



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Uso de las TIC y la gestión empresarial de un hospital nacional
de nivel III de Lima, año 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Inga Galoc, Gisela (orcid.org/0000-0002-5255-756X)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezu, Carlos Andres (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

CO-ASESOR:

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

Esta tesis va dedicada con cariño a mis padres Felicia Consuelo y Roger Inga que siempre están presentes en mis proyectos.

Agradecimiento:

Quiero agradecer a Dios por brindarme fortaleza para terminar esta investigación, a mi familia por brindarme su apoyo absoluto y los administrativos de la población que se realizó la encuesta.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tabla	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
Anexos	42

Índice de tabla

Tabla 01: Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos	17
Tabla 02: Expertos para validación de Instrumentos	17
Tabla 03 Confiabilidad del Instrumento	18
Tabla 04 Resultados descriptivos de la variable uso de las tecnologías de información y comunicación	20
Tabla 05: Niveles de las dimensiones del uso de las tecnologías de información y comunicación	21
Tabla 06: Resultados descriptivos de la variable gestión empresarial	22
Tabla 07: Niveles de las dimensiones de la variable gestión empresaria	23
Tabla 08: Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov	24
Tabla 09: Coeficiente de correlación de Spearman entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión empresarial	25
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Spearman entre la automatización de tareas y la toma de decisiones	26
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman entre usar las TIC y el proceso gerencial	26
Tabla 12: Correlación de Spearman entre TIC y sociedad y proceso gerencial	27
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman entre la automatización de tareas y la toma de decisiones	28

Índice de figura

Figura 01: Niveles de uso de las tecnologías de información y comunicación	20
Figura 02: Niveles de uso de las tecnologías de información y comunicación	22
Figura 03: Niveles de la variable de la gestión empresarial	23
Figura 04: Niveles de las dimensiones de la variable gestión empresarial	24

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión empresarial de un hospital nacional de nivel III de Lima, año 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo. Además, el tipo de investigación fue de tipo básica. El nivel alcanzado por el estudio fue el descriptivo correlacional y se basó en un diseño no experimental de corte transversal. Para recolectar la información fue utilizada la técnica de la encuesta, apoyándose de dos instrumentos validados por expertos y con altos niveles de confiabilidad, los cuales fueron aplicados a una muestra de 9 encuestados. Los resultados mostraron que existe relación entre uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión empresarial de un hospital nacional de nivel III de Lima, año 2022, obteniéndose un índice de correlación Rho de Spearman de 0.718, calificado como correlación positiva considerable. El p-valor fue menor al nivel de significancia por lo que se pudo generalizar a nivel de la población.

Palabras clave: tecnologías de información y comunicación, gestión empresarial, hospital, Rho de Spearman, cuantitativo.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine if there is a relationship between the use of information and communication technologies and the business management of a level III national hospital in Lima, year 2022. The study was quantitative. In addition, the type of research was basic. The level reached by the study was descriptive correlational and was based on a non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used, supported by two instruments validated by experts and with high levels of reliability, which were applied to a sample of 9 respondents. The results showed that there is a relationship between the use of information and communication technologies and the business management of a level III national hospital in Lima, in 2022, obtaining a Spearman's Rho coincidence index of 0.718, qualified as a considerable positive result. The p-value was less than the significance level, so it could be generalized to the population level.

Keywords: information and communication technologies, business management, hospital, Rho Spearman's, quantitative.

I. INTRODUCCIÓN

Dado que la generación y difusión de información es cada vez más dinámica dentro y fuera de las organizaciones, es vital que éstas gestionen de cómo generar, procesar y transmitir, para así convertirse en la base para la creación, y extensión de la información. Para toda las actividades económicas y en especial en el de salud, la gestión de la información tiene un rol un importante como parte de un modelo profesional, basando sus actividades en el descubrimiento, evaluación y aplicación de la información de la salud humana, en la etapa de descubrimiento , recolección de información hacen uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para poder mejorar la productividad (Torres et al., 2017)

A nivel mundial, en los últimos años en el sector salud se han visto limitados en sus prestaciones de servicios, pues el Covid-19 descubrió ciertas carencias por la falta de recursos. Esta carencia hizo que la población tenga acceso libre a la atenciones gratuitas y universales para así atender la urgencia de salvar vidas, pero reduciendo las atenciones de otras especialidades. Estos quebrantables sistemas de salud son caracterizados por la segmentación y fragmentación, y constituyen un factor negativo junto a los problemas sociales y económicos (Tullo et al., 2020). Ante esta situación, los sistemas de salud han tenido la necesidad de evaluar la reestructuración de sus sistemas de gestión para solucionar la carencia de atenciones. Unas de estas restauraciones fueron basadas en las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las mismas que constituyen un importante para la mejora de la eficiente gestión (Graf, 2020)

Acceder a los servicios de atenciones médicas es limitado ya que no se brinda de manera oportuna y sustentada por altos indicadores de calidad (Santellán et al., 2021). En Latinoamérica, la segmentación de la ayuda financiera y la atención de la salud en la actualidad en un sistema de seguridad de estructura compartimentada limita las oportunidades para compartir riesgos y transferir ingresos entre subsectores. Esta fragmentación es caracterizada por una gran segmentación de los beneficios y el financiamiento de la atención de la salud, y el problema de la coordinación entre subsistemas es grave (Urrutia, 2019).

A nivel nacional, los hospitales de estado carecen de un óptimo sistema basado en las TIC, y esto se verifica ante la presencia de historias clínicas físicas, citas y demás gestiones sin una reglamentación sistemática que ayuda a optimizar los tiempos de atención y cubrir la demanda de manera adecuada y precisa (Saavedra, 2021). Es por ello que es uno de los países subdesarrollados que ha venido implementado estrategias para desarrollar y usar adecuadamente las TIC en la gestión de la salud. Estas estrategias están fundamentadas por la Oficina de Estadística del Ministerio de Salud y han sido dimensiones en infraestructura, planeamiento, ejecución, monitoreo y evaluación (Torres et al., 2017).

Sin embargo, debido al bajo desarrollo económico, no todos los hospitales tienen la oportunidad de contar con este modelo de herramientas toda vez que aún existen zonas muy alejadas donde no se tiene la opción de tener internet (infraestructura adecuada) y poder desarrollar un sistema basado los tics que optasen lo procesos (Flores y Velarde, 2020). Cabe señalar que, de los 11.000 centros médicos del país, al menos el 3% pertenece a la red de telemedicina (tecnología médica) del Ministerio de Salud (MINSa), la meta actual es del 10% al cierre del año. Además, en el sector público todavía no están completamente implementados, mientras que en el sector privado hay muchos avances en varias clínicas (Benal y Rodríguez, 2019).

