

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



*Una Institución Adventista*

## **Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020**

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Administración y Gestión

**Por:**

Elba Caballero Espinoza de Pérez

**Asesor:**

Dra. Orfelina Arpasi Quispe

Lima, 03 de setiembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, ORFELINA ARPASI QUISPE adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico: *“Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.”*, constituye la memoria que presenta la licenciada: ELBA CABALLERO ESPINOZA DE PÉREZ, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Administración y Gestión, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los tres días del mes de setiembre de 2020.



---

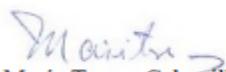
Dra. Orfelina Arpasi Quispe

Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la satisfacción de la  
enfermera en el hospital III de Lima, 2020

# TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:  
Administración y Gestión

## JURADO CALIFICADOR



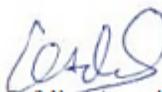
Dra. María Teresa Cabanillas Chávez

Presidente



Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui

Secretario



Dra. Orfelina Arpasi Quispe

Asesor

## Índice

Resumen .....	viii
Capítulo I .....	9
Planteamiento del problema.....	9
Identificación del problema.....	9
Formulación del problema .....	12
Problema general.....	12
Problemas específicos. ....	12
Objetivos de la investigación .....	12
Objetivo general. ....	12
Objetivos específicos.....	13
Justificación.....	13
Justificación teórica.....	13
Justificación metodológica. ....	13
Justificación práctica y social.....	14
Presuposición filosófica .....	14
Capítulo II .....	16
Desarrollo de las perspectivas teóricas .....	16
Antecedentes de la investigación .....	16
Bases teóricas .....	21
Usos .....	21
Tecnologías de la investigación y la comunicación .....	21
Satisfacción de las enfermeras .....	24

Definición conceptual de variables .....	30
Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic).....	30
Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019 .....	31
Capítulo III.....	33
Metodología .....	33
Descripción del lugar de ejecución .....	33
Población y muestra .....	33
Población.....	33
Muestra.....	33
Criterios de inclusión y exclusión.....	34
Diseño y tipo de investigación .....	34
Formulación de hipótesis .....	35
Hipótesis principal.....	35
Hipótesis específicas .....	35
Identificación de variables .....	36
Operacionalización de variables .....	37
Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	39
Validación .....	40
Confiabilidad.....	41
Proceso de recolección de datos.....	41
Procesamiento y análisis de datos .....	42
Consideraciones éticas .....	42
Capítulo IV.....	43

Administración del proyecto de investigación.....	43
Cronograma de ejecución.....	43
Presupuesto .....	44
Bibliografía .....	45
Apéndice .....	53

## Índice de apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos .....	54
Apéndice B: Validez de los instrumentos .....	56
Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos .....	81
Apéndice D: Consentimiento informado .....	84
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	85

## **Resumen**

Los usos de las TIC, en las actividades que desarrolla el hombre en la actualidad, están relacionados con diferentes ámbitos de la vida diaria. Cuenta con recursos adecuadamente clasificados en beneficio de su útil aprovechamiento, en la búsqueda por mejorar la calidad de la atención de la enfermería para una mejor salud de las personas y coadyuvado con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el hospital. Se busca el fortalecimiento con la atención presencial y virtual en el espacio-temporal entre la enfermera y el paciente que propicien ambientes interactivos de atención en busca de la mejoría del paciente. El objetivo del estudio es determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020. Es de diseño no experimental, descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, transversal de tipo correlacional. La muestra estará conformada por 70 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía, se recogerá la información con un instrumento de elaboración propia, sometido a pruebas de validez y confiabilidad. Los datos recogidos serán procesados utilizando el estadístico SPSSv24 para poder obtener los resultados del estudio.

**Palabras claves:** Tecnologías de la información y la comunicación, profesionales de enfermería, satisfacción.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del Problema

La OMS (2016) ejecutó una encuesta a nivel mundial sobre la Salud o salud electrónica, sobre práctica de cuidados sanitarios, vigilancia de la salud, literatura y educación, conocimiento e investigación apoyada en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Señala que el 84,2% de los estados miembros de la región de las Américas de la OPS/OMS ofrecen educación o formación sobre el uso de las TIC y la salud en línea; así mismo, indican que 52,6% tienen un sistema de registros electrónicos de salud nacional; de igual modo, 36,8% se refieren directamente a la telesalud en sus políticas o estrategias; el 94,76% utilizan el aprendizaje virtual para la formación en el empleo de los profesionales de la salud en su país y 73,7% están utilizando las redes sociales para aprender acerca de los problemas de salud.

Lupiañez (2011), en un estudio realizado en Holanda, señala que el uso de internet en el centro laboral por parte del profesional de enfermería se da en un 28,9%. Así mismo, menciona que el 24% del uso de la tecnología se da en la práctica clínica y la búsqueda de datos vía web; del mismo modo, un porcentaje menor como es el 18,1% se usa para registros de forma digital; solo un 13,6% toma relevancia para la interacción con los pacientes (citado por Choque, 2011).

La Revista Científica de Enfermería presenta un artículo realizado por los autores Martínez & López (2011) de un trabajo de investigación cuyo objetivo principal se centra en identificar el nivel de conocimiento que tiene el profesional de enfermería acerca de las TICs, y la relación que se establece con la aplicabilidad en enfermería. Nos señalan que de una población de 49 personas, el 98 % afirman conocer el uso del computador, solo el 2 % no conoce el uso; así mismo, el 100% conocen el manejo de Internet, de igual modo el 65,3 % para utilizar el Chat;

del mismo modo, como aprendieron la utilización del internet, el 59.2 % de forma autodidáctica, el 36,7 % con los amigos, el 20,4 % en cursos de formación; así mismo, el 63,3 % no aprenden el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación por la falta de tiempo, un 28,6 % por los turnos de trabajo, un 12,2 % por falta de recursos, otro 12,2 % porque no les interesa y un 8,2 % por motivos familiares. Finalmente, el 38,8 % tiene un nivel básico de manejo, el 49 % un nivel medio de manejo y sólo un 12.2 % tienen un nivel alto de manejo.

Espínola, et. al (2013), en el trabajo titulado “Conocimientos, prácticas y actitudes acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los profesionales de enfermería del Alto Paraná” en Paraguay, indican que participaron 130 profesionales de enfermería, cuya muestra fue de 80,77% de mujeres y 19,23% de hombres, donde utilizaron 3: conocimiento de las TICs, uso del ordenador e internet en el lugar de trabajo y actitud hacia las TICs. Señalan que el 68% de los profesionales enfermeros no pasa del nivel básico de conocimiento de las TICs; así mismo, 47,7% de los enfermeros apenas llega al uso básico de los ordenadores; que 43,8% de los profesionales llega a un nivel intermedio, y 8,5% de profesionales con niveles de uso superiores y finalmente en actitud hacia las Tics el 14,1% muestra actitudes desfavorables o indiferentes y el 86% muestran los niveles de favorable y muy favorable.

La revista Scielo, en un artículo titulado “Nuevas tecnologías y nuevos retos para el profesional de enfermería” realizado por Arandojo (2018), señala que la informatización y el uso de nuevas tecnologías es un proceso de manera progresiva el cual está cada vez más existente en la sociedad y en la profesión de enfermería. Asimismo, existen aún profesionales que tiene aquella dificultad a la hora de aplicarlas, de manera especial en aquellos que tienen más años ejerciendo la carrera y debieron adaptarse a una nueva forma de trabajo, el cual es para algunos un nivel más complejo para acostumbrarse. El profesional de la salud tiene retos enormes en el

cual pueden aprovechar los recursos tecnológicos para poder realizar una labor más efectiva, eficiente, con el menor tiempo posible para desenvolverse con habilidad correspondiente al acceso de la información, conocimiento en la salud, su gestión, la generación y difusión de nuevo conocimiento.

En el Perú, el complejo hospitalario Alberto Barton Thompson del Callao, manifiesta que realizaron la implementación de trabajo “digital”, que es el primero en su género en la salud pública peruana, nos dicen que con ello se mejora la continuidad de la asistencia, optimiza los tiempos, actualiza la data; en definitiva, garantiza el cuidado integral de los 250,000 asegurados adscritos. En este sentido, la herramienta principal TIC, el cual es usada por el personal de la salud del hospital y policlínico, es la Historia Clínica Electrónica (HCE).

En lo relacionado a las enfermeras del Hospital en el cual será hará el estudio, podemos señalar que actualmente el uso de las Tecnologías de la Investigación y la Comunicación tienen limitaciones por distintos factores, como son: el factor humano relacionado a la edad de las enfermeras, poca implementación de plataformas tecnológicas ligados a las actividades de enfermería, así mismo del recurso material (computadoras), poca capacitación a las enfermeras por parte de la institución, actualmente los profesionales de enfermería realizan las anotaciones de las actividades de enfermería en forma manual, salvo en algunos programas se vienen utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, etc.

Por tanto, se entiende que el momento actual en que vivimos en esta era de la globalización y la interconexión los profesionales de enfermería deben estar a la vanguardia en la aplicación de las tecnologías de una correcta manera, no deshumanizando el cuidado ni la ética al momento de trabajar en el nuevo entorno. Se debe tener en cuenta que tal profesión se cuenta se atributan actividades de recolección, manejo, procesamiento y comunicación de la información

del paciente, familia, comunidad y estableciéndose aquí el problema tanto en el conocimiento como en el uso de las tecnologías para la profesión.

Por lo manifestado, esta realidad nos lleva a plantear en el proyecto el siguiente problema de investigación:

### **Formulación del problema**

¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020?

#### **Problema general.**

¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020?

#### **Problemas específicos.**

¿Existe relación entre la frecuencia de uso tecnológico y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020?

¿Existe relación entre la habilidad del uso tecnológico de programas y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020?

¿Existe relación entre la comunicación de la información tecnológica y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

**Objetivos específicos.**

Analizar la relación entre la frecuencia de uso tecnológico y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Identificar la relación entre la habilidad del uso tecnológico de programas y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Establecer la relación que existe entre la comunicación de la información tecnológica y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

**Justificación****Justificación teórica.**

Podemos decir que la investigación propuesta es muy importante porque nos permitirá tener una mayor información acerca de las enfermeras del hospital, sobre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la satisfacción de las mismas, dentro de la realidad actual de los servicios de enfermería durante el proceso de atención que realizan a los pacientes y se podrán conocer en mayor medida la relación que existe entre las variables propuestas, indicando que el estudio propuesto viene a constituir una fuente teórica que generará nuevas ideas de investigación relacionado al tema a los profesionales de enfermería.

