
- **P** = 0.50
- **Q** = 0.50
- **Z** = 1.96
- **E** = 0.05

Para la determinación de **z** se aplicó los siguientes niveles de confianza:

Tabla N° 4:
Principales Niveles de Confianza

1 – α	Z al 2
80.00%	1.2800
90.00%	1.6450
95.00%	1.9600
96.00%	2.0500
98.00%	2.3300
99.00%	2.5800

Fuente: Elaboración Propia.

A continuación se muestra la determinación del tamaño óptimo de la Muestra:

Figura N° 4:
Cálculo del Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (70)}{(0.05)^2 (70 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 59.34$$

Fuente: Elaboración Propia.

La muestra nominal resultó de acuerdo con los ajustes estadísticos, con un total de 59 personales asistenciales, que desempeñan su labor en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa.

Tabla N° 5:
Cuadro del Personal Asistencial

PERSONAL	UNIDADES
Médicos	24
Enfermeros	30
Administrativos	5
TOTAL	59

Fuente: Elaboración Propia.

1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a) Técnicas

En la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos a través de la encuesta, para que los encuestados nos proporcione por escrito, la información que le es solicitada referente a las variables de estudio.

b) Instrumentos

El instrumento que se empleó será el cuestionario con un formato estructurado que se le entregará al informante, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas marcadas con alternativas.

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

Se justifica, porque el desempeño técnico laboral y el conocimiento de tecnologías de la información, aplicándose en el servicio de emergencia, genera un impacto positivo y beneficioso en el personal; ya que al utilizar las herramientas de tecnología, se procesa la información digital de manera eficiente, conduciendo a la disponibilidad de información entre los miembros del servicio de forma inmediata, y por ende una atención de calidad asistencial, para el usuario externo.

La demanda de los servicios de emergencia a nivel hospitalario ha experimentado un incremento muy importante en los últimos años, este hecho ha provocado que en ocasiones, el proceso asistencial en dichas áreas o tópicos del servicio de emergencia, se realice con un déficit funcional y/o estructural y por lo tanto el personal de este servicio como los médicos, enfermeros y técnicos en enfermería, se ven sometidos a una enorme presión, que incide también en forma negativa en el proceso asistencial.

Las encuestas que se realizaron en este trabajo de investigación, para el personal del servicio, dieron a conocer la imagen de la atención brindada, así como los factores que ellos consideran pueden estar influyendo en una posible mala atención al usuario externo. Al conocer estas fallas, en los casos que existe, se intentara buscar el camino para tratar de mejorar las

condiciones de trabajo, herramientas y el ambiente laboral; con ello se logrará que el usuario interno tenga un clima laboral con menos stress, más comprometido, más entusiasta y logrando así una mayor eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de sus actividades asistenciales.

Todo depende de nuestros directores y planificadores de nuestro hospital y del departamento de emergencia, deben comprender la necesidad de mantener el servicio de emergencia, con buena infraestructura, equipos médicos de última generación, sistemas informáticos para la digitalización de información asistencial, equipos de cómputo, útiles de escritorio, materiales quirúrgicos, eficiencia en los procesos asistenciales, atención de calidad y sobre todo personal altamente calificado y capacitado.

b) Importancia

Según la OMS (Organización mundial de la salud), indica que, para ofrecer una adecuada calidad de atención se debe tener en cuenta una serie de requisitos que garanticen la misma, entre los cuales podemos mencionar: 1) recursos humanos (no solo médico sino todo el personal que labora en los centros dispensadores de salud) altamente capacitados; 2) recursos infraestructurales acordes al tipo de centro asistencial; 3) recursos económicos suficientes para ofrecer todos los servicios de salud, según el tipo de establecimiento; 4) una organización efectiva de los recursos (articular programas y niveles de atención, por ejemplo) y 5) un sistema apropiado de gerencia que incluya: planificación de actividades, supervisión, evaluación de acciones, colaboración intersectorial y consulta y participación de la comunidad.

La evaluación de la calidad en un servicio o centro de emergencia es muy importante, porque permite medir el nivel de prestación del servicio asistencial y determinar, cuan motivado se encuentran el personal y cual es impacto reflejado en los pacientes.

La evaluación de la calidad asistencial, que se presta en los servicios de emergencia, requiere herramientas que contemplen aspectos más importantes y permitan su monitorización.

Un indicador de calidad, es una medida cuantitativa que puede utilizarse como guía para controlar y valorar la calidad de aspectos importantes en la práctica asistencial. Entre las características que deben tener los indicadores de calidad son: validez, sensibilidad y especificidad.

c) Limitaciones

Todas las limitaciones que se encontraron en el desarrollo de la presente tesis de investigación, fueron superadas y se logró realizar con éxito.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

a) Tesis Nacionales

- **Camarena Melo, Micaela (2013)**, tesis titulada: LIDERAZGO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE HOSPITALES PUBLICOS DE LIMA, Universidad Peruana Cayetano Heredia.

La presente investigación tiene como objetivo identificar el tipo de liderazgo del profesional de enfermería y su influencia frente al desempeño laboral, teniendo en cuenta que liderazgo es la capacidad de influir en la persona o un grupo de personas para el logro de objetivos y desempeño laboral como el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo; es una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se desarrollará dentro del servicio de emergencia de dos Hospitales públicos de Lima Metropolitana, la población en estudio estará conformado por las enfermeras jefes de servicio y enfermeras asistenciales que laboran en los servicios de emergencia de los hospitales ya mencionados, para la obtención de datos se aplicara una encuesta y como instrumento se aplicara un Cuestionario Multifactorial de Liderazgo forma 5X corta de Bass y B.

Avolio ya estructurado que consta de 82 ITEMS, se aplicara también el cuestionario de evaluación del desempeño laboral, previamente la población en estudio firmara el consentimiento informado y se realizará en el momento que el personal salga de su guardia respectiva; El procesamiento de la información se efectuará con apoyo de la estadística y del programa de Excel.

- **Vanessa Pamela Zelada Rosales (2015)**, tesis titulada NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA 2014, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La presente tesis tiene como objetivo Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

- **Keller Sánchez Dávila (2010)**, tesis titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS, Universidad Nacional de San Martín.

El conocimiento del clima organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que este influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la satisfacción laboral constituye una tarea necesaria como indicadores de la productividad y desempeño laboral. El presente estudio sobre CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS, tiene como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario.

Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel 1 alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional.

Por lo tanto, en ambas microrredes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores.

- **Ivonne del Pilar Díaz Reátegui (2013)**, tesis titulada: ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO. ABRIL - JULIO 2013 – Universidad Nacional de San Martín.

Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional,

Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio.

Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2 = 11,395$. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

b) Tesis Internacionales

- **Ponce Pamela Lucrecia, Salas Lucia Belén (2014)**, tesis titulada: EFECTO DEL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LAS RELACIONES HUMANAS EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL – Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

Este estudio se realizó en el Hospital de Juana Koslay “Dr. Juan Gregorio Vivas”, de la provincia de San Luis.