A nivel local, esta problemática se ve reflejada en el hospital nacional de nivel III de Lima, pues en este hospital especializado atiende a una amplia población y sumado a ello los beneficiarios del Sistema Integral de Salud (SIS) que acuden y son rechazados ya que no es el canal de atención y deberían ir a hospitales de nivel I y II hecho que provoca una sobrecarga de atenciones. Asimismo, no cuenta con un sistema informático donde se puedan generar y encarpetar las historias clínicas de cada paciente. Sin embargo, emplear el Siaf, el Siga y el Estigma, este último por ser obsoleto no otorga la seguridad de registrar los inventarios de manera adecuada, hecho que pone en riesgo la gestión empresarial, más aún estos softwares empleados no cuentan con una integración sistemática.

Ante lo mencionado líneas atrás, se formula la pregunta general de investigación: ¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la

gestión empresarial en el Hospital de nivel tres de Lima, 2022? .También se formularon los problemas específicos, los cuales son: (1) ¿Existe relación entre la automatización de tareas y la toma de decisiones? (2) ¿Existe relación entre usar las TIC y el proceso gerencial? (3) ¿Existe relación entre TIC y sociedad y proceso gerencial? (4) ¿Existe relación entre la automatización de tareas y condiciones laborales?

Por otro lado, esta tesis presentará una justificación teórica puesto que buscará cubrir el vacío del conocimiento relacionado a la problemática dentro del hospital. La justificación práctica se dará ya que los resultados otorgarán la oportunidad de descubrir, desde un panorama más amplio, los directores y/o gerentes podrán encontrar la forma de desarrollar estrategias adecuadas para resolver la problemática del hospital a partir del uso adecuado de las TIC. La justificación metodológica se sustentará ya que para su construcción y desarrollo estará bajo los cánones de la metodología de investigación científica. A este aspecto se sumará el uso de instrumentos válidos y confiables que aseguran un óptimo recojo de información y consecuentemente resultados válidos para así facilitar a los interesados en estudios similares.

Como objetivo general se ha planteado evaluar la relación entre el uso de la gestión empresarial y el uso de las Tics en un Hospital Nacional de nivel tres de Lima. Así también, se buscará evaluar los siguientes objetivos específicos: (1) analizar la relación entre la automatización de tareas y la toma de decisiones. (2) Analizar la relación de usar las TIC y el proceso gerencial. (3) Analizar la relación entre TIC y sociedad y proceso gerencial (4) Analizar la relación entre la automatización de tareas y condiciones laborales?

Finalmente, se buscará probar la hipótesis científica H1: existe relación significativa entre la gestión empresarial y las tecnologías de información en un Hospital Nacional de nivel tres de Lima. H0: No existe relación entre las TICs con la gestión empresarial en el Hospital de nivel tres de Lima. Asimismo, se planteó las hipótesis específicas: (1) existe relación entre la automatización de tareas y la toma de decisiones. (2) Existe relación de usar las TIC y el proceso gerencial. (3) Existe relación entre TIC y sociedad y proceso gerencial. (4) Existe relación entre la automatización de tareas y condiciones laborales.

II. MARCO TEÓRICO

Para conocer sobre el comportamiento de las variables planteadas en diferentes contextos, es oportuno iniciar analizando el contexto nacional e internacional.

En el estudio realizado por Pacheco (2017), tuvo como objetivo evaluar la relación entre la gestión y el uso de las TIC en un hospital de Lima, la metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y correlacional buscó evaluar la relación entre la gestión y el uso de las Tics en un hospital de Lima. La muestra fue de 175 sujetos seleccionados probabilísticamente de una población de 500. La técnica utilizada fue una encuesta, y como instrumento el cuestionario que fue validado por juicio de especialistas y credibilidad determinada por el estadístico alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que el uso de las tics se dio mayormente en niveles bajos (29%) y medios (56%). Por otro lado, la gestión se evidenció niveles similares, es decir fue valorado en niveles medios (46%) y bajos (38%). En conclusión, se pudo demostrar que estas variables están directamente relacionadas, es decir que, a medida del incremento del uso de las TIC, los niveles de gestión también se incrementarán.

Por otro lado De La Cruz (2018), en su investigación realizada planteó el objetivo demostrar la correlación entre las variables de indagación en este caso tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en la ONPE, la metodología que hicieron es cuantitativo, básica, no experimental, en un determinado tiempo, el instrumento que hicieron uso fue un cuestionario para una muestra de 81 trabajadores administrativos, el tipo de muestreo utilizado es probabilístico, donde obtuvieron como resultado que existe una relación significativa muy alta (0.85). La conclusión que obtuvieron indica que las organizaciones mejoran su gestión administrativa cuando hacen uso de las tecnologías de información ya que cooperan con las proyecciones de la organización.

Asimismo, Bozz (2021) cuyo objetivo fue determinar la correlación entre las variables de estudio de las tecnologías de información y comunicación y la gestión empresarial, en este estudio empleó como metodología de tipo básica, no experimental, en un determinado tiempo y descriptivo. La muestra fue de 22

trabajadores para la recolección de datos hicieron uso de encuesta y como instrumento el cuestionario , teniendo como resultados que existe una relación positiva alta con una correlación del 0,987 , donde indica como conclusión que a mayor desarrollo de las tecnologías de información mejorará la gestión empresarial en una avícola en la ciudad de Tarapoto.

En el artículo publicado por Santellán et al (2021), realizado en Tarapoto que tuvo por objetivo analizar el alcance de la gestión de la información y comunicación en hospitales públicos. La investigación fue enfocada cualitativamente con un diseño de revisión bibliográfica y con la aplicación de método Prisma analizaron 30 artículos. Los resultados de este análisis señalan que la gestión de la información y las comunicaciones son importantes y como tal deben de ser maniobradas por profesionales especialista y con capacidades y habilidades que permita contribuir en el progreso de los procesos de gestión. Asimismo, se determinó que las principales herramientas de información y comunicación utilizadas por los trabajadores del sector salud son los blogs, las redes sociales, las aplicaciones y los sistemas informáticos instalados en la entidad, que son herramientas fundamentales para el desarrollo personal y organizacional de los trabajadores de la salud. En conclusión, se determinó que la gestión y la comunicación tiene unas características básicas para el desarrollo de los procedimientos hospitalarios, por lo que resulta ser útil, fácil, segura y fiable.

Finalmente se consideró a Vasquez(2021), en su investigación que tiene como finalidad explicar el modelo conceptual de los factores críticos de la adaptación de las tecnologías de información y comunicación en la mypes, la metodología que usaron es de tipo descriptivo porque especifican las características de los empresarios , correlacional , diseño no experimental , el instrumento utilizado es la encuesta para una muestra de 179 administrativos , teniendo como resultado que los atributos propuestos en este caso la experiencia de la tecnologías de información y comunicación de los gerentes tienen una correlación alta significativa (0.729) y también el atributo planteado de la actitud de los gerentes para la adopción de las TIC y la preparación de los usuarios es positiva , de esta forma concluye que se debe incluir dentro de la gestión empresarial las tecnologías de información y comunicación.