**Justificación metodológica.**

El presente proyecto proporcionará aportes metodológicos muy importantes, debido a que se desarrollaran las mediciones de las variables del uso de las Tecnologías de la Investigación y la Comunicación y la satisfacción de las enfermeras del hospital, donde se aplicaran instrumentos adaptados y validados, las cuales será de gran utilidad a las enfermeras que deseen realizar trabajos similares.

### **Justificación práctica y social.**

El desarrollo del presente proyecto proporcionará beneficio para todo el personal de enfermería que labora en el del hospital, debido a que proporcionará un examen introspectivo a cerca del real conocimiento del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación relacionado a sus actividades como tal e igualmente permitirá conocer el grado de satisfacción al desarrollar sus actividades. También de la realidad encontrada en este trabajo se puedan diseñar e implementar planes de mejora con el propósito de su aplicabilidad y propicia el buen desempeño de la enfermería en la utilización de estas tecnologías en favor de los pacientes.

La profesión de enfermería, en el momento actual, se entiende que debe insertarse a su actividad diaria el uso de las TIC por que ofrecen múltiples ventajas y posibilidades para la interrelación entre los diferentes miembros del equipo de enfermería e información a los pacientes.

### **Presuposición filosófica**

Nuestra presuposición filosófica en el presente proyecto podemos señalar que en medio de tanta conmoción y cambios repentinos que hoy se vive, la estabilidad ha de ser el puntal que permita sobrevivir como sociedad y las empresas necesitan ser estables para que haya un compromiso bueno y firme. Eso significa que las empresas necesitan más personas comprometidas a reconocer la función que suelen desempeñar en las organizaciones y listas para aprender principios bíblicos de compromiso con la misión, donde los profesionales de la enfermería de acuerdo al rol que desempeñan están inmersas en una cosmovisión, que viene a ser un conjunto de ideas acerca de la realidad que, como consecuencia de su naturaleza general y su amplio espectro, condiciona toda la gama del pensamiento y la acción de los hombres. El papel que desempeña la cosmovisión también se puede comparar a un programa de computación, que

nos permite interpretar toda la gama de la información bíblica sin eliminar una sola pieza ni pasar por alto sus conexiones naturales. Definitamente, la interrupción de la comparación entre una cosmovisión y una computadora se produce de la siguiente manera: el hardware (la caja y los componentes físicos de la computadora) corresponde a la mente humana. El software (el programa) que se usa para hacer funcionar la computadora, corresponde a la cosmovisión. La información que se procesa o se interpreta viene en nuestro caso de la Escritura. El producto de esta computadora. Por ejemplo, el material impreso, corresponde a la teología y la predicación.

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

Maldonado & Ochoa (2019), en su investigación “Nivel de uso de las TICs y estilos de vida en estudiantes de ingeniería electrónica Unsa - Arequipa, 2018”, tuvo el objetivo de determinar el nexo entre el nivel de uso de las TIC’s y manera de vida en los estudiantes de la escuela profesional de ingeniera electrónica. Se indagó si el uso de las TICs influye en estilos de vida de estudiantes en una universidad peruana, cuyo estudio fue descriptivo, corte transversal y diseño correlacional. Participaron 602 estudiantes, en una muestra de 235. Para la recolección de datos se utilizó la ficha de datos personales. Para realizar el análisis de los datos que se obtuvieron se utilizó el estadístico no paramétrico Chi Cuadrado, dando como resultado que los estudiantes que tienen un uso con problemática media, el 89.7% no cuentan con estilo de vida saludable, existiendo un riesgo. Se llegó a la conclusión que al utilizar más las TIC’s se tiende a un estilo de vida no saludable.

Arandojo (2018), en su tesis “Enfermería, las nuevas tecnologías al servicio de la enfermería en el siglo XXI”, analizó la utilidad que pueden tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos de la actividad de las enfermeras hoy en día. Su objetivo fue comprobar si tienen las suficiencias informacionales necesarias para utilizar las TIC en su entorno laboral y determinar qué herramientas tecnológicas son las que más conocen y manejan los enfermeros. Para ello, se realizó un estudio analítico transversal. En la recolección de datos, se utilizó como instrumento un cuestionario auto cumplimentado, diseñado y validado, se trabajó con una muestra de 516 individuos, con los siguientes resultados: Los enfermeros tienen conocimientos básicos en un 25,74%, 6,44% intermedios, y un 2,14% de enfermeros cuyo

conocimiento informático es insignificante, las conclusiones a las que llegaron son: Las competencias informacionales que tienen los enfermeros componentes del estudio para manejar las TIC en su entorno laboral son muy básicas y mejorables.

Guadalupe (2019) realizó un trabajo de tesis titulada “Las TIC y el aprendizaje académico del curso teoría de las inversiones y gestión de proyectos de IDAT – 2014”. Planteó una preparación en materia de formulación y ejecución de proyectos en un centro superior de estudios con el apoyo de las TIC, cuyo objetivo fue precisar cómo favorecen las TIC de los alumnos del curso de teoría de las inversiones y Gestión de proyectos Idat 2014. Es un estudio descriptivo de nivel exploratorio, una población de 292 alumnos, una muestra de 166 alumnos. Utilizó como instrumento la encuesta, se estudió tres dimensiones específicas: operacional, cultural y crítica, llegando a la siguiente conclusión: en la dimensión operacional, existe una relación positiva de 87%, en la cultural 39,8% y en la crítica en 80.7%.

López & Ydrogo (2018) realizaron la tesis titulada “Uso de Tecnologías de La Información y la Comunicación (Tic) por parte de enfermeros docentes en la Región Lambayeque, 2017”. Analizaron los beneficios que ofrecen las Tecnologías de La Información y la Comunicación para el desempeño de los enfermeros que ejercen la docencia en una región del norte del Perú, cuyo objetivo fue detallar el uso de las TICs por parte de los docentes de enfermería en la región Lambayeque, 2017. La investigación fue cuantitativa. Se usó una muestra tipo censal de 189 docentes de la profesión de enfermería, de los cuales se logró encuetar a 120 docentes enfermeros, presentando un resultado que el 58% de la población tiene uso inadecuado de las TICs y el 42% de ellos tiene uso adecuado, dentro de las TICs más usadas son el correo electrónico con 82% y el procesador de texto con 56%.

Gotelli & Mansilla (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo”, tuvo como objetivo precisar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de los servicios de medicina del hospital Nacional Dos de Mayo, cuya investigación fue de tipo básica, método hipotético - deductivo, nivel de estudio correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, teniendo como muestra a 101 enfermeras del área de medicina. Se usó dos instrumentos: clima organizacional (OCQ) adaptado en 2001, diseñado por Litwin y Stringer y para satisfacción laboral (SL – SPC) diseñado y elaborados por Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo y en cuyos resultados se evidencia que en lo relacionado al nivel del clima organizacional en las enfermeras de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo el 12% de las enfermeras perciben que el clima organizacional es malo, el 50% de las enfermeras perciben que el nivel es moderado, y el 39% de las enfermeras perciben que el nivel del clima organizacional es bueno, con relación a la satisfacción laboral, identifica al 9% de las enfermeras que la satisfacción laboral es deficiente, el 50% de las enfermeras que el nivel es moderado, y el 42% de las enfermeras que el nivel es eficiente.

Delgado (2017) realizó un trabajo de tesis titulado “El uso de las TIC y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de la facultad de tecnología médica de la universidad Federico Villarreal 2016”. Analizó el aprovechamiento de las TIC para el logro del aprendizaje por parte de los alumnos de una facultad del ramo de la salud en una Universidad Peruana. Su objetivo fue determinar el nexo que existe entre el uso de las TIC y el provecho académico de los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2016. El diseño fue no experimental de corte transversal correlacional, de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 52 estudiantes; así como para la muestra, para la recolección de

datos, se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, siendo los resultados siguientes: el 3,8 % de los estudiantes se encuentran desaprobados y el 96,2 % aprobados, con relación al uso de las TIC el 19,2% muestran uso inadecuado, el 59,6 % poco adecuado y el 21,2 % adecuado y, así mismo, en la comunicación sincrónica 13,5% una inadecuada comunicación, el 63,5% poco adecuada y el 23,1 %, adecuada y finalmente en la comunicación asíncrona el 48,1% inadecuada, el 42,3 % poco adecuada y el 9,6 % adecuada”.

Vega (2017), en su trabajo de tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016” Universidad Cesar Vallejo, Lima, cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre la calidad de servicio y el agrado de los usuarios internos en la Dirección de medicamentos, insumos y drogas Ancash, 2016. El diseño fue cuantitativo, no experimental de corte transversal y correlacional. Para el muestreo, se utilizó la encuesta a través de un cuestionario SERVQUAL para la calidad de servicio y un cuestionario para satisfacción del usuario interno, en los resultados se encontró relación muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno.

Rojas, Ccorahua & Taboada (2017) realizaron la tesis “Relación entre la calidad de vida profesional y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia hospital regional de Ayacucho, 2016”. Su objetivo fue vincular la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras de un hospital de Ayacucho, 2016. Fue una investigación correlacional y transversal, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, con una población de 20 enfermeras asistenciales, reportando los siguientes resultados. De la muestra estudiada, se encontró que el 50% presenta una calidad de vida profesional muy baja y estas reportan insatisfacción laboral; asimismo, el 35% muestra una calidad de vida profesional baja, las cuales el 30% muestra satisfacción laboral moderada y 5% insatisfacción. Se llega a la conclusión que

la calidad de vida de un profesional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

Orihuela (2016), en su tesis “Satisfacción del Usuario Interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016”, tuvo como objetivo reconocer la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata - Puerto Maldonado, 2016. Se encuestó a 43 trabajadores del CLAS Tambopata. Se usó como diseño el descriptivo simple y transversal. Para el muestreo se aplicó la entrevista y cuestionario, con los siguientes resultados, una satisfacción laboral media el 90.7% de los usuarios internos; en el trabajo actual una satisfacción alta representando, el 93,0%; con respecto al trabajo, en general un 60,5% presentan una satisfacción alta; respecto al jefe inmediato, el 48,8% de los usuarios internos evidencian tener una satisfacción media, oportunidad de progreso profesional; el 39,5% refieren tener una baja satisfacción; interrelación con los compañeros de trabajo el 37,2% refieren tener una satisfacción entre medio y bajo, ambiente del trabajo el 83,7% de los entrevistados están con una satisfacción alta.

Diez (2016), en su tesis titulada “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”, el objetivo de la investigación fue fijar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desempeño laboral de los trabajadores, el diseño utilizado fue descriptiva y correlacional, la población y muestra utilizadas fue de 64 personas, para recolectar los datos se usó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el 41% de los trabajadores indicaron que el Nivel de uso de las TIC es de “Uso regular”, el 59% es de “Uso Alto y el “Uso bajo” de 0%; en cuanto a la evaluación del nivel de desempeño muestran que el 100% de los trabajadores administrativos tienen el nivel de

desempeño "Regular", la conclusión general es la siguiente: La relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, es nula, es decir no existe relación.