Con el desarrollo de la tecnología, la sociedad tiende a la despersonalización de las relaciones humanas. Las relaciones interpersonales se van perdiendo, buena parte del contacto personal entre los individuos pasan a estar virtualizadas sustituyendo el contacto virtual al contacto humano directo en el ámbito laboral, social y personal. Cada vez más personas tienen que enfrentarse a un entorno laboral cambiante, en el que se les exige mucho más conocimiento y mucha menos habilidad física. Es aquí donde uso desvirtuado de la tecnología genera efectos indeseados sobre las relaciones humanas. Se habla del uso correcto o no que se da a internet en el trabajo para fines ajenos a los laborales. Cada vez es más habitual que se plantee alguna problemática en relación al uso inadecuado que se les da por parte de los trabajadores a las herramientas de trabajo relacionadas con las TICs.

- **Laura Yaneth Avella Martínez, Paola Patricia Parra Ruiz (2013)**, tesis titulada: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICS) EN EL SECTOR SALUD – Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Este trabajo de investigación, utilizará el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en la atención en salud constituye una herramienta para mejorar el impacto de las intervenciones en la comunidad, permitiendo un acceso más equitativo y eficiente a los servicios, mejorando la oportunidad de la atención y el costo-efectividad de los tratamientos. Se llevó a cabo una revisión del marco conceptual y normativo de la situación actual de la implementación de TICs en el Sector Salud en Colombia, caracterizando el manejo vigente de TICs, comparando esta experiencia, con la alcanzada en otros países de Latinoamérica.

Teniendo en cuenta los hallazgos de la revisión, es mandatorio que se formulen políticas y estrategias por parte de los países Latinoamericanos, en las cuales se priorice la incorporación de TICs, ya que éstas constituyen una herramienta potencial para reducir las limitaciones de acceso así como mejorar la eficiencia de los servicios de salud.

- **Nury Lorena Plata Castillo (2014)**, tesis titulada: EL EFECTO DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO PARA ALCANZAR EL RENDIMIENTO DESEADO: UN ESTUDIO DE CASO EN EL HOSPITAL SANTA MARTA EN SAMACÁ-BOYACÁ. Universidad del Rosario, Colombia.

El presente trabajo de investigación se centró en enfocar, “El efecto de la Evaluación del desempeño para alcanzar el rendimiento deseado: un estudio de caso en el hospital Santa Marta del municipio de Samacá, Boyacá, en Colombia” aplicado a Teoría de Restricciones (TOC) encaminándolo a una profundización en el área del conocimiento y al desarrollo de competencias desde la mirada que permite TOC para la solución de problemas identificando los efectos indeseables del sistema reconociendo el impacto de la evaluación del desempeño y proponiendo la solución para el mejoramiento a través de la comprensión del problema y diseñando la estrategia para el cambio que conlleve a alcanzar las metas propuestas.

Esta investigación cuenta con actividades que apoyan el proceso de identificación de las características del Hospital Santa Marta de Samacá donde se incluye el reconocimiento de las instalaciones, del personal junto al tipo de contratación con el que cuentan, calificación del ambiente laboral, definición de los valores institucionales, identificación de las creencias, y fundamentalmente entender cuáles son los elementos de la Evaluaciones de desempeño realizada al personal, dentro del modelo de gestión del Hospital.

- **Yeimy Yesenia Granados Pembertyy (2012)**, tesis titulada: EL USO DE TECNOLOGÍA Y LA INTERACCIÓN ENFERMERA PACIENTE. EL PUNTO DE VISTA DE LAS ENFERMERAS. Universidad de Antioquia, Colombia.

Esta tesis trata sobre la relación entre interacción y cuidado con el uso de la tecnología, después de establecer que no existían estudios en los servicios de urgencias en hospital. Objetivo: conocer cómo interviene el uso de la tecnología en la relación enfermera– paciente, desde el punto de vista de las enfermeras. La metodología empleada fue la investigación cualitativa con herramientas de la teoría fundamentada, se realizaron 20 entrevistas formales semiestructuradas a enfermeras de los servicios de urgencias en tres centros urbanos en Colombia. Los principales resultados incluyen, la interacción, con cuatro subcategorías: la máxima que es el cuidado directo o estar “al frente del paciente”, el cuidado medianamente directo e indirecto y la mínima interacción; la tecnología como facilitadora de la interacción y, la conciencia de la necesidad de interacción. Las dualidades de la tecnología como medio o como fin para el cuidado, asunto paradójico que revela la importancia de situar la tecnología como medio y advierte la posibilidad de convertirla en un fin en sí mismo; se muestran el carácter irremplazable de la enfermera y el carácter imprescindible de la tecnología, igual que la tipología emergente de las mentalidades clínica y tecnológica. Conclusión: este estudio brinda elementos de reflexión sobre la interacción mediada por la tecnología y se espera que contribuya a que el profesional de enfermería vea la tecnología como una ayuda en el desempeño de sus funciones orientadas al beneficio del paciente y la profesión.

2.2 Bases Teóricas

Sustento teórico de la variable (1): Desempeño Técnico Laboral

a) Definición de la variable

- **Chiavenato (2002, p. 236)**, expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”⁵. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.
- **Robbins (2004, p. 564)**, plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles⁶.
- **Drucker (2002, p. 75)**, al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros⁷.
- **Benavides (2002, p. 72)**, al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”⁸.

⁵ CHIAVENATO, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.

⁶ ROBBINS, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Prentice Hall.

⁷ DRUCKER, P. (2002). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

⁸ BENAVIDES, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

b) Administración del Desempeño

Como en una organización hospitalaria del estado, no existe un control con medidores que indiquen si sus trabajadores van en la dirección correcta o no, las empresas tienen que construir sistemas de administración del desempeño que les permite verificar si su personal está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora. Aquí es donde se puede observar la utilidad de usar la evaluación del desempeño de los empleados.

Cabe señalar que la administración del desempeño es una de las prácticas de administración más ampliamente desarrolladas, sin embargo aún continúa siendo una fuente de frustración para los administradores.

Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas; los administradores deben tener en cuenta que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración de desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral.

c) Medición del Desempeño

El término medición del desempeño implica la contabilidad sistemática y controlada de indicadores que revelan los cumplimientos de las metas de una institución. Es decir, que se mide la efectividad y la eficacia de una gestión administrativa.

Para poder medir el desempeño, se necesita que sea evaluado a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para poder determinar cuál es efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos trazados, y por lo tanto, el cumplimiento de la misión organizacional. Por lo tanto deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que ayude o haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, así como en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa desde el más alto nivel hasta el desempeño de cada ejecutivo y empleado.

d) Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es fundamental para el cumplimiento de los objetivos previamente planificados por cualquier organización; estos objetivos deberán ser multidisciplinarios y contar con un número reducido de personas con capacidades complementarias comprometidas con un propósito y objetivo común, lo que facilita el cumplimiento de metas y el logro de resultados generales.