Referente al ámbito internacional, específicamente en la investigación desarrollada por Rodríguez (2021) en Ambato, Ecuador. Esta investigadora tuvo como objetivo conocer la influencia de las TIC en la promoción de la salud en un hospital de primera atención mediante un estudio de tipo descriptivo. De los resultados se pudo conocer que estas TIC se utilizan principalmente como medio de comunicación entre los especialistas de la salud y los pacientes o sus familias. Además, los profesionales sanitarios pueden utilizar las aplicaciones TIC para facilitar el autocuidado de personas con enfermedades crónicas, personas con capacidades especiales o personas mayores, o como herramienta de apoyo para prevenir el riesgo de contagios. En conclusión, se determinó que el impacto ha sido significativo como herramienta para la fluidez de las atenciones y de la comunicación entre profesionales.

Por otro lado, Avedaño et al. (2022), en el estudio realizado en Colombia tuvo como motivo principal analizar el nivel de importancias de las Tecnologías de la Información y crecimiento debido a que las TIC abordan todo los campos de la sociedad, su metodología fue teórico - documental , con diseño bibliográfico y técnica documental teniendo como resultado que las tecnologías permiten reducir el nivel de incertidumbre en medio de un constante cambio y transforman la producción vinculadas a la empresa y la gestión. Concluyó que el uso de las tecnologías de la información en las organizaciones posibilita la eficiencia y por ende el crecimiento de las organizaciones que generan competitividad, pero estas herramientas tecnológicas no generan valor por sí mismas ya que están sujetas a la comprensión de los gerentes, quienes deben tener creatividad y práctica para crear valor.

En cambio Saucedo (2018) , en su investigación desarrollada en Honduras tuvo como finalidad analizar las influencias de las tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de las PYMEs , la metodología que utilizó es cuantitativa no experimental , descriptiva y no correctiva , para poder obtener los datos hicieron uso del instrumento que es la encuesta las cuales aplicaron a 65 empresas, teniendo como resultado el impacto que incorporar herramientas tecnológicas significa mejorar la gestión empresarial para así poder mantener la operatividad de la empresa y también mejorar la preparación de los empleados que las utilizan para generar competitividad en el uso y poder contribuir

en diferentes actividades, para la cual concluyó las tecnologías de información están en gran medida dentro de la gestión empresarial de las Mypes.

Asimismo, Ramírez et al. (2021) realizaron una investigación con el objetivo de estimar el impacto de las Tics en la competitividad de los establecimientos médicos en Ensenada, Baja California. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental transversal y descriptivo correlacional con aplicaciones de componentes principales, evaluó a una muestra de 203 trabajadores de la salud y a 271 pacientes. El resultado del estudio señaló que el uso de las TIC podría convertirse en un competidor en los entornos de salud, y el estudio proporciona un estándar actualizado para investigar este tema. Asimismo, las TIC pueden ser vistas como un elemento de la gestión estratégica. En conclusión, los investigadores determinaron que el uso de tics es un competidor para la salud. Además, influyen positivamente en el enriquecimiento de la prestación de los servicios médicos, la calidad y la atención oportuna de los pacientes.

Finalmente Sanchez y De la Garza (2018) , en su investigación que tuvo como finalidad determinar el impacto de las TICs y el desempeño organizacional en las empresas de la Ciudad de México, la metodología que emplearon fue cuantitativo con alcance exploratorio , la muestra fue de 106 empresas donde el error de muestreo del 8% y el nivel de confianza del 90% , donde los resultados obtenidos fueron que la aplicación de las tecnologías de la información tuvo un efecto positivo en las empresas, representando un factor importante y apoyando las actividades de los usuarios que marcan la diferencia en la industria al que pertenece y concluye que las organizaciones pueden aumentar su desempeño implementando tecnologías de información y comunicación de una manera correcta en sus procesos.

Vico (2011), indica que la teoría de la información tiene como objetivo orientar y ubicar los conocimientos en una dirección específica para la investigación. En la actualidad es la década de la información el cambio tecnológico es tan rápido que la información se enfrenta a la necesidad de cambiar sus múltiples tipos para poder conseguir el objetivo de investigar todo el conocimiento. La teoría de la información se desarrolla a partir de la teoría del periodismo y luego la teoría de las noticias (Benito, 1982), la cual es el estudio de proceso de negocio

mediante los medios informativos y los fenómenos sociales y psicológicos relacionado que surgen, para luego crear un dinamismo , enfoques , circunstancias cambiantes para dar luego origen a la sociedad de información.

La variable uso de las tecnologías de información y comunicación es definida como los dispositivos y aplicaciones de software, que permiten el procesamiento de una diversidad de conocimientos, actividades diarias, distribución de la información de forma rápida, es decir es la transmisión de la información a partir del cambio tecnológico que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas (Arévalo et al., 2018).

Son dimensiones del uso de las Tics, según Bernal y Rodriguez (2019) , la primera la frecuencia del uso de la tecnología, y refiere a la cantidad de veces que un usuario usa la computadora durante un período de tiempo o múltiples usos de la computadora. También está la habilidad para operar los programas tecnológicos, es decir el empleo efectivo y eficiente del funcionamiento de softwares como, Microsoft Office, el Internet, entre otros (Bernal y Rodriguez, 2019). Como tercera dimensión está automatización de tareas y hace referencia al proceso de las tareas que implica reemplazar por las actividades manuales o tradicionales para así satisfacer las necesidades de las empresas que eligieron integrar las Tics con el objetivo de incrementar la producción y reducir costos (Bermudez, 2020) y la cuarta dimensión considerada sociedad y Tics que es la interpretación por parte de los administrativos ante un cambio en las tecnologías de la información dentro de la empresa y estas a su vez deben tener en cuenta los conocimientos y capacidades para poder utilizar de una manera eficiente (Booz ,2021).

En otras palabras, es un conjunto de herramientas como software y hardware que permiten realizar acciones para recibir, producir, transmitir, almacenar y registrar la representación de información a través de voz, imágenes y datos de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Lo más importante es crear una red de comunicación global. En general, se puede observar que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se sustentan en tres aspectos principales: tecnología de la información, microelectrónica y telecomunicaciones; no pueden desarrollarse por separado, sino que deben estar conectados entre sí (Torres et al., 2017).

En las organizaciones de salud, la gestión de la información está claramente direccionada a la mejora de la calidad y la eficiencia del servicio de enfermería. Determina un papel importante en la toma de decisiones y necesita atención, particularmente del proceso de gestión del capital humano. Los autores se enfocan en cuatro prerequisites para la gestión de la información en el marco actual de los sistemas públicos de salud: estructura de la información actual, capitalización de los recursos humanos, disponibilidad de herramientas y plataformas tecnológicas para atender las necesidades de gestión de la información y el conocimiento, así como la necesidad de facilitar la gestión de procesos en organizaciones sanitarias. Son estos los que forman la base para los supuestos adicionales discutidos en el estudio de diseño, que se presentarán a los expertos para su consideración. (Rivera, 2019)

En el sector de la salud hoy en día, la prioridad es mejorar la competitividad de las instituciones en todos los niveles de atención. El objetivo pasa por reducir el costo de la atención y aumentar la productividad, especialmente en países altamente desarrollados y en vías de desarrollo (Guizado, 2019). Es por ello la necesidad de implementarlas ya que desde la cuarta revolución industrial las TIC han dado lugar a una explosión mundial de avances científicos y tecnológicos por medio de sistemas de redes físicas, establecer nuevos modelos de hacer negocios, generando un impacto positivo y exponencial en los procesos de gestión y producción en la nueva sociedad del conocimiento (Bernal y Rodríguez, 2019).