### **Bases teóricas**

#### **Usos**

Definición de uso. Del latín *usus*, el término uso hace referencia a la acción y efecto de usar (hacer servir una cosa para algo, ejecutar o practicar algo habitualmente). El uso está vinculado a la utilización de un objeto para alcanzar una meta (Pérez & Gardey, 2012).

#### **Tecnologías de la investigación y la comunicación**

Generalmente, podríamos mencionar que las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen como soporte tres aspectos fundamentales: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; las cuales no pueden desarrollarse aisladamente uno de otro sino deben estar interconectadas (Belloch, 2012).

Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) con aquellas indispensables para la gestión y la transformación de la información, de manera particular en uso de programas, ordenadores los cuales permite crear, modificar, almacenar y proteger dicha información (Sánchez, 2007).

Se denominan Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) al grupo de tecnologías que permiten las acciones de adquirir, producir, almacenar, comunicar y registrar la presentación de la información en forma de voz, imágenes y datos, contenidas en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Siendo lo más relevante la creación de redes de comunicación globales (Pérez & Fernandez, 2005).

Otro concepto nos dicen que las Tecnologías de Información y Comunicación, vienen a ser el conjunto de dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, cuya función es dirigir información que sostienen el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización (De Vita, 2008).

Se define también a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conocidas por sus siglas TICs, los cuales asocian elementos y las técnicas usadas en el tratamiento y transmisión de información, de manera especial de internet, informática y telecomunicaciones; Estos herramientas informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan información en formas diferentes; es decir, son un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información con los que se da forma, registran, almacenan y difunden contenidos digitalizados (Vialart, 2016).

### *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)*

Las dimensiones de la variable A son tres:

Frecuencia de uso tecnológico

Habilidad de uso tecnológico de programas

Comunicación de la Información Tecnológica

#### *Frecuencia de uso tecnológico*

La frecuencia de uso tecnológico refiere al número de ocasiones que un usuario utiliza la computadora durante un periodo de tiempo determinado o recurrencia en el uso de la computadora (Henriquez & Organista, 2009).

La frecuencia de uso tecnológico también de aplicación en el área de salud específicamente en la clínica, la computadora puede ser utilizado para el registro de las historias

clínicas, registro de tratamiento, plan de tratamiento, radiología digital, imágenes digitales, odontograma y periodoniograma (Obregon, 2011).

*Habilidad de uso tecnológico de programas:*

Según la Revista Electrónica de Tecnología Educativa, definen como la utilización efectiva, eficaz y productiva de las funciones computacionales como Word, Excel, Power Point, Internet, multimedia, CDROM, entre otros (Henríquez & Organista, 2009).

Así mismo, Vázquez (2006) menciona que las habilidades de uso tecnológico de programas menciona que la globalización y la liberalización de las barreras comerciales han transformado las estructuras de negocio, estas han desembocado en la necesidad de aprender a usar y desarrollar habilidades tecnológicas que permitan al empresario a enfrentar a sus competidores bajo las mismas condiciones, es decir una habilidad tecnológica es la capacidad para utilizar efectivamente el conocimiento tecnológico, indica una lista de habilidades tecnológicas como son: Aplicación práctica de las herramientas informáticas, edición y formado de textos (procesador de palabras), presentaciones multimedia (programa de presentaciones), automatización de las operaciones numéricas de la empresa (hoja de cálculo), relación de contactos, prospectos y clientes (bases de datos), comunicación escrita a bajo costo (correo electrónico y programas de mensajería instantánea), comunicación por voz a bajo costo (voz IP), manejo de servicios y herramientas relacionados con Internet, navegar en Internet (conocimiento de navegadores y uso adecuado de la Web), conexiones y contactos internacionales (uso de redes sociales e informales) y relación de negocios (uso de redes de negocios), encontrar información (dominio de las técnicas de búsqueda y de directorios especializados).

### *Comunicación de la información tecnológica:*

Llamada también comunicación digital lo define por la importancia de las herramientas y la tecnología, así como del conjunto de habilidades que adhiere al entorno en el que se desarrolla, primeramente, la digitalización de los soportes de información, luego su integración en un entorno que permita su difusión, y finalmente, un repertorio de estrategias que deben atender a una o a un conjunto de finalidades dentro de un plan de acción. Esta forma de comunicación le ofrece herramientas no sólo para expresarse de forma escrita, también el uso de videos, imágenes, animaciones, grabaciones de voz, correos electrónicos, hipervínculos, blogs, entre otros; para expresar sus ideas y pensamientos (Bedoya, et. al., 2016).

Así mismo, se logra encontrar que la tecnología se vincula con las técnicas, conocimientos y dispositivos que logran la comunicación y la aplicación del saber científico, vinculándose la trasmisión de información entre el emisor y un receptor los cuales comparten el mismo código. La tecnología de la comunicación en este concepto se encuentra relacionada a los artefactos y teorías que logran la posibilidad en el desarrollo de las practicas comunicativas. Generalmente, la noción se emplea de manera conjunta al concepto de tecnología de la información, que alude al uso de computadoras (ordenadores) y otros equipos para almacenar, procesar y transmitir datos (Pérez & Gardey, 2012).

### **Satisfacción de las enfermeras**

#### ***Satisfacción***

La satisfacción, según Gonzales (2004,) citado por Márquez y Vela (2019), nos dice que proviene etimológicamente del latín “*satisfactionis*” palabra compuesta integrada por “*satis*” = bastante o suficiente y el verbo “*facere*” = “hacer”, la palabra satisfacción dice lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que

habiendo hecho lo suficiente se siente la recompensa o el agrado de llegar a un buen resultado (Marquez & Vela, 2019).

Según Neira & Salinas (2017), dicen que existen diversas definiciones sobre la satisfacción, para efecto de la investigación la definen, en lo relacionado a los profesionales de la enfermería, como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del enfermero.

Rosero y Ramírez (2008), citados por Romero, M (2018), considera a la satisfacción laboral del profesional de la enfermería como el sentimiento agradable de la percepción individual de las experiencias en el trabajo de las personas (Romero, 2018).

Siguiendo a Zas, citado por Noriega (2017), dice que la satisfacción es el resultado de un desarrollo que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es fundamentalmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia, pero para que se dé un estado de satisfacción o insatisfacción, como algo percibido en la persona, debe presentarse intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o negativo, como “satisfactorio” o insatisfactorio (Noriega, 2018).

La satisfacción en el trabajo es una postura positiva en la organización laboral para lograr esta; además, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Por ello, la satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la institución; que además de beneficiar a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede aportar a mejorar la productividad de la institución y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho puede desempeñar una adecuada actividad mejor que otros (Vargas & Zevallos, 2013).

### ***Niveles de Satisfacción***

Por otro lado, nos indican que el usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos (prestación del servicio y sacrificio), que son los siguientes a: - Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta, lo cual viene a ser una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo b: - Sacrificio modesto/prestación modesta, consiste en insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo c: - Sacrificio elevado/prestación elevada, consiste en una satisfacción contenida. Por ello, el juicio es moderadamente positivo d: - Sacrificio modesto/prestación elevada, consiste en un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio (Rey, 2000).

Los niveles de satisfacción del cliente se refieren al grado de conformidad que tiene la persona cuando obtiene una cosa o servicio. Es lo más lógico indicar que a mayor satisfacción es mayor la posibilidad por parte del cliente en adquirir o contratar el servicio en el mismo lugar. Entonces, se puede definir a la satisfacción del cliente como un nivel que tiene la persona en su estado de ánimo, el cual tiene origen en la comprobación entre el rendimiento obtenido del producto o servicio con sus expectativas (Cruz & Ordinola, 2019).

La satisfacción también presenta el concepto de Philip Kotler (2010), que dice que nivel de satisfacción por el servicio recepcionado es la diferencia entre el servicio percibido en función de quien es responsable de proveer los servicios y la expectativa del usuario. Estos son determinantes de la satisfacción del usuario (citado por Vega, 2017).

### ***Enfermera***

Enfermera es la persona del área de la salud cuyo oficio o profesión es atender o asistir enfermos, lesionados, heridos y moribundos, sujeta a la prescripción de un médico.

La enfermera es la persona que está más en contacto con el paciente que cualquier otra, brindando su cuidado personal y permanente. Por lo que la enfermera tiene la misión de proporcionar cuidados a los pacientes a través de una atención de calidad basado en conocimientos teórico - prácticos, habilidad profesional, calidez, razonamientos acertados y aplicación de juicios, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de dar satisfacción y bienestar al usuario (Fuertes, 2017).

### ***Dimensiones Satisfacción de la enfermera en uso de la TIC***

Las dimensiones de la variable B son tres:

Satisfacción con el trabajo del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía.

Satisfacción con el Reconocimiento del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía.

Satisfacción con las relaciones interpersonales del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía.

### ***Satisfacción con el trabajo del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía***

La enfermería en atención primaria se encarga de la educación y cuidado de las personas, familias y comunidad, es responsable de las funciones de gestión, investigación, formación y sobre todo de la función asistencial o atención directa, también viene a ser el primer nivel de atención de la salud pública (Sánchez & Solana, 2018).

La atención primaria brindado por los profesionales de enfermería según la definición de la OMS es un enfoque para la salud y el bienestar que se prioriza en la necesidad, familia y comunidad. Incluye la salud y el bienestar físico, social y mental de una forma integrada e

interrelacionada, resguarda que las personas puedan recibir un tratamiento integral, tanto desde la promoción hasta la prevención, rehabilitación y cuidados paliativos, de una forma más asequible a su entorno cotidiano (Organización Mundial de la Salud, 2019).

En lo relacionado a los servicios de medicina, encontramos al Manual de Organización y funciones del Hospital Cayetano Heredia que menciona que la función básica de la enfermera es brindar cuidados integrales de enfermería al paciente en el servicio de medicina del Hospital y son: Ejecutar el proceso de atención de enfermería (PAE) fundamentalmente, administrar los medicamentos a los pacientes según prescripción médica, registrar las notas de enfermería en la historia clínica de los hechos ocurridos con el paciente hospitalizado, elaborar y enviar los informes e incidencias relacionados a las funciones del servicio, participar en actividades de prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, utilizando y controlando el adecuado uso de insumos y materiales para garantizar el cuidado integral del paciente, así como la permanencia, integridad y seguridad del mismo respetando sus derechos durante el periodo de hospitalización (Hospital Cayetano Heredia, 2014).