La implementación de trabajo en equipo fortalece la filosofía organizacional que se identifica con personas que tienen un pensamiento diferente, pero que poseen el compromiso de lograr los mismos objetivos por medio de procedimientos, técnicas y estrategias comunes, los cuales deben estar bien organizados y contar con responsabilidades bien definidas por un líder, quien debe ser aceptado por los integrantes como guía que dota a la organización de reglas y orienta los esfuerzos.

Trabajar en equipo permite sistematizar los procesos con miras a una mayor productividad; de esta manera se logra un incremento en la rentabilidad y una mejoría en los resultados del clima organizacional, a la vez que se forman líderes con creatividad en la solución de problemas, se desarrolla la tolerancia y se incentiva la integración. (Johansen, 1997).

e) Satisfacción Laboral

También llamada satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. (Robbins, 2004). Se debe tener presente que la labor de una persona es mucho más que las actividades normales, como ordenar documentos o esperar clientes. Cada trabajo requiere interacción entre los directivos y los demás empleados para fomentar un buen ambiente laboral y alcanzar los objetivos deseados.

La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño: *“un trabajador feliz es un trabajador productivo”* (Robbins, 2004, p.179). Mientras el empleado se encuentre motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

f) Compromiso organizacional

Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, considera las metas y objetivos de la institución como comunes y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros (Robbins, 2004). El empleado puede llegar a sentirse insatisfecho con el trabajo que realiza, pero de manera pasajera, sin estar descontento con la organización como un todo.

g) Compromiso con el trabajo

Puede definirse como el grado en que una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él, considera su desempeño importante para la autovaloración, le presta importancia a las metas y los objetivos propios y se esfuerza constantemente para cumplirlos. Un compromiso elevado con el trabajo implica identificarse con la labor que se lleva a cabo, más que con la organización; de esta manera, el trabajador puede sentirse insatisfecho con la organización, pero reconoce la importancia de su labor y pugna para sacar adelante su trabajo. (Robbins, 2004).

h) Innovación

"Es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente aceptado" (Escorsa, 1997, p.19).

Existen muchas formas de gestionar la innovación. Primero debe definirse por qué se desea innovar; es necesario, establecer objetivos claros y determinar cuál es el impacto que se espera. *"La innovación es el elemento clave que explica la competitividad"* (Escorsa, 1997, p.19). De igual forma, la innovación consiste en la generación de nuevas ideas, tecnologías o formas de gestión. Este concepto es fundamental para la competitividad de una organización y no es excluyente con respecto al anterior: las ideas nuevas pueden servir para desarrollar o mejorar un proceso, servicio o producto.

La innovación, es un factor que impulsa o logra una ventaja competitiva para una organización. Fomentarla es necesario para permanecer siempre a la vanguardia (Escorsa, 1997).

Sustento teórico de la variable (2): Conocimiento de Tecnologías de la Información

a) Tecnologías de Información y Comunicación, y su relevancia para el desarrollo de una organización

Las TIC, según Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

b) Tecnologías de Información e Innovación Tecnológica

La tecnología se ha convertido en un factor dominante tanto de las organizaciones como en la vida personal. Según Koontz y Weihrich (1998), es la suma total de conocimientos sobre la forma de hacer las cosas, incluyendo inventos, técnicas y el vasto acervo de conocimientos organizados; mientras Gaynor (1999), establece su denominación, en función de un conjunto de medios creados por personas para facilitar el esfuerzo humano. Valdés (2000), la define como un método o procedimiento para efectuar algo.

Todos esos puntos de vista efectuados por diversos autores, coinciden que la tecnología, es un conjunto de nociones o ideas orientadas al desarrollo de un sector, el cual incluye para su desenvolvimiento el uso de procedimientos, herramientas, instrucciones y conocimientos científicos, que auxilian el perfeccionamiento para la satisfacción de las necesidades del consumidor.

c) Competitividad en las Organizaciones

La competitividad, es una condición para enfrentar con éxito el reto de penetrar los mercados internacionales, Hernández (1999), sostiene que también es factor clave para liderizar los mercados internos, de allí que ser competitivo es llegar al público, y a los clientes con productos y servicios que satisfagan sus requerimientos y expectativas.

Por tal razón, en el hecho de ser competitivos están envueltos varios factores, entre ellos, el recurso humano y más específicamente el gerencial, el cual debe ser flexible e innovador para adaptarse a mercados con realidades y exigencias distintas y cambiantes. Es aquí donde se tiene la responsabilidad de poner en marcha el proceso de nuevas iniciativas y de cambios, aportando ideas, con trabajo y con la voluntad de asumir los riesgos que esto trae consigo.

d) Concepción Moderna de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

La concepción moderna de las tecnologías de información y comunicación afirma Gil (2002), comprende aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Asimismo se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social y económico, por su carácter global, accesible y universal.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Servicio de emergencia**

Es la unidad orgánica o funcional en hospitales de baja complejidad, encargada de brindar atención médico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentren en situaciones de emergencia.

- **Red de Servicios de Emergencia**

Conjunto de servicios de emergencia organizados según capacidad resolutive, interconectados por redes viales y comunicación oportuna, que establecen relación funcional con el servicio de mayor capacidad de resolución en emergencias, a fin de asegurar la atención progresiva al paciente en situación de emergencia.

- **Tópico de Emergencia**

Área del servicio de emergencia destinada a la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes con daño de prioridad II y III. Los tópicos pueden ser diferenciados de acuerdo a la demanda y nivel de complejidad del establecimiento de salud.

- **Sala de Observación**

Área del servicio de emergencia para la permanencia de corta estancia y la atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente de pacientes con daños de prioridad I y II, en un período que no debe de exceder las 12 horas.

- **Triaje**

Área del Servicio de Emergencia destinada a la evaluación inicial del paciente, en la cual se prioriza el daño y se decide la derivación para la atención que el caso amerita. Esta área debe funcionar prioritariamente en aquellos donde la demanda supere la oferta de servicios. Estará a cargo de un profesional de la salud capacitado en la identificación de prioridades.

- **Hospital**

Los hospitales son un componente importante del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- **Ministerio de Salud**

Es un órgano del Poder Ejecutivo. Es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención, del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona.

- **Salud Pública**

La salud pública es la disciplina encargada de la protección y mejora de la salud de la población humana. Tiene como objetivo mejorar la salud, así como el control y la erradicación de las enfermedades.

- **Calidad de Atención**

La calidad de atención sanitaria consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

- **Gestión**

Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales

de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

- **Gestión en Salud**

La administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y Empresa privada del sector salud, medio ambiente, recursos naturales, saneamiento básico urbano y rural, innovación tecnológica, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y Recursos humanos.

- **Proceso**

Un proceso es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionas que se caracterizan por requerir ciertos insumos (Inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados.