En líneas generales, se entiende que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han cambiado la forma en que trabajamos y gestionamos los recursos. Estas tecnologías se refieren al uso de herramientas tanto de hardware y software que ayudan a almacenar, procesar y distribuir una variedad de información a diferentes áreas de cada organización. Por tanto, la ejecución de los software y hardware en las operaciones y la gestión empresarial proporciona un valor añadido que permite a las empresas obtener beneficios específicos. Sin embargo, es importante recordar que para conseguir los beneficios es necesario planificar la estrategia en relación con las necesidades actuales y futuras de la organización.

Esta herramienta beneficia la productividad ya que la mejoran significativamente, automatizando procesos, agilizando la comunicación, incentivando al trabajo colaborativo, análisis de la toma de decisiones para con la planificación, proporcionan diversas estrategias para resolver los problemas más difíciles y planificar el crecimiento empresarial. Sin embargo y a pesar de lo señalado anteriormente, no quiere decir que la adopción de tecnología no beneficie a las organizaciones, sino que debe incorporarse a las prácticas diarias de los empleados. En otras palabras, para aprovechar en su totalidad el potencial de las TIC, es necesario desarrollar una estrategia tecnológica sostenible a largo plazo apoyada en un plan de negocio que controle y defina los objetivos de su uso (Urrutia, 2019).

Los beneficios de la implementación de las Tics en un sistema de salud resquebrajado están orientados a la organización de los sistemas de salud y regular la forma de facilitar a los pacientes una atención óptima. Es así que Vázquez (2021), plantean la necesidad de desarrollar y cumplir cinco aspectos básicos para las incidencias. Lo primero es no contar con otros espacios para trabajar, los problemas de salud deben encontrar soluciones en las cosas existentes. Los procedimientos deben impedir la transposición entre los distintos niveles de atención. Los pacientes deben recibir apoyo en el nivel apropiado para manejar sus problemas. El recorrido entre los diferentes niveles del sistema debe incluir información sobre el problema del paciente, y las tecnologías sanitarias deben ser descentralizadas y adecuadas para ser eficientes y eficaces. (Soledispa et al., 2021)

Este tipo herramientas han sido consideradas muy importantes en el desarrollo de la competitividad empresarial, es decir permite a las empresas agregar valor a sus operaciones, buscando brindar beneficios comerciales para alcanzar el éxito de consolidación en el mercado global. De manera similar, vemos cómo las empresas se enfocan en la innovación, es decir, en un conjunto de herramientas que les permitan aplicar adecuadamente la gestión del conocimiento (Soledispa et al., 2021). Cabe señalar que la competitividad empresarial está asociada a la forma de la gestión empresarial ya que representa la base de toda organización, además tiene la cabida en organizar, inspeccionar y liderar grupos

de personas para alcanzar las metas proyectadas por la organización (Bernal y Rodríguez, 2019).

La teoría en que se basa la gestión empresarial Picado y Sergueyevna (2021) , es la teoría de contingencia que demuestra que no existe mejor forma de organizarse, sino que las organizaciones deben adaptarse sistemáticamente a las condiciones del entorno , ya que están condicionadas por el ambiente que la rodea, es decir los elementos externos a esta y a un nivel interno por la implementación del proceso administrativo . Un elemento influyente en las empresas es la tecnología, la que permite mejorar los procesos de producción y también es utilizada para la comercialización, determinando así su nivel de desempeño y clasifica a las empresas por categorías, en el aspecto tecnológico.

La variable de gestión empresarial es definida por Suarez (2018) como aquella actividad que a través de diversas personas especializadas como gerentes, directivos, supervisores y administradores buscan mejorar la productividad y competitividad de una empresa o negocio , cabe mencionar que el tema fundamental de toda empresa es la gestión empresarial, enfocado en la administración de la unidad de negocio para implementar medidas, estrategias, etc. y así hacer que el negocio sea financieramente rentable, considerando infinitos factores de finanzas, producción y logística .Dentro de la práctica, la gestión empresarial responde a un conjunto de medidas prácticas que los empresarios pueden implementar fácilmente para aumentar la productividad, reducir costos, reducir el impacto que genera la industria y mejorar la eficiencia. Es por ello por lo que hoy en día, las empresas se encuentran discutiendo la importancia de 'saber lo que sabes' y lo importante que es aprovechar al máximo ese conocimiento. Desde entonces se ha reconocido como mucho más esencial como recurso comercial como el recurso más importante y están realizando esfuerzos para determinar cómo obtenerlo, representarlo, mantenerlo y administrarlo (Campos et al., 2021).

Las dimensiones de la gestión empresarial son tres: condiciones laborales , toma de decisiones y proceso gerencial. La primera dimensión de condiciones laborales indica que tienen que estar en buen estado ya que posee una gran influencia sobre la interacciones de los usuarios de una manera efectiva para así lograr los objetivos a largo plazo (Hernandez y Pulido , 2011) . La segunda

dimensión es la toma de decisiones la cual se ocupa de la asignación del capital financiero, políticas, de las estrategias, tácticas y procedimientos (Acosta, 2017). La tercera dimensión hace referencia es el proceso gerencial que determina las secuencia continua o transformación de ideas para lograr un objetivo específico, en línea con nuestro propósito de gestión, utilizamos el término para traducir las ideas ejecutadas por la jefatura de la empresa en objetivos, programarlos a tiempo y medios para realizar cambios o ajustes, mediante la planeación, organización , dirección y control (Hernandez y Pulido , 2011).

El propósito de la gestión empresarial, puntualmente, radica en optimizar la productividad, la sostenibilidad y la competitividad para asegurar la factibilidad a futuro de las organizaciones. Para ello, es importante emplear técnicas de gestión como el análisis estratégico, es decir evaluar y diagnosticar los distintos escenarios (económicos, políticos, sociales, etc) probables para analizar los agentes empresariales. Por otro lado, se debe de gestionar organizacional o administrativamente, es decir realizar una planificación del trabajo futuro de la empresa y establecer las estrategias y metas u objetivos que la empresa debe alcanzar. Determinar las tareas y estructuras necesarias para organizar y lograr objetivos, establecer roles y tareas y delegar estas responsabilidades a las personas. También resulta oportuno gestionar la tecnología de la información, financiera, el talento humano, las operaciones logísticas y la gestión ambiental (Condori, 2017).