Referente al servicio de cirugía, el profesional de enfermería trabaja en el desarrollo de la operación, siendo ayuda al cirujano o también, manteniendo de manera ordenada el quirófano en la cual ayuda al paciente en el preoperatorio. El profesional de enfermería recibe al paciente y colabora en su colocación en la mesa de operaciones de acuerdo al tipo de cirugía el cual se vaya a realizar. Asimismo, se monitoriza y se procede a efectuar la desinfección del campo quirúrgico utilizando povidona yodada y una gasa estéril para “pintar” la piel. No debe haber un regreso hacia atrás, si se tiene que insistir en alguna zona se cogerá otra gasa estéril y volverá a repetir el proceso. El profesional de enfermería instrumentista tras realizarse el lavado quirúrgico de manos, comenzará a preparar su mesa quirúrgica con el material adecuado para la cirugía,

cumpliendo funciones de ayudar a vestir a la enfermera instrumentista y personal médico. El personal instrumentista ayudara a colocar el campo quirúrgico. El profesional circulante deberá estar pendiente a las necesidades que puedan surgir durante la intervención. La enfermera instrumentista es la responsable durante toda la intervención del material de la mesa quirúrgica y el instrumental, continuando el curso del acto quirúrgico adelantándose a los requerimientos médicos. Una vez que la cirugía ha concluido se retira el campo estéril, se procede a recoger todo el material utilizado recoge todo el material utilizado y se realizara la entrega del instrumental al auxiliar para que se lleve a cabo la limpieza y esterilización. Seguidamente, debe desechar todo el material utilizado, colocando mayor atención en los punzantes, eliminando su contenedor correspondiente. Se retira la monitorización al paciente, al culminar, la enfermera circulante registrará en las hojas de enfermería lo reseñable en cuanto a la operación y al culminar se dejará preparado el material necesario para la siguiente intervención, se repondrá el material utilizado. (Jara, Rodriguez, & Espina, 2017).

***Satisfacción con el reconocimiento del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía***

En la definición de reconocimiento del personal de enfermería se señala que es la acción y el efecto de reconocer algo, a alguien, a los otros o reconocerse así mismo. Por ende, el reconocimiento profesional es una retroalimentación positiva que realiza la institución para realzar la labor realizada por uno más profesionales, siendo recompensados en virtud al aporte que se realizó a la institución, logrando objetivos planteados correspondiente a un plan de trabajo. Una persona puede llegar a ser condecorada por su trabajo efectuado y su elevado desempeño en las funciones que realiza dentro de un ambiente laboral. En la actualidad, existen varias instituciones de salud que tienen como política tal reconocimiento a sus empleados,

incentivando así el buen desempeño y la buena labor de estos. Se demostrara así gratitud a los trabajadores mediante un premio en relación al cumplimiento de objetivos planteados (Significados.com, 2015).

***Satisfacción con las relaciones interpersonales del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía.***

Sobre la definición de relaciones interpersonales, según Estela M., es el modo de vincularse entre dos o más personas, teniendo como fundamento las emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, relaciones que se originan a partir de la comunicación, y que sin estas no se puede realizar o interactuar con otros seres para compartir información a través de ella y lograr transmitir y proyectar al medio donde el ser humano se desarrolla. Esto constituye la base de la vida en sociedad y se dan de distinta manera en numerosos contextos cotidianos, como la familia, los amigos, el entorno laboral, y muchas más, siempre y cuando existe en ellos la posibilidad de que dos o más personas se comuniquen de manera sostenida. Así, se crea vínculos y grupos sociales que constituyen la sociedad por completo donde el manejo de las relaciones interpersonales es fundamental en el crecimiento del individuo (Flores, Garcia, Calsina, & Yapuchura, 2016).

**Definición conceptual de variables**

**Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic)**

Como sabemos que los usos de las TIC en las actividades que desarrolla el hombre en la actualidad están relacionados con diferentes ámbitos de la vida diaria. Cuenta con recursos adecuadamente clasificados en beneficio de su útil aprovechamiento. La vida actual demanda interrelación constante con las TIC, tanto para facilitar las actividades, como para mantenerse a la vanguardia de la tecnología (Sierra, Bueno, & Monroy, 2016).

En la búsqueda por mejorar la calidad de la atención de la enfermería para una mejor salud de las personas y coadyuvado con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el hospital, se busca el fortalecimiento con la atención presencial y virtual en el espacio-temporal entre la enfermera y el paciente que propicien ambientes interactivos de atención en busca de la mejoría del paciente.

Por lo manifestado, se trata de saber hasta qué grado de conocimiento y uso de las TIC reportan las enfermeras del Servicio de Enfermería del Hospital III Emergencias Grau en el desarrollo de sus actividades diarias a favor de su gestión y de los pacientes.

### **Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019**

Dentro de la definición de la satisfacción podemos mencionar al de las enfermeras en una institución u organización dedicada a la salud, viene a ser la acción y efecto de satisfacer y satisfacerse el cumplimiento de una necesidad, deseo o pasión dentro de las actividades que desarrollan en forma positiva la prestación de una buena calidad de servicio, dependiendo esto de las condiciones de trabajo que ofrece la institución como son la logística adecuada, infraestructura, equipos y capital humano siempre disponibles, para el desempeño de sus funciones las cuales repercuten en el buen o mal servicio hacia los pacientes, los que finalmente harán que las enfermeras se desempeñen profesionalmente para el logro de un buen desempeño, las mismas que se sientan contentas y a gusto con el trabajo que desarrollan. El presente estudio es importante porque se debe conocer el nivel de satisfacción de las profesionales de enfermería, porque es un indicador importante para conocer el nivel y grado de satisfacción con el desarrollo de sus labores y brindar la calidad de atención a los pacientes para su mejoría no solo en el aspecto físico, sino también en el aspecto emocional, afectivo y espiritual (Orihuela, 2016).

Por los conceptos señalados coadyuvando, diremos que, en el presente proyecto, se plantea averiguar si las enfermeras del Hospital III Emergencias Grau se sienten satisfechas o insatisfechas con en el desarrollo de sus actividades diarias con las condiciones que el nosocomio los proporciona.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **Descripción del lugar de ejecución**

El presente proyecto se desarrollará en las instalaciones del Hospital III de Emergencias Grau, ubicada en el distrito de La Victoria, Avenida Grau N° 315, en el Cercado de Lima a 1021 m.s.n.m. del departamento de Lima, es un hospital que brinda atención durante los 365 días del año, el trabajo de investigación se realizara en los ambientes del servicio de enfermería que brinda atención sanitaria a todos los asegurados de EsSalud.

#### **Población y muestra**

##### **Población.**

Señalamos que la población o universo viene a ser el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Para el presente estudio, se tomará como población a las profesionales de enfermería que desarrollan sus actividades en el servicio de atención primaria, servicio de medicina y servicio de cirugía que son 80 constituyendo la población total de este estudio, personas de ambos sexos que pertenecen al Servicio de Enfermería del Hospital de estudio.

##### **Muestra.**

Para la ejecución del presente trabajo se propone utilizar el muestreo aleatorio simple, donde cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido, siendo esta de 70 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía del Hospital de estudio, por ser una muestra representativa de la población en estudio.

## **Criterios de inclusión y exclusión.**

### ***Criterio de inclusión***

Dentro de los criterios de inclusión estarán considerados los profesionales de enfermería del hospital.

Los profesionales de enfermería que desean participar voluntariamente en este estudio.

Los profesionales de enfermería que tengan más de un año en el servicio de atención primaria.

Los profesionales de enfermería que tengan más de un año en el servicio de, medicina.

Los profesionales de enfermería que tengan más de un año en el servicio de y cirugía.

### ***Criterio de exclusión***

Dentro de los criterios de exclusión, estarán considerados los profesionales de enfermería del hospital.

Los profesionales de enfermería que no acepten participar en la investigación

Los profesionales de enfermería que durante el periodo de la recolección de los datos son cambiados a otros servicios

Los profesionales de enfermería que durante el periodo de la recolección de los datos se encuentren con licencia por enfermedad.

Los profesionales de enfermería que durante el periodo de la recolección de los datos se encuentren haciendo uso físico de sus vacaciones.

## **Diseño y tipo de investigación**

En el presente proyecto de investigación para su desarrollo se plantea el diseño no experimental, descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, transversal de tipo correlacional.

La investigación de diseño no experimental viene a ser los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Es de enfoque cuantitativo porque se utiliza para la recolección de datos y probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Es transversal porque recopilan datos en un momento único y de tipo correlacional por que describe relaciones entre dos variables en un momento determinado o en función de la relación causa-efecto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **Formulación de hipótesis**

#### **Hipótesis principal**

Hi: Existe relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

#### **Hipótesis específicas**

Hi: Existe relación significativa entre la frecuencia de uso tecnológico y satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la frecuencia de uso tecnológico y satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Hi: Existe relación entre la habilidad de uso tecnológico de programas y satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre la habilidad de uso tecnológico de programas y satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Hi. Existe relación entre la comunicación de la información tecnológica y satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

Ho. No existe relación entre la comunicación de la información tecnológica de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020.

### **Identificación de variables**

En el presente trabajo, se utilizarán la variable cuantitativa discreta, cuyas características importantes son los valores expresados con números, son utilizadas generalmente en las encuestas o en las entrevistas, hacen uso de gráficos llamados diagramas integrales y diagramas diferenciales para mostrar la frecuencia relativa de dichas variables y también se pueden utilizar los diagramas de barra al momento de dar cifras. En este caso, las cifras se encuentran separadas unas de otras en las escalas, es decir, que no hay otros valores entre los valores o cifras específicas, sino un valor exacto. Estas hacen referencia a aquellas variables que solo puede adquirir un valor de un conjunto de números exactos.

## Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	Se denominan Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) al grupo de tecnologías que permiten las acciones de adquirir, producir, almacenar, comunicar y registrar la presentación de la información en forma de voz, imágenes y datos, contenidas en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Siendo lo más relevante la creación de redes de comunicación globales (García Valcárcel, 2003:289) citado por (Pérez & Fernandez, 2005)	Son un conjunto de procedimientos para las aplicaciones informáticas y de sistemas operativos que pueden ser usadas con la finalidad de almacenar un sistema de datos y facilitar la información de las actividades de los profesionales de la enfermería en favor de una mejor prestación de la salud en el Hospital.	Frecuencia de uso Tecnológico  Habilidad de uso tecnológico de programas  Comunicación de la Información Tecnológica	Utilización de la computadora Capacidad de uso de Internet 1,2,3,4,5,6,7,8  Capacidad de uso de Word Capacidad de uso de Excel Capacidad de uso de Power Point Capacidad de uso de Multimedia 9,10,11,12,13,14  Capacidad de uso de Correo electrónico 15.16	Ordinal

Ordinal

Satisfacción de la enfermera	Rosero y Ramírez (2008) citados por Romero, M (2018) considera a la satisfacción laboral del profesional de la enfermería como el sentimiento agradable de la percepción individual de las experiencias en el trabajo de las personas.	Dentro de las actividades que se desarrollan se aplica la escala de Likert que es una herramienta que, nos permitirá medir las actitudes y el grado de conformidad del profesional de enfermería encuestado a base de un cuestionario de preguntas para las expectativas y percepciones relacionados a la satisfacción laboral en el Hospital III emergencias Grau	Satisfacción con el trabajo del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía	Los objetivo Metas Productividad en el trabajo 17,18,19, 20,21
			Satisfacción con el reconocimiento del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía	Apoyo de la jefatura de enfermería Apoyo de la institución 22,23,24
			Satisfacción con las relaciones interpersonales del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía.	Relaciones afectivas Relaciones superficiales Relaciones circunstanciales 25,26,27,28,29,30

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizará en el presente trabajo será la encuesta para conocer la opinión de las enfermeras del hospital, con relación al uso de las Tic y su satisfacción o insatisfacción como profesional de la enfermería.

El instrumento que se utilizará para desarrollar el presente proyecto de investigación, será el cuestionario de autoría propia, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a la variable de estudio, lo cual debe ser congruente con el planteamiento del problema.

La primera parte del cuestionario deberá estar relacionado a la variable A: Uso de las TIC y la segunda parte del cuestionario estará relacionado a la variable B: Satisfacción de la enfermera.

Variable A, se refiere a la variable Uso de las Tecnologías de la Investigación y Comunicación, conformada de 16 preguntas distribuidas de la siguiente manera:

Dimensión de frecuencia de uso tecnológico, compuestos por los ítems del 1 al 8.

Dimensión habilidad de uso tecnológico de programas, compuesto por los ítems del 9 al 14.

Dimensión comunicación de la Información Tecnológica, compuesto por los ítems 15 al 16.

Variable B, que mide la variable Satisfacción de la enfermera en el Hospital, estará compuesto de 14 preguntas distribuidas de la siguiente manera:

Satisfacción con el trabajo del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía del 17 al 21.

Satisfacción con el reconocimiento del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía del 22 al 24.

Satisfacción con las relaciones interpersonales del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía del 25 al 30.

Se utilizará la Escala de Likert las cuales son: Siempre, Mayoría de veces, Algunas Veces, Pocas Veces y Nunca. Para efectos de determinar el grado de satisfacción de cada profesional de enfermería se asigna a cada respuesta el siguiente puntaje:

Siempre.....	01
Mayoría de Veces.....	02
Algunas Veces.....	03
Pocas Veces.....	04
Nunca.....	05

Seguidamente, se sumarán los puntos, el resultado obtenido se divide por 30; obteniendo de este modo el grado de uso de las TIC y la satisfacción de cada profesional de enfermería de acuerdo a los siguientes límites reales:

Categorías	Suma Total / 30
Siempre	De 4.5 a menos de 5.5
Mayoría de Veces	De 3,5 a menos de 4,5
Algunas Veces	De 2,5 a menos de 3,5
Pocas Veces	De 1,5 a menos de 2,5
Nunca	De 0,5 a menos de 1,5

### **Validación**

Con la finalidad de establecer la validez del instrumento, se sometió el instrumento a juicio de diez expertos en el tema de estudio. Según Hernández et al. (2014) el juicio de expertos

reside en solicitar a personas expertas en la materia para definir acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems de un instrumento de investigación. El proceso de validación por juicio de expertos lo realizaron 10 jueces y arrojó como resultado según V de Aiken 0,98. Lo que indica que el instrumento es válido.

### **Confiabilidad**

Para medir la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 70 profesionales de enfermería en una población similar a la muestra.

Para la Variable A, se aplicó la prueba piloto utilizando el estadístico Alfa de Crombach, obteniendo el resultado de 0,804. Lo que indica que es confiable.

Para la Variable B, se aplicó la prueba piloto utilizando el estadístico Alfa de Crombach, obteniendo el resultado de 0,788. Lo que indica que es confiable.

### **Proceso de recolección de datos**

Para la recolección de datos para el presente proyecto de estudio de investigación será según un cronograma que se realizará de acuerdo a las características del estudio, primero se realizará la solicitud de autorización a la institución donde se realizará el estudio y coordinación con las jefaturas de los servicios. Seguidamente la entrevista a las enfermeras a quienes se les comunicará sobre el estudio antes de firmar el consentimiento informado, para la aplicación del instrumento y la forma del llenado de la encuesta de un cuestionario elaborado para tal fin. Cada variable se desarrollará por medio de estas encuestas, con preguntas, sobre uso de las TIC y satisfacción de las Enfermeras del Hospital de Emergencias III Grau, 2019. Esta actividad estará cargo de la enfermera tesista que trabajan en el Hospital de Emergencias III Grau- EsSalud.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de la información, se utilizará el software estadístico IBM SPSS 24.0, en la cual se ingresarán los datos recolectados mediante la encuesta, codificados en forma ordenada para evitar errores de ingreso de datos. Se realizará el tamizaje de los datos considerando el criterio de eliminación a los casos que presentaron al menos un ítem perdido en las variables.

### **Consideraciones éticas**

Dentro de las consideraciones éticas, se solicitará el consentimiento informado a las profesionales de enfermería encuestadas respetando el principio de autonomía. No se podrán dar información de nombres y apellidos con lo cual se respetará el principio de confidencialidad. Así mismo, al aplicar las citas de referencias de un autor y/o autores se respetará de forma rigurosa el principio de honestidad y para presentar los resultados se aplicará el principio de veracidad.

## Capítulo IV

### Administración del proyecto de investigación

#### Cronograma de ejecución

Actividades	Enero	2019 Febrero	Marzo
Elaboración del Proyecto :1° parte			
El problema, Planteamiento del Problema, Formulación del problema, Justificación, Objetivos	X		
Marco teórico, Antecedentes, Internacionales, Nacionales, Base teórica, Hipótesis, variables e indicadores, Definición operacional de términos	X		
Operacionalización de la Variable		X	
Elaboración del proyecto: 2° parte			
Diseño y Métodos, Tipo de Investigación, Ámbito de Investigación		X	
Población y Muestra, Técnica e Instrumentos de Recolección de datos		X	
Construcción y Validación de Instrumentos		X	
Plan de Procesamiento y Análisis de datos.		X	
Aspectos Éticos		X	
Cronograma, Presupuesto		X	
Ejecución		X	
Recolección de la información		X	
Procesamiento y análisis de datos		X	
Redacción del informe final		X	
Present. y sust. del informe final			X

**Presupuesto**

<b>Partida:</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>Bienes</b>		<b>monto (s/.)</b>	<b>(s/.)</b>
<b>Partida 01: Bienes</b>			
01	Procesamiento automático de datos {01 computadora}	1000.00	1000.00
02	Papel bond a4 {1 millar}	20.00	20.00
03	Fólderes {5 Unidades}	5.00	25.00
04	Lapiceros {2 Unidades}	2.50	5.00
05	Material de almacenamiento de datos {01 USB}	50.00	50.00
<b>Partida 02: Servicios</b>			
06	Movilidad local, llamadas para seguimientos	50.00	50.00
07	Encuadernación anillados y empastados	50.00	50.00
08	Fotocopiado, anillado	20.00	20.00
09	Otros (asesoría metodológica, especializada y estadística)	500.00	500.00
<b>TOTAL</b>		<b>1697.50</b>	<b>1720.00</b>

## Bibliografía

- Apolaya, M. (2015). *Operacionalización de variables*. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de [http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/26%20de%20Junio/taller%20operacionalizacion%20de%20variables/20120626Operacionalizacion\\_MoisesApolaya.pdf](http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/26%20de%20Junio/taller%20operacionalizacion%20de%20variables/20120626Operacionalizacion_MoisesApolaya.pdf)
- Arandojo, M. (2018). *E-nfermería. Las nuevas tecnologías al servicio de la enfermería en el siglo XXI*. Madrid: Universidad Complutense Madrid. Recuperado el 20 de enero de 2020, de <https://eprints.ucm.es/46268/>
- Araujo, A., & Mancha, Y. (2018). *La calidad del servicio como herramienta para la mejora en la satisfacción del usuario en la dirección regional de comercio exterior y turismo Huancavelica - Año 2016*. Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela Profesional de Administración, Huancavelica. Recuperado el 27 de enero de 2020, de <file:///D:/Aperezc/Mis%20documentos/TESIS%20ARAUJO%20Y%20MANCHA.pdf>
- Becerra, A. (31 de mayo de 2017). *Niveles de uso de las TIC*, 1-8. Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado el 7 de enero de 2020, de <https://es.slideshare.net/AdilBecerra1/niveles-de-uso-de-las-tic-76540136>
- Bedoya, R., Bercovich, N., Brechner, M., Cobo, C., Gvirtz, S., Jara, I., . . . Zúñiga, M. (2016). *Entornos digitales y políticas educativas: dilemas y certezas* (Primera edición ed.). Buenos Aires: UNESCODOC. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245810>
- Belloch, C. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. Material docente [on-line], Universidad de Valencia, Departamento de Métodos de

- Investigación, Valencia. Recuperado el 21 de enero de 2020, de  
<https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Burgos, C. (2017). *Desempeño laboral, satisfacción del usuario del Restaurant el Zarco Gourmet, Cajabamba, 2017*. Recuperado el 27 de enero de 2020, de  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9573/Tesis\\_57496.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9573/Tesis_57496.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Choque, R. (2011). Las nuevas competencias TIC en el personal de los servicios de salud. *Revista de Comunicación y Salud, 1(2)*, 47-60. Recuperado el 4 de marzo de 2020, de  
[file:///D:/Aprezc/Mis%20documentos/Dialnet-LasNuevasCompetenciasTICEnElPersonalDeLosServicios-3817721%20\(1\).pdf](file:///D:/Aprezc/Mis%20documentos/Dialnet-LasNuevasCompetenciasTICEnElPersonalDeLosServicios-3817721%20(1).pdf)
- Cruz, P., & Ordinola, J. (2019). *Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes*. Universidad Nacional de Tumbes, Escuela Académico Profesional de Turismo, Tumbes. Obtenido de  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/431>
- De Vita, N. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales-CICAG, 5(1)*, 77-86. Recuperado el 21 de enero de 2020, de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3217615>
- Delgado, H. (2017). *El uso de las tic y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Federico Villarreal 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15830/Delgado\\_FH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15830/Delgado_FH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Diez, N. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Administración del talento humano, Tarapoto. Recuperado el 4 de marzo de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/958>
- Espínola, C., Ojeda, C., Ramos, A., Robertti, M., Martínez, A., & Paniagua, D. (2013). Conocimientos, prácticas y actitudes acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los profesionales de enfermería del Alto Paraná. *Nure Investigacion* (65). Recuperado el 12 de 3 de 2020, de <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/648/637>
- Flores, E., García, M., Calsina, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es).[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es).
- Fuertes, C. (2017). *Conocimientos y prácticas del cuidado que brindan las enfermeras en sala de operaciones del Instituto Nacional Materno Perinatal, noviembre, 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Ciencias medicas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8638>
- Gotelli, J., & Mansilla, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina de lHospital Nacional Dos de Mayo*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14139>