- **Gestión por Procesos**

La Gestión de Procesos de Negocio (en inglés: Business Process Management o BPM) es una metodología corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.

- **Gestión de Proyectos**

Según PMI (Project Management Institute), la gestión de proyectos es la disciplina del planeamiento, la organización, la motivación, y el control de los recursos con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos. Un proyecto es un emprendimiento temporal diseñado a producir un único producto, servicio o resultado con un principio y un final definidos (normalmente limitado en tiempo, en costos y/o entregables), que es emprendido para alcanzar objetivos únicos y que dará lugar a un cambio positivo o agregará valor.

- **Clima Organizacional**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

- **Cultura Organizacional**

La definición que le podemos aplicar a la cultura organizacional es la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

- **Resistencia al Cambio**

La resistencia al cambio puede ser una fuente de conflicto funcional. La resistencia al cambio organizacional se refiere a las fuerzas que se oponen a los cambios organizacionales. La resistencia al cambio puede manifestarse de diversas maneras y en distintos niveles de análisis, tanto individual, grupal u organizacional.

- **Recurso**

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.

- **Capital Humano**

El capital humano es un concepto que remite a la productividad de los trabajadores en función de su formación y experiencia de trabajo. El mismo busca dar cuenta de distintas ventajas en términos de generación de valor considerando al aporte humano que se realiza en un mercado determinado.

- **Aprendizaje continuo**

El aprendizaje continuo es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de problemas. Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros, la propia y la del entorno.

- **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988).

- **Desempeño Laboral**

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

- **Capacitación**

Se puede definir a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

- **Servicios de Salud**

Los servicios de salud, por lo tanto, son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

- **Personal de Salud**

El personal sanitario son “todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud” (Informe sobre la salud en el mundo 2006).

- **Mejora Continua**

El proceso de mejora continua es un concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.

- **Tecnología**

Tecnología significa aplicación sistemática del conocimiento científico (u otro conocimiento organizado) a tareas prácticas. Su consecuencia más importante es una función de la división y subdivisión de cada una de esas tareas en partes o fases componentes. (J.K. Galbraith, 1984)

- **Tecnologías de la Información**

El concepto de tecnología de la información refiere al uso de equipos de telecomunicaciones y computadoras (ordenadores) para la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento de datos. La noción abarca cuestiones propias de la informática, la electrónica y las telecomunicaciones. (Pérez y Gardey, 2014)

- **Tecnologías de la información y Comunicación**

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Cabero, 1998: 198)

- **Informática**

La informática es la disciplina que estudia el tratamiento automático de la información utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales. (Zuse, 1992)

- **Computación**

El término computación tiene su origen en el vocablo en latín computatio. Esta palabra permite abordar la noción de cómputo como cuenta o cálculo, pero se usa por lo general como sinónimo de informática (del francés informatique). De esta manera, puede decirse que la computación nuclea a los saberes científicos y a los métodos. (Pérez y Gardey, 2008)

- **Sistema**

Un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí y están localizadas en un cierto ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo. (Puleo, 1985)

- **Sistemas informáticos**

Un sistema informático (SI) es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático. El software incluye al sistema operativo, firmware y aplicaciones, siendo especialmente importante los sistemas de gestión de bases de datos.

- **Paciente**

En la medicina y en general en las ciencias de la salud, el paciente es alguien que sufre dolor o malestar (muchas enfermedades causan molestias diversas, y un gran número de pacientes también sufren dolor). En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención.

- **Médico**

Un médico es un profesional que practica la medicina que intenta mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente.

- **Enfermero**

Persona que tiene por oficio asistir o atender a enfermos, heridos o lesionados bajo las prescripciones de un médico, o ayudar al médico o cirujano. Los enfermeros son personas importantes. No solamente porque son los primeros profesionales que ven al enfermo sino porque hacen su trabajo en una variedad de lugares: desde hospitales hasta bases militares.

- **Administrativo**

Un administrativo es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

- **Usuario de Salud**

Es un usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiere el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende por pacientes a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquella.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez se administró a través del juicio de expertos que se muestra en la tabla que sigue:

Tabla N° 6:
Juicio de expertos para validación de instrumentos

Nº	Expertos	Cuestionario Desempeño Técnico Laboral	Cuestionario Uso de Tecnologías de la información
1	Dr. Ricardo Minaya Canyari	Aplicable	Aplicable
3	Dr. Julio Alonso Fox Cortez	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia.

Para la confiabilidad se tomó una muestra piloto de X trabajadores con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Asimismo se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario, con el siguiente resultado.

Tabla N° 7:
Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de items
Desempeño Técnico Laboral	0.828	14
Uso de Tecnologías de la información	0.806	14

Fuente: Elaboración Propia.

El coeficiente obtenido, denota una elevada consistencia interna entre los items que conforman el cuestionario, ya que el resultado del cálculo correspondiente evidencia que las preguntas del cuestionario contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos que se desean investigar, ya que cuando el coeficiente alfa es mayor a 0,9 el instrumento es excelente, en base a la interpretación de George y Mallery (2003) para evaluar los coeficientes alfa de Cronbach. Como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla N° 8:
Tabla de interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman

Rangos del rho (ρ)	Grado de Correlación
1	Correlación perfecta
$0,8 < \rho < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < \rho < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < \rho < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < \rho < 0,4$	Correlación baja
$0 < \rho < 0,2$	Correlación muy baja
0	Correlación nula

Fuente: Bisquerra (2005)

3.2 Análisis de tablas y gráficos

3.2.1 Variable Desempeño Técnico Laboral

Tabla N° 9:

Desempeño Técnico Laboral

Estadísticos

N	Válidos	59
	Perdidos	0
Media		48,00
Error típ. de la media		1,403
Mediana		43,00
Moda		61
Desv. típ.		10,778
Varianza		116,172
Asimetría		,576
Error típ. de asimetría		,311
Curtosis		-1,434
Error típ. de curtosis		,613
Rango		32
Mínimo		35
Máximo		67
Suma		2832