En relación con las funciones de la gestión empresarial, los autores coinciden que representan los procesos fundamentales de la administración. Uno de ellos es la planificación, la misma que representa el establecimiento de los objetivos y representa la estrategia de la organización con planes detallados para integrar y coordinar actividades. El segundo es la organización, y se encarga del diseño de una empresa o estructura corporativa. Identifica las tareas y puestos de trabajo, el nivel de toma de decisiones, dependencias y obligaciones. Un tercer componente, es la dirección, y como su nombre lo dice, por medio de esta función, los gerentes tienen la oportunidad de coordinar, dirigir, y guiar las funciones que realiza cada trabajador. Finalmente, está el control, y es aplicable ya que las empresas con objetivos, planificación, descripción general de la estructura, capacitación y motivación de los empleados necesitan garantizar sus operaciones,

desde monitorear el desempeño de una empresa u organización hasta comparar los resultados con las metas establecidas y el financiamiento proyectado (Jarskog et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

En esta sección se detalló la estructura metodológica que tiene este estudio:

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se realizó bajo el método cuantitativo que implica deducir basándose en una teoría, elaboración de una hipótesis que después se intenta demostrar y culminar con las conclusiones de las observaciones (Rasinger,2020). El estudio es de tipo básica busca incrementar, descubrir los conocimientos teóricos con la finalidad de servir de base para futuras investigaciones y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia (Esteban, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio es de diseño no experimental ya que no concurre a la manipulación de las variables mencionadas y de corte transversal en un determinado tiempo en este caso en el periodo de 2021 -2022 (Hernández, et al, 2018). El nivel de investigación es descriptivo correlacional ya que se especificó y buscar una relación entre las variables de estudio en este caso gestión empresarial y tecnologías de información y comunicación, asimismo es explicativo ya que se buscó las relaciones de causalidad, y correlacional donde se conoce el grado de asociación de variables y establecer los niveles de relación entre ellas (Alvarez, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Tecnologías de información y comunicación

Definición conceptual

Según Arévalo, et al (2018), las tecnologías de información son los dispositivos y aplicaciones de software, que permiten el procesamiento de una diversidad de conocimientos, actividades diarias, distribución de la información de forma eficiente, es decir es la difusión de la información a partir de la variabilidad tecnológica que ha experimentado la sociedad en los últimos años.

Definición operacional

Las tecnologías de información y comunicación se dividieron en cuatro dimensiones: automatización de tareas, uso de las TIC, operar las TIC, sociedad.

Indicadores

El análisis se desarrolló en base a ocho indicadores: uso efectivo del tiempo, cero papeles, desarrollo de habilidades en TIC, acceso a las TIC, habilidad de manejo de las TIC, retroalimentación de la información usando TIC, organización y adaptación.

Escala de medición

La escala de medición a usar es escala de tipo ordinal.

Variable 2: gestión empresarial

Definición conceptual

El concepto de gestión empresarial es aquella actividad que a través de diversas personas especializadas como gerentes, directivos, supervisores y administradores buscan mejorar el rendimiento, la competitividad de una organización. Cabe mencionar que el eje principal de toda empresa es la gestión empresarial, enfocado en la administración de la unidad de negocio para implementar medidas, estrategias, etc. y así hacer que el negocio sea financieramente rentable, considerando infinitos factores de finanzas, producción y logística (Suarez, 2018).

Definición operacional

Para poder medir la gestión empresarial se dividió en tres dimensiones las cuales son: las condiciones laborales, toma de decisiones y proceso gerencial.

Indicadores

La evaluación se realizó en base a ocho aspectos: entornos físicos, entorno psicológico, uso de tecnología, disposición del capital financiero, estrategias, planeación, organización, dirección y control.

Escala de medición

La escala de medición a usar es escala de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Condori (2020), menciona que una población de estudio es un grupo de individuos, elementos o unidad de evaluación que forman referencia para la selección de la muestra y cumple con criterios predefinidos donde se desarrollará el estudio es decir son las observaciones concebibles que podrían hacerse bajo un conjunto dado de condiciones. Para este estudio la población estará constituida por

98 trabajadores administrativos de las diferentes áreas del Hospital nacional de nivel tres de Lima.

Criterios de inclusión: Todos los trabajadores de la parte administrativa como directores, administradores, jefe de cada área del hospital nacional de nivel tres de Lima.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los trabajadores de la parte administrativa que están con licencia.

3.3.2 Muestra

La muestra está definida como una parte típica de la población o un subconjunto de la población. En base a ello una muestra es una agrupación de elementos las cuales tienen características similares a la población (Hernandez y Mendoza, 2018). En la presente investigación se consideró el total de la población de estudio es decir los 98 colaboradores que tiene como función la parte administrativa que corresponde a lo ya mencionado en nuestra población.

3.3.3 Muestreo

El muestreo es la base de la inferencia estadística, cuyo propósito es desarrollar un modelo estadístico que extienda las conclusiones de los estudios realizados en una porción (muestra) de una población a toda la población y proporcione una medida de incertidumbre en los resultados (Batanero, Gea y Bogue, 2019). En esta investigación no se aplicará el muestreo por que el tamaño de la población es el mismo para la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó en este estudio es la encuesta. Esta técnica es el procedimiento ampliamente usado para la recolección de datos de una forma rápida y eficiente. La encuesta aplicada a la muestra seleccionada en base a los interrogantes relacionados a la investigación para así tener una visión global del uso de las Tics gestión empresarial (Folgueras, et al. 2021). La recopilación de datos se utilizó el instrumento del cuestionario de 26 ítems, porque se hará una encuesta a la muestra del estudio para así poder responder a la hipótesis planteada y concretar los resultados mediante los datos obtenidos. Según Pozo et al. (2018) los cuestionarios consisten en una serie de preguntas respecto de una o más variables y probablemente es uno de los más utilizados.

Por consiguiente, se presenta la ficha técnica:

Tabla 01:

Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos

Instrumento	Cuestionario para el uso de tecnologías de información y comunicación y gestión empresarial en un hospital nacional de nivel tres en Lima.
Autor	Gisela Inga Galoc
Población	97 trabajadores
Número de Ítems	Total 26 ítems: V1-11 ítems y V2: 15 ítems.
Año	2022
Aplicación	Virtual
Duración	30 minutos

Fuente: Elaboración propia

Validez

Referente a la validez del instrumento será considerado mediante tres expertos en el tema que se viene investigando. serán validados por tres profesionales conocedores de los temas que se viene estudiando. La validez es constatar la teoría que apoyan una interpretación, actualmente existen cinco tipo de validez: el primero se enfoca en contenido, segundo en estructura interna, relación con otras variables, resultado instrumental y el proceso de respuesta (Ventura, 2017).