- Guadalupe, J. (2019). *Las TIC y el aprendizaje académico del curso teoría de las inversiones y gestión de proyectos de IDAT - 2014, Lima*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Recuperado el 4 de marzo de 2020, de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2158/1/Jose%20Guadalupe\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2158/1/Jose%20Guadalupe_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf)
- Henríquez, P., & Organista, J. (2009). Definición y estimación de tipos y niveles de uso tecnológico: una aproximación a partir de estudiantes de recién ingreso a la universidad. *Revista Electrónica De Tecnología Educativa*(30). doi:10.21556/edutec.2009.30.483
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 30 de enero de 2020, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hospital Cayetano Heredia. (2014). *Manual de Organización y Funciones*. Lima: Ministerio de Salud. Recuperado el 2020, de [http://www.hospitalcayetano.gob.pe/transparencia/images/stories/pdfs/mof/mof\\_comu\\_2014.pdf](http://www.hospitalcayetano.gob.pe/transparencia/images/stories/pdfs/mof/mof_comu_2014.pdf)
- Jara, F., Rodríguez, S., & Espina, M. (2017). Funciones de la enfermera en el quirófano. *Revista Electrónica de Portales Médicos*. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/funciones-enfermera-quiroyfano/>
- López, C., & Ydrogo, J. (2018). *Uso de las TICs por parte de enfermeros docentes en la Región Lambayeque, 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina, Lambayeque. Recuperado el 20 de enero de 2020, de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1293/1/TL\\_YdrogoSantosJosselym\\_LopezReyeseCindy.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1293/1/TL_YdrogoSantosJosselym_LopezReyeseCindy.pdf.pdf)

Maldonado, F., & Ochoa, I. (2019). *Nivel de uso de las TIC'S y estilos de vida en estudiantes de ingeniería electrónica de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 2018.

Tesis de bachillerato, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de enfermería, Arequipa. Recuperado el 20 de enero de 2020, de

<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8084/ENmamefp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marquez, G., & Vela, A. (2019). *Grado de satisfacción académica de los alumnos de la clínica integral del adulto II y clínica integral Geriátrica de la facultad de odontología de la*

*Universidad Nacional de la Amazonia peruana - 2018*. Universidad Nacional de la

Amazonia Peruana, Escuela de formación profesional de odontología, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/6590>

Martínez, E., & López, J. (mayo de 2011). El conocimiento y aplicabilidad de las nuevas

tecnologías en el profesional de enfermería. *Revista Científica de Enfermería*(2), 1-21.

Recuperado el 4 de marzo de 2020, de

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/44829/1/RECIEN\\_02\\_03.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/44829/1/RECIEN_02_03.pdf)

medicos, R. m. (16 de 9 de 2017). Funciones de la enfermera en el quirófano. *Revista medica electronica Portales medicos*, s/n.

Neira, G., & Salinas, F. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un Hospital nacional*. Facultad de enfermería. Lima: Universidad

Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1330?show=full>

- Noriega, S. (2018). *Satisfacción del adulto con el cuidado de la enfermera en el postoperatorio servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de ciencias de la salud, Moyobamba. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3787>
- Obregon, C. (2011). *Habitos del uso de la computadora por los cirujanos dentistas docentes de pregrado, Region La Libertad, 2010*. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Medicina, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/450>
- OMS. (2016). *La Salud en la Región de las Américas: derribando las barreras a la implementación, Resultados de la Tercera Encuesta Global de eSalud de la Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 20 de enero de 2020, de <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/31287/9789275319253%20spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Organizacion Mundial de la Salud. (27 de Febrero de 2019). *OMS*. (Organizacion Mundial de la Salud) Recuperado el 16 de 4 de 2020, de OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
- Orihuela, A. (2016). *Satisfacción del usuario interno de la Comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016*. Universidad Nacional Amazonica Madre de Dios, escuela Academico Profesional de enfermeria, Tambopata. Recuperado el 20 de enero de 2020, de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/204/004-1-9-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez. (14 de Mayo de 2016). *Mi concepto de las TICS*. Recuperado el 13 de enero de 2020, de [http://stefaniperezfelix.blogspot.com/2016/05/mi-concepto-de-las-tics\\_60.html](http://stefaniperezfelix.blogspot.com/2016/05/mi-concepto-de-las-tics_60.html)

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de:

<https://definicion.de/uso/>

Pérez, V., & Fernandez, J. (2005). Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación del profesorado de educación física. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 8(1), 1-5. Recuperado el 4 de 10 de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/28235764\\_Las\\_tecnologias\\_de\\_la\\_informacion\\_y\\_la\\_comunicacion\\_en\\_la\\_formacion\\_del\\_profesorado\\_de\\_educacion\\_fisica/fulltext/00b58fe80cf245659d031153/Las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-en-la-formacion](https://www.researchgate.net/publication/28235764_Las_tecnologias_de_la_informacion_y_la_comunicacion_en_la_formacion_del_profesorado_de_educacion_fisica/fulltext/00b58fe80cf245659d031153/Las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-en-la-formacion)

Rey, C. (2000). La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales De Documentación*, 3, 139-153. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Rojas, J., Ccorahua, C., & Taboada, S. (2017). *Relacion entre la calidad de vida profesional y satisfaccion laboral de las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho, 2016*. Universidad Nacional del Callao, Escuela profesional de enfermería, Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3857>

Romero, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Gestión y calidad educativa, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18376>

Sánchez, E. (2007). Las Tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista Educare*, XII, 155-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>

- Sánchez, N., & Solana, P. (11 de 9 de 2018). Papel de enfermería en atención primaria. *Revista Medica Electronica Portales Medicos*. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/papel-de-enfermeria-en-atencion-primaria/>
- Sierra, J., Bueno, I., & Monroy, S. (2016). Análisis del uso de las tecnologías TIC por parte de los docentes de las Instituciones educativas de la ciudad de Riohacha. *Omnia*, 22(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/737/73749821005/html/index.html>
- Significados.com. (2 de 9 de 2015). *Reconocimiento*. Obtenido de <https://www.significados.com/reconocimiento/>
- Vargas, C., & Zevallos, L. (2013). *Satisfacción Laboral y Satisfacción Marital en trabajadores de la ZOFRA Tacna*. Universidad Católica de Santa María, Programa Profesional de Psicología, Arequipa. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4745>
- Vázquez, A. (6 de Octubre de 2006). *Entrepreneur*. Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/255332>
- Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Ciencias empresariales, Lima. Recuperado el 20 de enero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12048>
- Vialart, M. (2016). Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: un desafío para la Gestión del Cuidado. *Revista cubana de enfermería*, 32(1). Recuperado el 21 de enero de 2020, de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/649>

## **Apéndice**

## Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera del Hospital III Emergencias Grau-2019.

Agradeceré contestar las siguientes preguntas marcando la respuesta con una X

Variable A: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)						
N°	ITEMS	Siempre	Mayoría de veces	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca
<b>1. Dimensión: Frecuencia de uso tecnológico</b>						
1	Hace uso de la tecnología computacional?					
2	Utilizas normalmente la computadora?					
3	Tienes temores ante el uso de la computadora?					
4	Te sientes confiada cuando utilizas la computadora?					
5	La computadora es muy importante en tus actividades de enfermería					
6	El uso de la computadora es trascendental para informar los procesos de enfermería?					
7	Evitas el uso de la computadora en tus informes que desarrollas en el servicio?					
8	Crees que la computadora te permita mejorar tu forma de expresión de comunicación virtual?					
<b>2. Dimensión: Habilidad de uso tecnológico de programas</b>						
9	Utilizas los programas de uso computacional?					
10	Utilizas el internet para desarrollar tus actividades de enfermería?					
11	Utilizas el programa de procesamiento de textos (Word) en tus actividades de enfermería?					
12	Utilizas las hojas de cálculo (Excel) para tus actividades de enfermería que desarrolla?					
13	Realizas presentaciones a través de diapositivas (Power Point) en las actividades que desarrollas como enfermera?					
14	Utilizas el equipo informático (Multimedia) para tus exposiciones como profesional de enfermería?					
<b>3. Dimensión comunicación de la Información Tecnológica</b>						
15	Utilizas el correo electrónico (e-mail) para intercambiar mensajes en tus actividades de enfermería?					
16	Tienes dificultades para enviar y recibir mensajes en tus actividades de enfermería?					

<b>Variable B: Satisfacción de la Enfermera en el Hospital III Emergencias Grau; 2019.</b>						
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>Mayoría de veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1. Satisfacción con el trabajo del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía</b>						
17	Satisfecha con la labor que realizas como enfermera en cumplimiento de los objetivos de su institución?					
18	Se encuentra satisfecha con las condiciones laborales que brinda la institución?					
19	Esta Ud. satisfecha con el cumplimiento de las metas señaladas por su institución?					
20	Se encuentra satisfecha con las condiciones laborales que brinda la institución?					
21	Esta Ud. Satisfecha con la evaluaciones de desempeño laboral?					
<b>2. Satisfacción con el Reconocimiento del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía</b>						
22	Se encuentra satisfecha con el apoyo que le brinda la jefatura en el desarrollo de sus actividades?					
23	Se encuentra satisfecha con el trato que recibe de parte de la jefatura?					
24	Como enfermera está satisfecha por el apoyo a sus actividades por parte de la institución?					
<b>3. Satisfacción con las relaciones interpersonales del personal de enfermería en los servicios de atención primaria, medicina y cirugía del 25 al 30</b>						
25	Está satisfecha como profesional de enfermería sobre las relaciones afectivas con sus colegas?					
26	Está satisfecha al trabajar con sus colegas de distintos géneros y edades?					
27	Encuentras satisfacción en el desarrollo de su trabajo cuando tiene un colega nuevo en el servicio?					
28	En sus actividades de enfermera está satisfecha cuando las relaciones laborales son superficiales?					
29	Encuentras satisfacción en el desarrollo de su trabajo cuando tiene un colega ocasional en el servicio?					
30	En sus actividades de enfermera está satisfecha cuando las relaciones laborales son circunstanciales?					