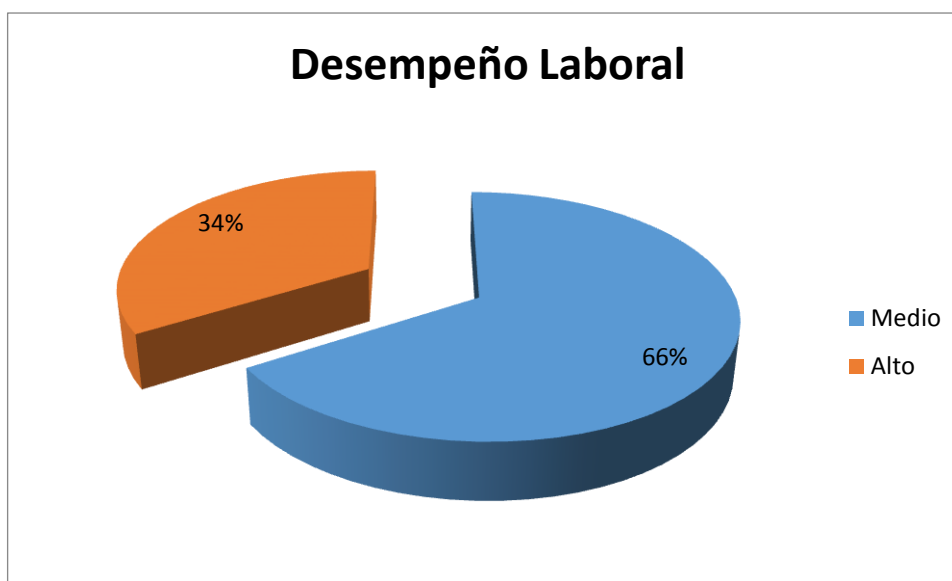
Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 10:
Variable Desempeño Técnico Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	39	66,1	66,1	66,1
Válidos Alto	20	33,9	33,9	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura N° 5:
Frecuencia relativa del desempeño laboral



Fuente: Elaboración Propia.

El 66% percibe que el desempeño técnico laboral es medio, el 34% es alto, mientras que una percepción totalmente negativa no existe.

3.2.2 Variable Uso de Tecnologías de la Información

Tabla N° 11:

Uso de Tecnología de la Información

Estadísticos

	Válidos	59
N	Perdidos	0
Media		48,98
Error típ. de la media		1,203
Mediana		45,00
Moda		42
Desv. típ.		9,241
Varianza		85,396
Asimetría		,434
Error típ. de asimetría		,311
Curtosis		-1,462
Error típ. de curtosis		,613
Rango		27
Mínimo		37
Máximo		64
Suma		2890

Fuente: Elaboración Propia.

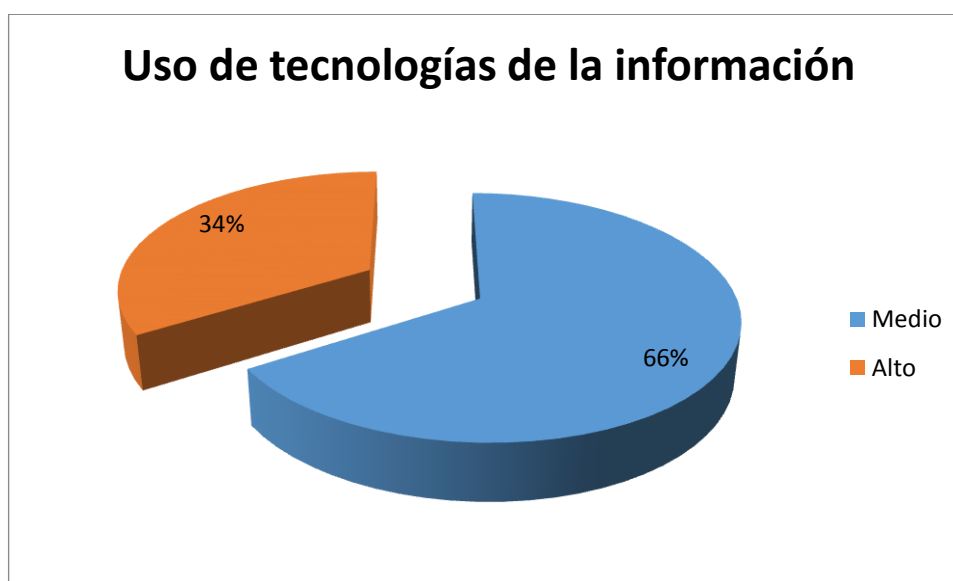
Tabla N° 12:

Variable Uso de Tecnologías de Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Medio	39	66,1	66,1	66,1
Alto	20	33,9	33,9	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura N° 6:

Frecuencia relativa del uso de las tecnologías de la información

Fuente: Elaboración Propia.

El 66% percibe que el uso de tecnología de la información es medio, el 34% es alto, mientras que una percepción totalmente negativa no existe. Estos resultados son idénticos a los de la variable a correlacionar.

3.3 Prueba de Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General

H_0 No existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

H_1 Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

Tabla N° 13:

Referencias cruzadas entre las variables 1 y 2

		Variable Uso de Tecnologías de Información		
		Bajo	Medio	Alto
		Recuento	Recuento	Recuento
Variable Desempeño Técnico Laboral	Bajo	0	0	0
	Medio	0	39	0
	Alto	0	0	20

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 14:
***Coefficiente de correlación de Spearman para las variables
 Desempeño Técnico Laboral y Uso de Tecnologías de la
 Información***

		Desempeño Técnico Laboral	Uso de Tecnología de la Información
Rho de Spearman	Desempeño Técnico Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,632**
		N	,000
	Uso de Tecnología de la Información	Coeficiente de correlación	59
		Sig. (bilateral)	59
		N	,632**
		,000	1,000
		,000	.
		59	59

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

Fuente: Elaboración Propia.

El coeficiente de correlación es de 0.632 lo que implica que la correlación es alta. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna.

3.2.2 Hipótesis Específica 1

- H_0 No existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.
- H_1 Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

Tabla N° 15:

Referencias cruzadas entre las Variables 1 y la Dimensión1 de la Variable 2

		Dimensión Conocimiento del Desempeño Laboral		
		Bajo	Medio	Alto
		Recuento	Recuento	Recuento
Variable	Bajo	0	0	0
Desempeño	Medio	4	32	3
Técnico Laboral	Alto	0	1	19

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 16:
***Coefficiente de correlación de Spearman para las variables
 Desempeño Técnico Laboral y la Dimensión Conocimiento del Uso
 de Tecnologías de la Información***

		Desempeño Técnico Laboral	Dimensión Conocimiento del Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Desempeño Técnico Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59
	Dimensión Conocimiento del Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,684**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59

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

Fuente: Elaboración Propia.

El coeficiente de correlación es de 0.684 lo que implica que la correlación es alta. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna.

3.2.3 Hipótesis Específica 2

- H_0 No existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.
- H_1 Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

Tabla N° 17:

Referencias cruzadas entre las Variables 1 y la Dimensión2 de la Variable 2

		Dimensión Experiencia del Uso de la Tecnología de la información		
		Bajo	Medio	Alto
		Recuento	Recuento	Recuento
Variable	Bajo	0	0	0
Desempeño	Medio	6	32	1
Técnico Laboral	Alto	0	0	20

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 18:

Coefficiente de correlación de Spearman para las variables Desempeño Técnico Laboral y la Dimensión experiencia del Uso de Tecnologías de la Información

			Desempeño Técnico Laboral	Dimensión Experiencia del Uso de la Tecnología de la información
Rho de Spearman	Desempeño Técnico Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Dimensión Experiencia del Uso de la Tecnología de la información	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

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

Fuente: Elaboración Propia.