Tabla 02:

Expertos para validación de Instrumentos

DNI	Cuestionario para los trabajadores administrativos del Hospital nacional de nivel tres de Lima
09378805	Mg. Gustavo Javier Alberca Teves
71023497	Mg. Tamara Sheila Reyes Carhuapoma
09726163	Mg. Carlos Andres Guerra Bendezú

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, Ventura (2017), se refiere a qué tan bien se mide una variable, es decir es la puntuación de la prueba donde indica la proporción de varianza y está vinculada al error de medición. Por lo tanto a mayor confiabilidad, menor error de medida. En este estudio de investigación se probó la confiabilidad

realizando una prueba piloto a 15 trabajadores para luego obtener el coeficiente del alfa de Cronbach de 0.896 y 0.901.

Tabla 03
Confiabilidad del Instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Uso de las tecnologías de información y comunicación	15	11	0.896
Gestión empresarial	15	15	0.901

3.5 Procedimientos

La investigación seguirá un procedimiento el cual inicia con la descripción de la realidad problemática del uso de las TIC y la gestión empresarial en el hospital nacional de nivel tres en Lima, el planteamiento de los objetivos y la hipótesis a comprobar. Luego se agrega antecedentes internacionales y nacionales, para poder fundamentar las variables y el desarrollo del instrumento para determinar las dimensiones. Consiguientemente se elaboró el cuestionario validado por expertos en el tema para poder proceder a las encuestas a los colaboradores administrativos del Hospital nacional de nivel 03 y para finalizar se ejecutaron los datos en el software SPSS para así probar la hipótesis y realizar las recomendaciones pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para poder recopilar los datos se presenta mediante gráficos, tablas junto con el análisis se hizo uso del coeficiente de correlación Spearman y así obtener la correlación entre las TIC y gestión empresarial estudio. El procesamiento de estos datos se hizo uso de SPSS y para el ingreso de estos datos son mediante Excel

3.7. Aspectos Éticos

En esta investigación, se tendrán en cuenta las normas establecidas en el trabajo de investigación brindados por la UCV sobre estructuras, contenido y el uso

actualizado de las normas APA; en cuanto a los elementos éticos de originalidad en la fijación de nociones conceptuales, teorías y resultados derivados, sin incidir en plagio. Para poder respaldar se adjuntará documentos como el resultado de turnitin, referencias lo cual se puede comprobar las fuentes.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de la variable Gestión por procesos

Los resultados se clasifican según cómo los encuestados perciben el cambio en el uso de las TIC. En este contexto, se tienen en cuenta todos los niveles bajo, medio y alto. El 3,1% de los encuestados puntuaron bajo, el 74,2% medio y el 22,7% alto en el uso de las TIC.

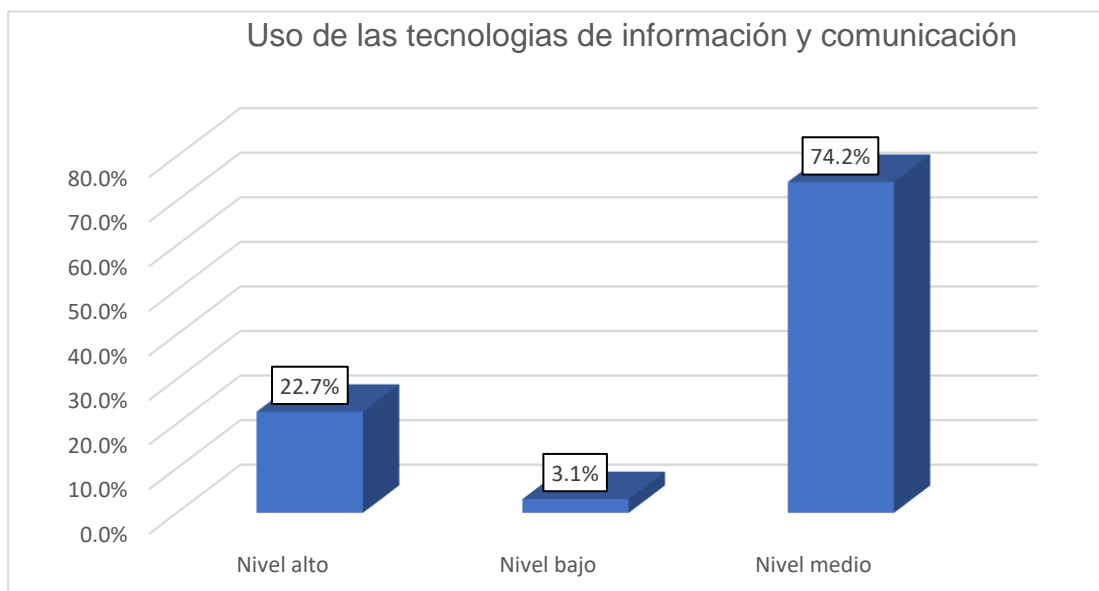
Tabla 04

Resultados descriptivos de la variable uso de las tecnologías de información y comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3.1%	3.1%
Medio	72	74.2%	77.3%
Alto	22	22.7%	100%
Total	97	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 01: *Niveles de uso de las tecnologías de información y comunicación*



Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Gestión por procesos

En una expresión descriptiva, se clasificaron cada dimensión de gestión administrativa, que consultó con personas que consultaron sobre cada una de las dimensiones de las TIC. A este respecto, se tuvo en cuenta el nivel bajo, promedio y alto de cada dimensión. En lo que respecta a la automatización de tareas, el 2,1 % de calificó como baja, el 2,1 % como promedio y el 95,9 % como alta. En cuanto al uso de las TIC, el 3,1% de los encuestados lo calificó como bajo, el 74,2% de los encuestados lo calificó como medio y el 22,7% de los encuestados lo calificó como alto. La dimensión TIC operativa fue considerada baja (2,1%) y moderada (97,9%). Finalmente, el 86,6% calificó las dimensiones TIC y social como media y el 13,4% como alta.

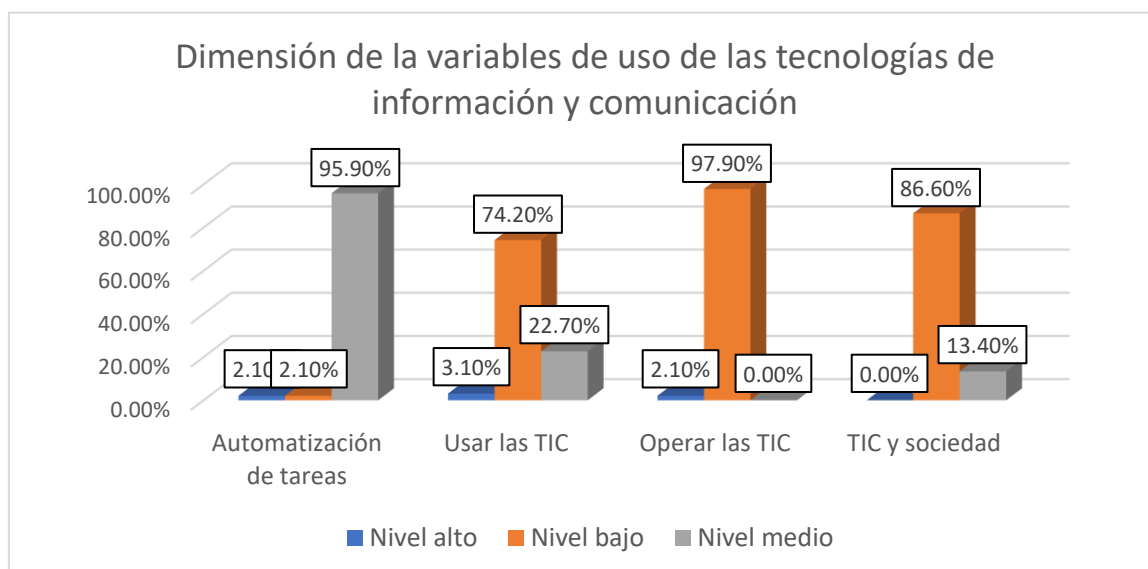
Tabla 05:

Niveles de las dimensiones del uso de las tecnologías de información y comunicación

Niveles	D1	D2	D3	D4
Bajo	2.1%	3.1%	2.1%	0.00%
Medio	2.1%	74.2%	97.9%	86.6%
Alto	95.9%	22.7%	0.00%	13.4%
Total	100%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 02 Niveles de uso de las tecnologías de información y comunicación



Resultados descriptivos de la variable gestión empresarial

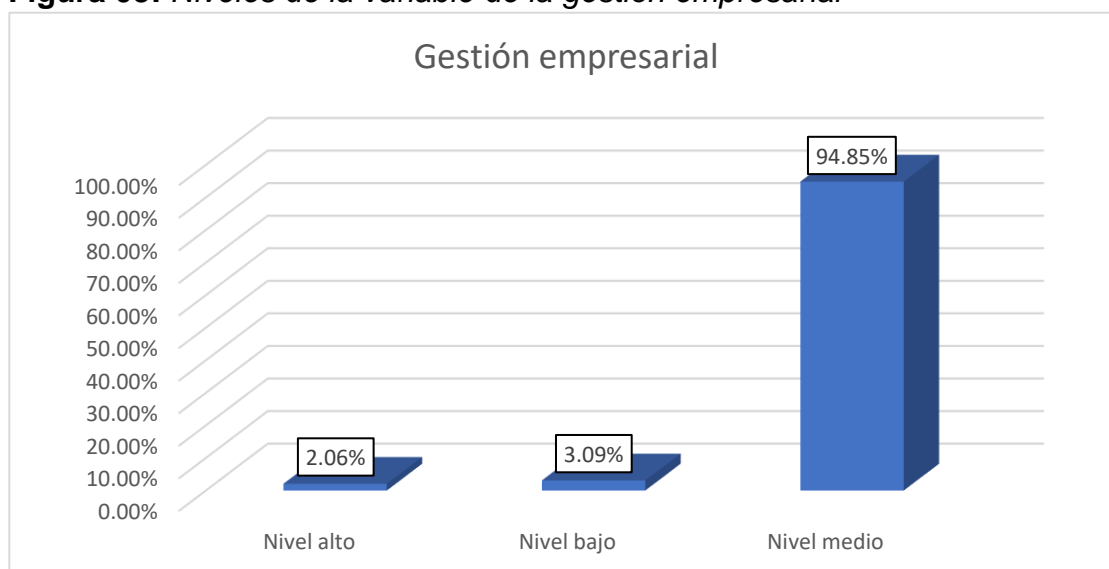
Los resultados se categorizan según la percepción de los encuestados sobre la gestión empresarial. En este sentido, se tiene en cuenta que el porcentaje para la gestión empresarial es bajo, de nivel medio 94.8 % y 2.1 % de los encuestados valoran los niveles altos.

Tabla 06:
Resultados descriptivos de la variable gestión empresarial

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3.1%	3.1%
Medio	92	94.8%	97.9%
Alto	2	2.1%	100.0
Total	60	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 03: Niveles de la variable de la gestión empresarial



Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable gestión empresarial

Los datos obtenidos de forma descriptiva fueron clasificados de acuerdo con las valoraciones de los administrativos que indicaron sus opiniones sobre cada una de las dimensiones de la gestión empresarial. Bajo esa premisa las condiciones laborales fueron puntuadas el 97.9 % nivel medio y el 1.0 % los participantes puntuaron como bajo y alto. Cuando se trata de la toma de decisiones ejecutivas, el 46.4% de los encuestados indicaron bajo y el 53.6% indicó nivel medio. En cuanto al proceso gerencial de los directivos indican en nivel medio el 92.8%.

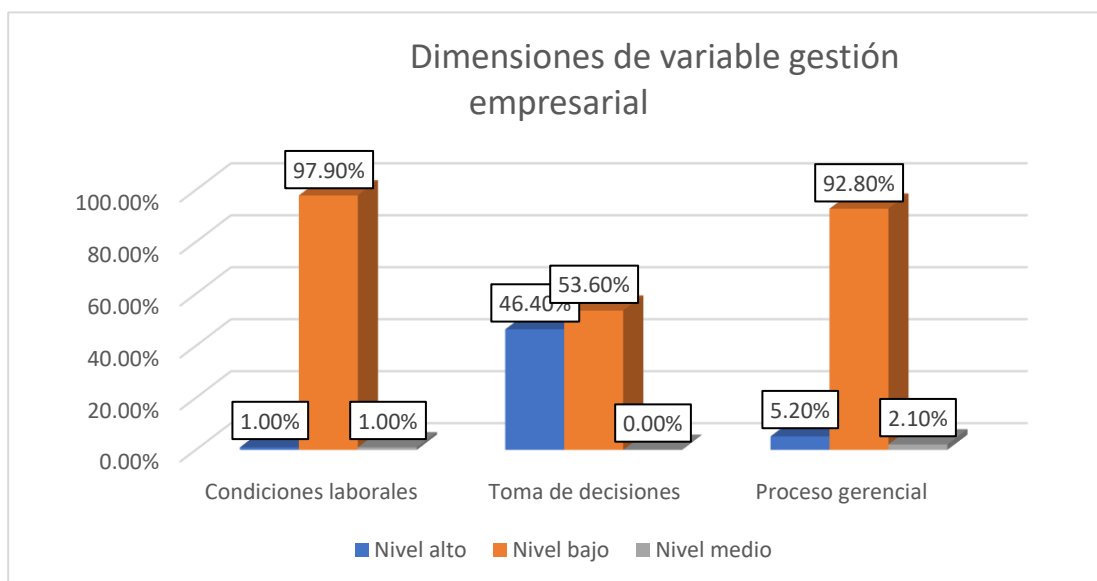
Tabla 07:

Niveles de las dimensiones de la variable gestión empresarial

Niveles	Condiciones laborales	Toma de decisiones	Proceso gerencial
Bajo	1.0%	46.4%	5.2%
Medio	97.9%	53.6%	92.8%
Alto	1.0%	0.0%	2.1%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 04: Niveles de las dimensiones de la variable gestión empresarial



Análisis inferencial

Análisis de Normalidad

Hipótesis:

H₀: Posee distribución normal.