## Apéndice B: Validez de los instrumentos

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 1

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Lida Angulo Mejorada DNI: 09569447

Institución donde labora: Hospital de Emergencias III Grau-EsSalud

Años de experiencia profesional o científica: 18 años

Profesión del Evaluador: Lic. En Enfermería

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Magister en Salud Publica

  
Firma

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Lia Iris Salazar Miraval de Chávez DNI: 04054914

Institución donde labora: Hospital de Emergencias III Grau-EsSalud

Años de experiencia profesional o científica: 20 años

Profesión del Evaluador: Lic. En Enfermería

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Magister en Gerencia en Salud

  
Firma

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Rosio M. Solórzano Espinoza DNI: 09790240

Institución donde labora: Hospital de Emergencias III Grau-EsSalud

Años de experiencia profesional o científica: 15 años

Profesión del Evaluador: Lic. En Enfermería

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Especialista en Emergencias y Desastres

  
Firma

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 4

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Alfredo Félix Pérez Cabrera DNI: 22413368

Institución donde labora: Ministerio de Transportes Y comunicaciones

Años de experiencia profesional o científica: 28 años

Profesión del Evaluador: Ingeniero

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



Firma

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 5

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Irzio Bruno Dongo QuispermA DNI: 25644489

Institución donde labora: Ministerio de Transportes Y comunicaciones

Años de experiencia profesional o científica: 28 años

Profesión del Evaluador: Ingeniero

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Magister en Gestión Pública



---

Firma

## (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 6

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez:Luz Antonia Gallardo Cajas DNI: 06204007

Institución donde labora: Instituto Nacional de Salud del Niño - MINSA

Años de experiencia profesional o científica: 38 años

Profesión del Evaluador: Licenciada en Enfermería

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria



Firma

## JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 7

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Fausto Alvarado Bravo DNI: 07538001

Institución donde labora: Centro Materno Infantil de Magdalena - MINSA

Años de experiencia profesional o científica: 40 años

Profesión del Evaluador: Medico Ginecólogo

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Maestro en Administración y Gestión en Salud



Firma

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 8

Fecha actual: 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Félix Ávila Cruz DNI: 08306015

Institución donde labora: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

Profesión del Evaluador: Contador Público

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

  
Firma

## JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir “Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.

### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 9

Fecha actual: 2019

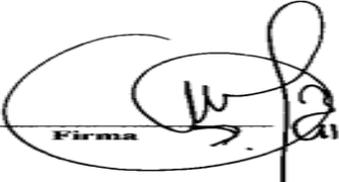
Nombres y Apellidos de Juez: Jerhsonn Barahona Castillo DNI: 10002648

Institución donde labora: Hospital Almenara-EsSalud

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

Profesión del Evaluador: Lic. En Enfermería

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Especialista en Enfermería en Gastroenterología y Endoscopia  
Gastrointestinal

  
Firma

### JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir "Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y Satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 10

Fecha actual: 2019

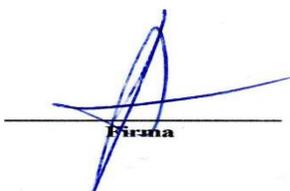
Nombres y Apellidos de Juez: Juan Alejandro Amenabar Reyes DNI: 10560302

Institución donde labora: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Años de experiencia profesional o científica: 5 años

Profesión del Evaluador: Ingeniero Industrial

Especialidad y/o Grado del Evaluador: Magister en Gestión Pública



Firma

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

**1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?**

SI (X) NO ( )

1

0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI ( ) NO (X)

1→0

0→1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?**

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

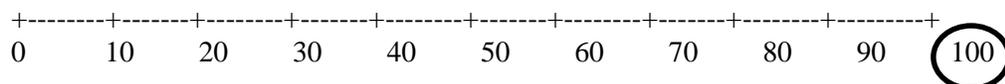




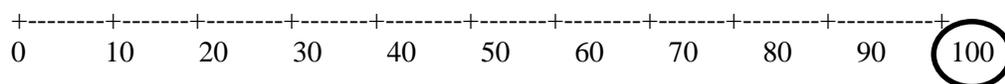
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

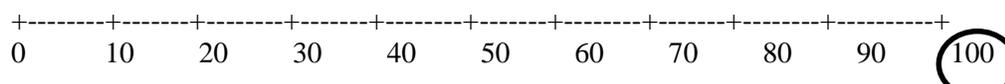
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



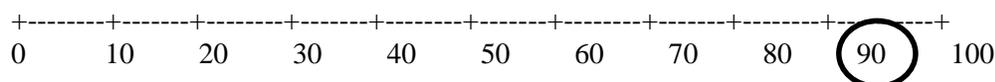
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



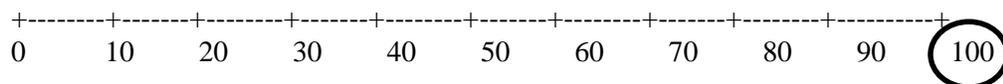
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna

  
Firma

Fecha: 21 de marzo de 2019

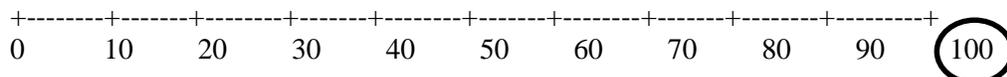
Valido por: Rosio M. Solórzano Espinoza



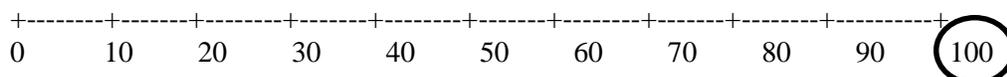
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

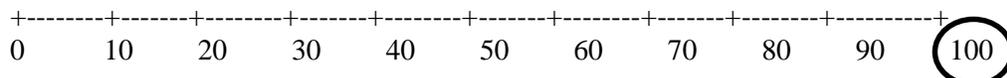
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



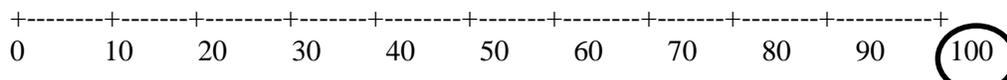
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



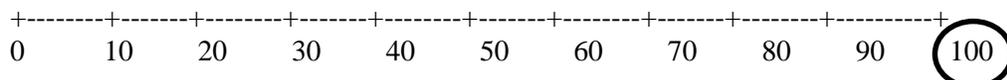
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna



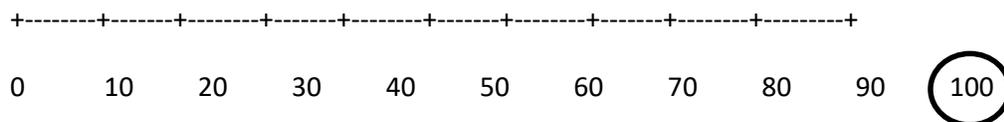
Fecha: 23 de marzo de 2019

Valido por: Irzio Bruno Dongo Quisperima

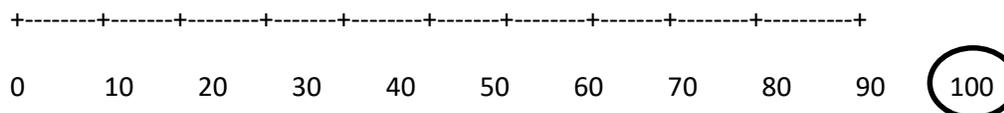
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**INSTRUCCIONES:** Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

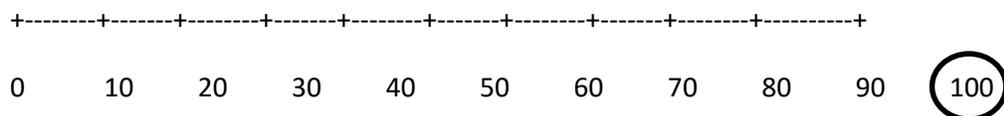
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



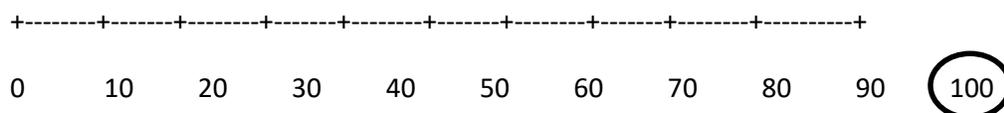
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



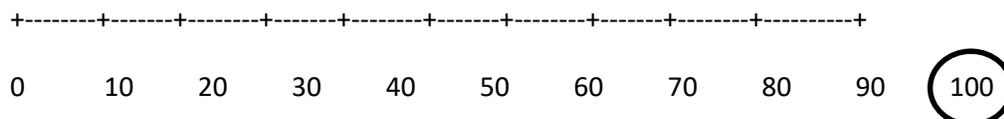
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

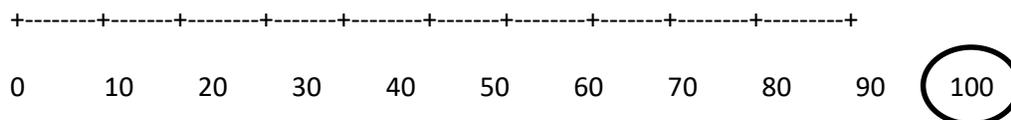
Ninguna



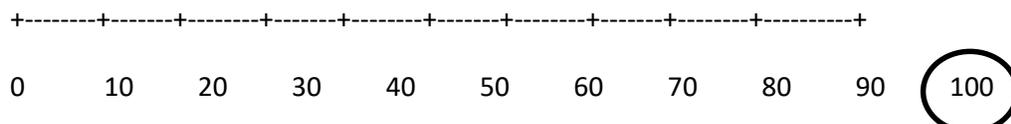
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**INSTRUCCIONES:** Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

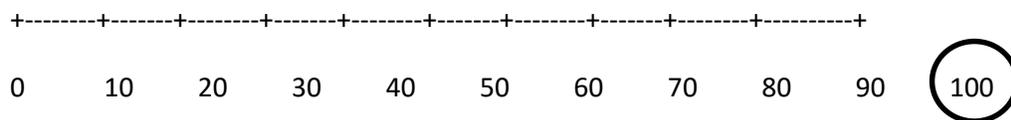
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