El coeficiente de correlación es de 0.737 lo que implica que la correlación es alta. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna.

3.2.4 Hipótesis Específica 3

- H_0 No existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.
- H_1 Existe una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de Tecnologías de la Información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”, Lima 2016.

Tabla N° 19:

Referencias cruzadas entre las Variables 1 y la Dimensión3 de la Variable 2

		Dimensión Funcionalidad del Uso de las tecnología de la Información		
		Bajo	Medio	Alto
		Recuento	Recuento	Recuento
Variable	Bajo	0	0	0
Desempeño	Medio	0	31	8
Técnico Laboral	Alto	0	0	20

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 20:
***Coefficiente de correlación de Spearman para las variables
Desempeño Técnico Laboral y la Dimensión funcionalidad del Uso
de Tecnologías de la Información***

		Desempeño Técnico Laboral	Dimensión Funcionalidad del Uso de las tecnología de la Información
Rho de Spearman	Desempeño	1,000	,572**
	Técnico Laboral	.	,000
		N	59
	Dimensión	,572**	1,000
	Funcionalidad del	,000	.
	Uso de las tecnología de la Información	N	59

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

Fuente: Elaboración Propia.

El coeficiente de correlación es de 0.572 lo que implica que la correlación es regular. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna.

3.4 Discusión de resultados

Zelada, en su tesis “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA 2014”, tiene resultados que demuestran que no se ha logrado consolidar un nivel de satisfacción laboral del personal asistencial, con respecto al desempeño de tareas, ya que el 57% de los individuos encuestados es de nivel es bajo y un 43% es de nivel es alto. Además concluye que el porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, ya que la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño laboral, en el puesto donde trabaja. En nuestro trabajo de investigación, sin embargo, se observa que los resultados obtenidos son los esperados, demostrando que existe una aceptación favorable en el desempeño técnico laboral, porque el 66% de los individuos encuestados es de nivel medio y el un 34% es de nivel alto, mientras que una percepción totalmente negativa no existe.

Sánchez, en su tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS”, quiere determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, los resultados obtenidos fueron 39 trabajadores de salud, que representan el 61 % de la muestra, perciben un nivel medio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud el 39% de la muestra, perciben un nivel alto de clima organizacional; además ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Con respecto a nuestra investigación, los resultados obtenidos en comparación son similares, ya que existe una diferencia del 5% en el nivel medio, en nuestro caso fue del 66% de aceptación; además también validamos que no existe una percepción negativa en los trabajadores asistenciales.

Avella y Parra, en su tesis *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICS) EN EL SECTOR SALUD*, pretende el uso de tecnologías de la información y comunicación en el sector de salud de las comunidades de Colombia, para tener un acceso más equitativo y eficiente a los servicios, mejorando la oportunidad de atención y de todos los actores del sistema (desde el paciente hasta el personal asistencial), obteniendo como resultados formular políticas y estrategias el cual se priorice la incorporación de TIC. En nuestro caso también estamos de acuerdo, lo que afirman los tesisistas en su trabajo de investigación, ya que también se considera importante el uso de las tecnologías de la información en el sector de salud, específicamente del personal del servicio de emergencia del hospital “Santa Rosa”, para poder mejorar la atención y el servicio asistencial.

Plata, en sus tesis *EL EFECTO DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO PARA ALCANZAR EL RENDIMIENTO DESEADO: UN ESTUDIO DE CASO EN EL HOSPITAL SANTA MARTA EN SAMACÁ-BOYACÁ*, manifiesta haber utilizado la teoría de restricción (TOC), en el área de conocimiento y al desarrollo de competencias, para la solución de problemas con respecto a la evaluación de desempeño; los resultados obtenidos de este trabajo de investigación fue proponer mejoras y diseñar estrategias de cambio, que conlleven a alcanzar las metas asistenciales propuestas. Desde el punto de vista de mi trabajo de investigación, estamos de acuerdo que se deben implementar herramientas o mecanismos técnicos, que mejoren el desempeño laboral del personal asistencial en el sector salud, para así de esta forma alcanzar el rendimiento adecuado y el cumplimiento de metas u objetivos de la organización de salud.

Granados, en su tesis "EL USO DE TECNOLOGÍA Y LA INTERACCIÓN ENFERMERA PACIENTE. EL PUNTO DE VISTA DE LAS ENFERMERAS", trata sobre la relación entre interacción y el uso de la tecnología, después de establecer que no existían estudios realizados en los servicios de urgencias en hospitales, los resultados obtenidos incluyen la importancia de situar la tecnología como medio y advierte la posibilidad de convertirla en un fin en sí mismo de la enfermera, además concluye que la tecnología contribuye al profesional asistencial como una ayuda en el desempeño de sus funciones orientadas al beneficio del paciente y la profesión. Estamos de acuerdo que el uso de tecnología sea beneficioso para el personal asistencial como para la organización hospitalaria, específicamente los servicios de urgencia, el cual está orientado mi trabajo de investigación, porque esto genera una ayuda indispensable en el desempeño laboral y brindar un servicio eficiente.

Díaz, en su tesis "ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO", su objetivo es determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño profesional, en actividades laborales del personal asistencial de enfermería en los servicios de emergencia; los resultados obtenidos indican que el 28.3% de la población de estudio, ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2 = 11,395$, además concluye que existe una relación significativa entre estas variables de estudio. En mi trabajo de investigación, también considero importante como variable de estudio el desempeño laboral, sin embargo no validamos resultados obtenidos, ya que el 66% de los individuos encuestados es de nivel medio y el un 34% es de nivel alto y no existe un nivel negativo, esto nos diferencia bastante entre ambos trabajos de investigación.

CONCLUSIONES

1. Respecto a la hipótesis general, el coeficiente de correlación es de 0.632 lo que implica que la correlación es alta. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna, entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”.
2. Respecto a la hipótesis secundaria 1, el coeficiente de correlación es de 0.684 lo que implica que la correlación es alta. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna, entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”.
3. Respecto a la hipótesis secundaria 2, el coeficiente de correlación es de 0.737 lo que implica que la correlación es alta. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna, entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”.
4. Respecto a la hipótesis secundaria 3, el coeficiente de correlación es de 0.572 lo que implica que la correlación es regular. El nivel de significancia de $0 < 0.05$ indica que la relación entre las variables es significativa por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos la hipótesis alterna, entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital “Santa Rosa”.

RECOMENDACIONES

1. Presentar al servicio de emergencia del hospital “Santa Rosa”, el análisis e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos, del desempeño técnico laboral y uso de tecnologías de la información del personal del servicio de emergencia, para que la jefatura actual tome decisiones importantes de gestión y los cambios que se consideren pertinentes.
2. Proponer modelos de capacitación al personal asistencial del servicio de emergencia, para incrementar el desempeño técnico laboral y el conocimiento de tecnologías de la información, para un aprendizaje y comprensión adecuado de las herramientas informáticas actuales, que se utilizan en las labores diarias.
3. Proponer modelos de capacitación al personal asistencial del servicio de emergencia, para incrementar el desempeño técnico laboral y la experiencia de tecnologías de la información, para un entrenamiento y desarrollo adecuado de las herramientas informáticas actuales, que se utilizan en las labores diarias.
4. Proponer modelos de capacitación al personal asistencial del servicio de emergencia, para mejorar el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de tecnologías de la información, para una gestión y ejecución adecuado de las herramientas informáticas actuales, que se utilizan en las labores diarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros y Revistas:

- Magalón, G., Galán, R. & Pontón, G. (2008). *Administración Hospitalaria*. (3ª ed.). Bogotá: Editorial Médica Panamericana.
- De Val-Pardo, I. & Corella, J. M. (2005). *Dirección y Gestión Hospitalario de Vanguardia*. Burgos: Editorial Díaz de Santos.
- Arias, F. & Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos, para el alto desempeño*. México, D.F.: Editorial Trillas.
- Zaffron, S. & Logan, D. (2012). *Las Tres Leyes del Desempeño. Reescribiendo el Futuro de su Organización y de su vida*. Bogotá: Editorial Lemoine.
- Cordón, J., Alonso, J., Gómez, R. & López, J. (2012). *Las nuevas fuentes de información: información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0*. (2ª ed.). Madrid: Editorial Pirámide.
- Cohen, D. & Asín, E. (2009). *Tecnologías de Información en los Negocios*. (5ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.
- Clara E., Saldívar V. & Delgado, R. (2015), *Tecnologías de la información y Comunicación*. Madrid: Editorial Pearson.
- Gil, I. (1997). *Sistemas y Tecnologías de la Información para la Gestión*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- Galgano, A. (1995). *Los 7 Instrumentos de la Calidad Total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Álvarez, L. A. (2001). *Calidad Total: Qué la Promueve, Qué la inhibe*. México, D.F.: Panorama Editorial.
- Benavides, C. & Quintana, C. (2003). *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Baker, E. (1993). *Gestión de la Actividad Humana. En manual de control de calidad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Velasco, J. (2005). *Gestión de la Calidad: Mejora Continua y Sistemas De Gestión. Teoría y Práctica*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. (7^a ed.). México, D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Donna, C.S. (2006). *Administración de la Calidad*. (1^a ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México.
- Hernández, R. (1999). *Metodología de la Investigación*. (2^a ed.). México, D.F.: Editorial McGraw - Hill Interamericana.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. (4^a ed.). México, D.F.: Editorial McGraw - Hill Interamericana.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2^a ed.). México, D.F.: Limusa Noriega Editores.
- Pérez, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Madrid: Editorial Ideas Propias.

- Keith, D. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.
- Gibson, J., Ivancevish, J., & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. (10ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill, 2001, pág. 308.
- Blanchard, K. & O'Connor, M. (1997). *Administración por valores*. Bogotá: Editorial Norma S.A.
- Mora, J. (2014). *Guía metodológica para la gestión clínica por procesos*. Madrid: Editorial Díaz Santos S.A.
- Ruiz, L. (2014). *Claves para la gestión clínica*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Pérez, J. (2013). *Gestión por procesos*. (5ª ed.). México: Editorial Alfaomega.
- Miguel, A. (2010). *Gestión tecnológica hospitalaria, Un enfoque sistémico*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Camarena Melo, M. (2013). *Liderazgo del profesional de enfermería y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de hospitales públicos de lima* (tesis maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Zelada Rosales, V. P. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014* (tesis maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú.
- Sánchez Dávila, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos* (tesis maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

- Díaz Reátegui, I. P. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. abril - julio 2013* (tesis maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Ponce, P. & Salas, L. (2014). *Efecto del uso de la tecnología en las relaciones humanas en el ámbito institucional* (tesis maestría). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina.
- Avella, L. & Parra, P. (2013). *Tecnologías de la información y la comunicación (tics) en el sector salud* (tesis maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Plata, N. (2014). *El efecto de la evaluación del desempeño para alcanzar el rendimiento deseado: un estudio de caso en el hospital santa marta en samacá-boyacá* (tesis maestría). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Granados, Y. (2012). *El uso de tecnología y la interacción enfermera paciente. el punto de vista de las enfermeras* (tesis maestría). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Electrónicas:

- Ministerio de Salud. (2008). *Formato para la evaluación de desempeño laboral*. Recuperado de: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2008/RM626-2008.pdf>
- Ministerio de Salud. (2008). *Directiva administrativa normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral*. Recuperado de: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2008/RM626-2008.pdf>
- Ministerio de Salud. (2010). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Recuperado de: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/mayo_even_home/sistema_gestion_calidad_politicas.pdf
- Hospital Santa Rosa. (2016). *Bienvenidos*. Recuperado de: <http://www.hsr.gob.pe/bienvenidos.htm>
- Hospital Santa Rosa. (2016). *Conózcenos*. Recuperado de: <http://www.hsr.gob.pe/conozcanos.htm>
- Hospital Santa Rosa. (2016). *Nuestros Servicios*. Recuperado de: http://www.hsr.gob.pe/servicios_esp.htm
- Hospital Santa Rosa. (2016). *Manual de Organización y Funciones, Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos*. Recuperado de: <http://www.hsr.gob.pe/transparencia/pdf/Mapros/Departamentos/RD-167-2016.pdf>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Redes integradas de Servicios de Salud: El desafío de los Hospitales*. Recuperado de: http://www1.paho.org/chi/images/PDFs/redes_integrales_de_servicios.pdf

- Tendencias 21. (2016). *Las TIC revolucionan la asistencia médica*. Recuperado de: http://www.tendencias21.net/Las-TIC-revolucionan-la-asistencia-medica_a4722.html
- El Hospital. (2015). *¿Por qué usar tecnologías de la información en los hospitales?* Recuperado de: <http://www.elhospital.com/blogs/Por-que-usar-tecnologias-de-informacion-TI-en-los-hospitales+107259>
- El Comercio. (2014). *El uso de la tecnología para reducir la brecha de salud en el Perú*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/uso-tecnologia-reducir-brecha-salud-peru-noticia-1733892>
- Hammer, M. & Champy, J. (1993). *La reingeniería*. Recuperado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/reingenieria/>
- Pric Waterhouse Coopers. (2016). *Reto de los hospitales y clínicas*. Recuperado de: <http://www.pwc.com/mx/es/industrias/hospitales/retos-hospitales-clinicas.html>
- Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. (2002). *Actualización del impacto de las tecnologías de información y comunicación en el Perú*. Recuperado de: <http://www.ongei.gob.pe/estudios/publica/estudios/Lib5151/Libro.pdf>
- Vergara, C. (2012). *Mejora en la gestión de recursos y calidad del servicio en el proceso de atención de urgencias en el Hospital Dr. Sótero del Río de la Universidad de Chile*. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/112662>