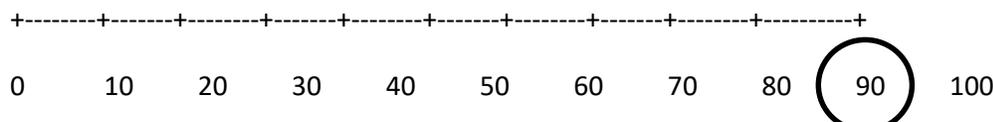
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



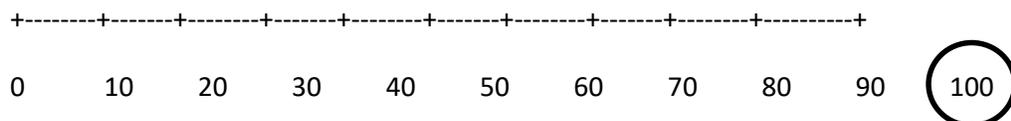
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna



Validado por: Fausto Alvarado Bravo

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna



Validado por: Félix Ávila Cruz

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     (100)

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

¿Qué preguntas se podrían eliminar? Ninguna

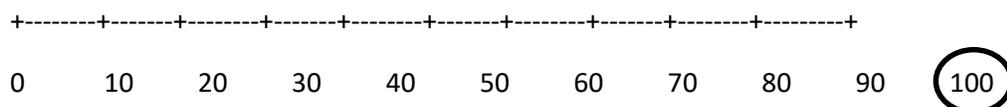
  
 Firma

Validado por Jerhson Barahona Castillo

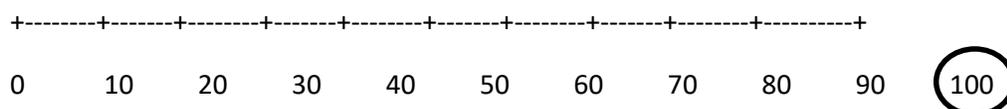
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

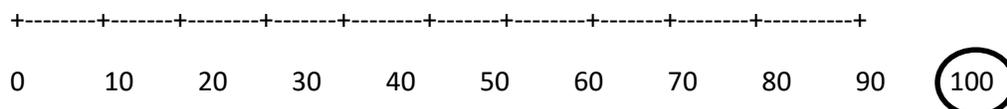
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



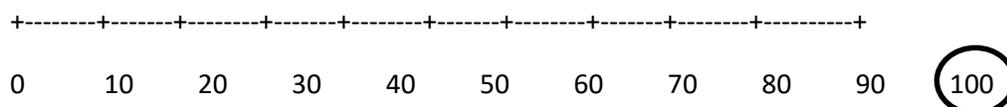
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



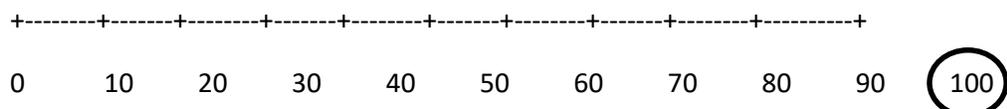
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna



Validado por: Juan Alejandro Amenabar Reyes

		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	S	N	C-1	V de Aiken	
Pregunta 1	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 2	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 3	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	0.95
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	10	1	0.9	
Pregunta 4	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 5	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 6	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 7	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 8	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 9	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 10	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	

Pregunta 11	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 12	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 13	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 14	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 15	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 16	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 17	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 18	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 19	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 20	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	0.95
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9	
	Contexto	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	
Pregunta 21	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1

	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 22	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 23	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 24	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 25	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 26	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 27	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 28	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 29	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
Pregunta 30	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	10	1	0.9
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1

V de Aiken

0.989

### Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

Se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se apreciarán en la Tabla. El coeficiente debe dar un valor, lo cual indicará que el instrumento utilizado es marcadamente confiable

Variable A

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,804	,808	16

Variable B

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,788	,788	14

---

**Matriz de correlaciones entre elementos**
**Variable A**


---

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	VP14	P15	P16
P1	1,000	,667	-,507	-,254	-,286	-,422	-,443	-,636	-,340	-,354	-,441	-,469	-,396	-,512	-,601	-,324
P2	,667	1,000	,091	-,075	,087	,209	-,042	-,405	-,170	-,186	-,344	-,244	-,094	-,456	-,616	-,162
P3	-,507	,091	1,000	,100	,493	,631	,683	,310	,396	,205	,280	,545	,242	,162	,015	,538
P4	-,254	-,075	,100	1,000	,849	,572	,122	,139	-,059	,225	,160	,189	,346	,350	-,092	-,161
P5	-,286	,087	,493	,849	1,000	,750	,337	,047	-,133	-,040	-,044	,175	,129	,076	-,375	,194
P6	-,422	,209	,631	,572	,750	1,000	,706	,491	-,015	,117	,089	,277	,377	,056	-,093	,393
P7	-,443	-,042	,683	,122	,337	,706	1,000	,782	,139	,212	,320	,329	,205	,043	,221	,766
P8	-,636	-,405	,310	,139	,047	,491	,782	1,000	,273	,506	,559	,430	,504	,417	,707	,418
P9	-,340	-,170	,396	-,059	-,133	-,015	,139	,273	1,000	,868	,896	,806	,704	,764	,643	-,133
P10	-,354	-,186	,205	,225	-,040	,117	,212	,506	,868	1,000	,955	,763	,854	,881	,766	-,276
P11	-,441	-,344	,280	,160	-,044	,089	,320	,559	,896	,955	1,000	,754	,738	,833	,797	-,044
P12	-,469	-,244	,545	,189	,175	,277	,329	,430	,806	,763	,754	1,000	,828	,842	,544	-,093
P13	-,396	-,094	,242	,346	,129	,377	,205	,504	,704	,854	,738	,828	1,000	,850	,617	-,359
P14	-,512	-,456	,162	,350	,076	,056	,043	,417	,764	,881	,833	,842	,850	1,000	,746	-,394
P15	-,601	-,616	,015	-,092	-,375	-,093	,221	,707	,643	,766	,797	,544	,617	,746	1,000	-,066
P16	-,324	-,162	,538	-,161	,194	,393	,766	,418	-,133	-,276	-,044	-,093	-,359	-,394	-,066	1,000

---

---

**Matriz de correlaciones entre elementos**
**Variable B**


---

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	VP14
P1	1,000	,692	,317	,387	,317	,325	,325	,436	,127	,258	-,186	,050	,029	,093
P2	,692	1,000	,000	,326	,732	,391	,391	,778	,535	,475	-,011	,502	,467	,597
P3	,317	,000	1,000	,548	,084	,634	,634	,398	-,663	-,770	-,728	-,820	-,630	-,606
P4	,387	,326	,548	1,000	,399	,792	,792	,544	,190	-,315	-,852	-,288	-,592	-,417
P5	,317	,732	,084	,399	1,000	,680	,680	,739	,397	,356	-,080	,279	,162	,268
P6	,325	,391	,634	,792	,680	1,000	1,000	,747	,036	-,316	-,717	-,257	-,387	-,272
P7	,325	,391	,634	,792	,680	1,000	1,000	,747	,036	-,316	-,717	-,257	-,387	-,272
P8	,436	,778	,398	,544	,739	,747	,747	1,000	,250	-,063	-,473	,143	,174	,310
P9	,127	,535	-,663	,190	,397	,036	,036	,250	1,000	,690	,147	,860	,467	,597
P10	,258	,475	-,770	-,315	,356	-,316	-,316	-,063	,690	1,000	,684	,803	,612	,620
P11	-,186	-,011	-,728	-,852	-,080	-,717	-,717	-,473	,147	,684	1,000	,528	,668	,551
P12	,050	,502	-,820	-,288	,279	-,257	-,257	,143	,860	,803	,528	1,000	,836	,882
P13	,029	,467	-,630	-,592	,162	-,387	-,387	,174	,467	,612	,668	,836	1,000	,977
P14	,093	,597	-,606	-,417	,268	-,272	-,272	,310	,597	,620	,551	,882	,977	1,000

---

## Apéndice D: Consentimiento informado

Yo, (nombre y apellidos):

.....

He leído esta hoja de información que se me ha entregado.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

He hablado con la Lic Enf. (Nombre y apellidos)

.....

Comprendo que mi participación es voluntaria

Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera.

Sin tener que dar explicaciones

Sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante.....Fecha...../...../.....

Firma del Evaluador.....Fecha...../...../.....

(Persona que solicita el consentimiento)

## Apéndice E: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología	Diseño y Tipo de Investigación.
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis Principal</b>	<b>Población</b>	<b>Diseño y tipo de investigación</b>
¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019?	Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.	<p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.</p>	<p>Para el presente estudio se tomará como población a las profesionales de enfermería que desarrollan sus actividades en el servicio de atención primaria, servicio de medicina y servicio de cirugía que son 56 constituyendo la población total de este estudio, personas de ambos sexos que pertenecen al Servicio de Enfermería del Hospital de Emergencias Nivel III Grau.</p> <p><b>Muestra</b> Para la ejecución del presente trabajo se propone utilizar el muestreo aleatorio simple, donde cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido, siendo esta de 45 profesionales de enfermería que laboran en los servicio de atención primaria, medicina y cirugía del Hospital de Emergencias III Grau, Es Salud, por ser una muestra representativa de la población en estudio</p> <p><b>Técnica</b> La técnica que se utilizará en el presente trabajo será la encuesta para conocer la opinión de las enfermeras del Hospital de Emergencias III Grau-Es Salud, con relación</p>	En el presente proyecto de investigación para su desarrollo se plantea el diseño no experimental, descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, transversal de tipo correlacional.

---

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
1. ¿Existe relación entre la frecuencia de uso tecnológico y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019?	1. Analizar la relación entre la frecuencia de uso tecnológico y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.	<p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la frecuencia de uso tecnológico y satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre la frecuencia de uso tecnológico y satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.</p>
2. ¿Existe relación entre la habilidad del uso tecnológico de programas y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019?	2. Identificar la relación entre la habilidad del uso tecnológico de programas y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre la habilidad de uso tecnológico de programas y satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la habilidad de uso tecnológico de programas y satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.</p>
3. ¿Existe relación entre la comunicación de la		<p><b>Hi.</b> Existe relación entre la comunicación de la información tecnológica y satisfacción de la</p>

---

al uso de las Tic y su satisfacción o insatisfacción como profesional de la enfermería.

**Instrumento**

El instrumento que se utilizará para desarrollar el presente proyecto de investigación, será el cuestionario que es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

---

información tecnológica y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019?	3 Establecer la relación que existe entre la comunicación de la información tecnológica y la satisfacción de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.	enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019. <b>Ho.</b> No existe relación entre la comunicación de la información tecnológica de la enfermera en el hospital III emergencias Grau; 2019.
--	--	--

---