- Fundación Dialnet & Universidad de la Rioja (2009). *Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3630781.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2003). Sistema de Información Hospitalaria. Recuperado de: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/ssa/HIS/his.pdf>
- Revista EKOS. (2016). *Las mejores prácticas de RRHH en el mundo*. Recuperado de: <http://www.ekosnegocios.com/empleadores/Articulos/2.pdf>
- Gobierno de Chile. (2015). *Ambientes laborales y buenas prácticas*. Recuperado de: http://www.minrel.gob.cl/minrel/site/artic/20090831/asocfile/20090831111948/dnsc_sept_2015.pdf
- Ministerio de Salud. (2015). MINSa evalúa implementar historias clínicas electrónicas. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=16150>
- IntraMed JOURNAL. (2015). *Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un Hospital Público*. Recuperado de: http://journal.intramed.net/index.php/Intramed_Journal/article/view/207
- Vilcahuamán, L. & Rivas, R. (2006). *Ingeniería Clínica y Gestión de Tecnología en Salud: Avances y Propuestas*. Recuperado de: http://its.uvm.edu/PUCP_CENGETS/LIBRO-CENGETS-NOV2006.pdf

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: DESEMPEÑO TÉCNICO LABORAL Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA 2016

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016?</p>	<p>Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p> <p>2. Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p> <p>3. Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p>	<p>Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el uso de tecnologías de la información del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>1. Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y el conocimiento de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p> <p>2. Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la experiencia de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p> <p>3. Existiría una relación positiva y significativa entre el desempeño técnico laboral y la funcionalidad de tecnologías de la información en el personal del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2016.</p>	<p>V.1 DESEMPEÑO TÉCNICO LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Eficiencia - Habilidades Operativas <hr/> <p>V. 2 USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Experiencia - Funcionalidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: cuantitativo - Nivel: descriptivo - Diseño: correlacional - Población: Está comprendida por 70 personales asistenciales del servicio de emergencia. - Muestra: Es de 59 personales asistenciales del servicio de emergencia. - Técnica: Encuesta escrita - Instrumento: Cuestionario estructurado

2. Instrumentos de recolección de datos

V.1: DESEMPEÑO TÉCNICO LABORAL

HOSPITAL SANTA ROSA						
						
FORMATO DE CUESTIONARIO:						
DESEMPEÑO TÉCNICO LABORAL						
Nº	ITEM	Nunca	Ocasionalmente	Normalmente	Frecuentemente	Siempre
1	Utiliza los formatos para registrar información pertinente					
2	Envía formatos a otros departamentos del hospital					
3	Envía formatos a otros tópicos del Servicio de Emergencia					
4	Recibe formatos de otros departamentos del hospital					
5	Recibe formatos de otros tópicos del Servicio de Emergencia					
6	Envía formatos a instituciones externas de salud					
7	Recibe formatos de instituciones externas de salud					
8	Tiene conocimiento del MOF de su servicio					
9	Tiene el conocimiento del ROF de su servicio					
10	Su sentido del humor permite el desarrollo de un clima laboral de participación y confianza.					
11	Muestra una actitud asertiva para manejar situaciones difíciles en el personal.					
12	Presta ayuda a los que tienen dificultades para lograr los objetivos.					
13	Expresa su satisfacción cuando cumple bien sus labores					
14	Atiende respetuosamente y amablemente a los pacientes					

Encuestador: Ing. Jhonatan Abal Mejia

V.2: USO DE TÉCNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

HOSPITAL SANTA ROSA



FORMATO DE CUESTIONARIO:

USO DE TÉCNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Nº	ITEM	Nunca	Ocasionalmente	Normalmente	Frecuente	Siempre
1	Utiliza la computadora para sus labores diarias					
2	Utiliza la table para sus labores diarias					
3	Utiliza el internet para realizar algún trámite de gestión					
4	Utiliza el internet para investigar algún tema de interés					
5	Revisa sus correos electrónicos corporativos					
6	Realiza impresiones de formatos o documentos importantes					
7	Utiliza el sistema de gestión – SIGHSR					
8	Utiliza el sistema de gestión – TRIAJE					
9	Utiliza discos o USB, para guardar información digital					
10	Utiliza programas de antivirus					
11	Realiza trabajos en hojas de calculo					
12	Realiza trabajos en procesadores de texto					
13	Realiza trabajos en plantillas de presentación					
14	Utiliza aplicaciones de redes sociales					

Encuestador: Ing. Jhonatan Abal Mejia

3. Instrumentos de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE LA VARIABLE DESEMPEÑO TÉCNICO LABORAL

Nº	ITEMS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utiliza los formatos para registrar información pertinente	√		√		√		
2	Envía formatos a otros departamentos del hospital	√		√		√		
3	Envía formatos a otros tópicos del Servicio de Emergencia	√		√		√		
4	Recibe formatos de otros departamentos del hospital	√		√		√		
5	Recibe formatos de otros tópicos del Servicio de Emergencia	√		√		√		
6	Envía formatos a instituciones externas de salud	√		√		√		
7	Recibe formatos de instituciones externas de salud	√		√		√		
8	Tiene conocimiento del MOF de su servicio	√		√		√		
9	Tiene el conocimiento del ROF de su servicio	√		√		√		
10	Su sentido del humor permite el desarrollo de un clima laboral de participación y confianza.	√		√		√		
11	Muestra una actitud asertiva para manejar situaciones difíciles en el personal.	√		√		√		
12	Presta ayuda a los que tienen dificultades para lograr los objetivos.	√		√		√		
13	Expresa su satisfacción cuando cumple bien sus labores	√		√		√		
14	Atiende respetuosamente y amablemente a los pacientes	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Miguel Romero Echevarría DNI: 08832644

Especialidad del validador: INGENIERO / DOCTOR EN EDUCACION

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE
LA VARIABLE USO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN**

Nº	ITEMS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utiliza la computadora para sus labores diarias	√		√		√		
2	Utiliza la table para sus labores diarias	√		√		√		
3	Utiliza el internet para realizar algún trámite de gestión	√		√		√		
4	Utiliza el internet para investigar algún tema de interés	√		√		√		
5	Revisa sus correos electrónicos corporativos	√		√		√		
6	Realiza impresiones de formatos o documentos importantes	√		√		√		
7	Utiliza el sistema de gestión – SIGHSR	√		√		√		
8	Utiliza el sistema de gestión – TRIAJE	√		√		√		
9	Utiliza discos o USB, para guardar información digital	√		√		√		
10	Utiliza programas de antivirus	√		√		√		
11	Realiza trabajos en hojas de calculo	√		√		√		
12	Realiza trabajos en procesadores de texto	√		√		√		
13	Realiza trabajos en plantillas de presentación	√		√		√		
14	Utiliza aplicaciones de redes sociales	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julio Fox Cortez DNI: 25602151

Especialidad del validador: INGENIERO / DOCTOR EN EDUCACION

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante
Especialidad