H₁: No posee distribución normal.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 08:

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

	Estadístico	Gl	Sig.
Uso de tecnologías de información y comunicación	0.435	97	0.000
Gestión empresarial	0.487	97	0.000

Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos en la presente investigación permiten comprobar si las variables analizadas demuestran un comportamiento que no se corresponde con la

distribución de normalidad. En base a ello nos permite definir el método a utilizar, la cual es la correlación de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis estadística general:

H0: No existe relación del uso de las tecnologías de información y la gestión empresarial en el Hospital de nivel tres de Lima, 2022.

H1: Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la gestión empresarial en el Hospital de nivel tres de Lima, 2022.

Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

Tabla 09:

Coeficiente de correlación de Spearman entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la gestión empresarial

		Uso de las tecnologías de información y comunicación	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Uso de las tecnologías de información y comunicación	Correlación de Spearman	1,000
		Sig. (bilateral)	0.718
		N	97
	Gestión empresarial	Correlación de Spearman	0.718
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	97

Fuente: Elaboración propia

La evaluación del indicador para especificar el grado de correlación arrojó un valor de $Rho = 0,718$, que es positivamente alto, por lo que la correlación obtenida entre el uso de las TIC y la gestión empresarial es bastante alta.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis estadísticas específica 1

H0: No existe relación entre la automatización de tareas y la toma de decisiones.

H1: Existe relación entre la automatización de tareas y la toma de decisiones.

Tabla 10

Coeficiente de correlación de Spearman entre la automatización de tareas y la toma de decisiones

			automatización de tareas	toma de decisiones
Rho de Spearman		Correlación de Spearman	1,000	0.361
	automatización de tareas	Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
		Correlación de Spearman	0.361	1,000
	toma de decisiones	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

Fuente: Elaboración propia

Los datos indican la correlación con un valor de Rho= 0.361 que es positiva baja, razón por la cual el nivel de correlación alcanzado entre la automatización de tareas y la toma de decisiones la cual es aceptable.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis estadísticas específica 2

H0: No existe relación entre usar las TIC y el proceso gerencial.

H1: Existe relación entre usar las TIC y el proceso gerencial.

Tabla 11:

	Usar las TIC	Proceso gerencial

		Correlación de Spearman	1,000	0.409
	Usar las TIC	Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
Rho de Spearman		Correlación de Spearman	0.409	1,000
	Proceso gerencial	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

Fuente: Elaboración propia

Coeficiente de correlación de Spearman entre usar las TIC y el proceso gerencial

Se obtuvo como valor para la correlación un valor de $Rho = 0.409$ que es positiva moderada, de acuerdo con ello el nivel de relación alcanzado entre usar las TIC y el proceso gerencial es aceptable.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis estadísticas específica 3

H0: No existe relación entre TIC y sociedad y proceso gerencial.

H1: Existe relación entre TIC y sociedad y proceso gerencial.

Tabla 12

Correlación de Spearman entre TIC y sociedad y proceso gerencial

			TIC y sociedad	Proceso gerencial
		Correlación de Spearman	1,000	,387**
	TIC y sociedad	Sig. (bilateral)		<.001
		N	70	70
Rho de Spearman		Correlación de Spearman	,387**	1,000
	Proceso gerencial	Sig. (bilateral)	<.001	
		N	97	97

Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos indican una correlación positiva media con un $Rho = 0.387$, de acuerdo con ello el nivel de relación alcanzado entre usar las TIC y el proceso gerencial es aceptable

Contrastación de la hipótesis específica 4

Hipótesis estadísticas específica 4

H0: No existe relación entre la automatización de tareas y condiciones laborales.

H1: Existe relación entre la automatización de tareas y condiciones laborales.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman entre la automatización de tareas y la toma de decisiones

		Automatización de tareas	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Correlación de Spearman	1,000	0.329
	automatización de tareas		0.001
	Sig. (bilateral)		
	N	97	97
	Condiciones laborales	0.329	1,000
	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97

Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos indican una correlación positiva baja con un $Rho = 0.329$ que es correlación positiva baja, la razón del nivel de relación alcanzado entre automatización de tareas y condiciones laborales es aceptable.

V. DISCUSIÓN

Un análisis descriptivo basado en las respuestas reveló importantes relaciones entre el uso de las TIC y la gestión empresarial de variables derivadas del análisis de problemas y razonamientos deductivos a la luz de fundamentos teóricos. La muestra de personal administrativo analizada se evaluó a partir de las observaciones de un total de 97 encuestados que laboran en el hospital.

Los datos alcanzados como parte del resultado para la variable del uso de las TIC, se obtuvieron en base a la valoración del personal del área administrativa en un hospital de nivel tres la cual se recopiló mediante el cuestionario elaborado previamente y contrarrestando la confiabilidad. En ese contexto, la totalidad de los administrativos consultados (74.2%) de nivel medio señalaron haber percibido de forma positiva el uso de las TIC, mientras que el resto la calificó como alto y bajo. La cual coincide con los resultados de Pacheco (2017) donde evidencia que el uso de las TIC en el nivel medio es 56%, luego bajo y alto. Por su parte, Avedaño et al. (2022) indica que las tecnologías permiten reducir el nivel de incertidumbre en medio de un constante cambio y cambian de forma positiva los procesos de la institución y la gestión facilitando la eficiencia y por ende el crecimiento. Estas herramientas tecnológicas no generan valor por sí mismas ya que están sujetas a la comprensión de los gerentes, quienes deben tener las habilidades necesarias para poder aprovecharlas.

Estos resultados demuestran que el uso de las TIC durante la crisis de la pandemia donde obtuvieron una alta demanda de citas, por los softwares y hardware benefició al hospital en la automatización de los procesos, trabajo colaborativo de los empleados para poder brindar una atención óptima. Este nivel de uso TIC debería ser alta para así aprovechar en su totalidad el potencial de las TIC que según Urrutia (2019) , para poder explotar las mejoras de debe ejecutar de manera eficiente las estrategias tecnológicas a largo plazo , contar con objetivos definidos.

Respecto con las dimensiones, los entrevistados indicaron que la automatización de las tareas percibieron en un 95.9% como nivel alto , 2.1% como

nivel medio y 2.1% bajo , donde ante el aumento de la demanda de los pacientes era necesario acelerar los procesos para una óptima atención la cual obligó a los administrativos de hacer uso de las TIC así reemplazar las actividades manuales o tradicionales que esto concuerda con Bermúdez (2020) que en la actualidad a raíz de la crisis las organizaciones eligieron integrar las TIC para el progreso de sus actividades laborales de una forma efectiva. La dimensión de usar las TIC es de nivel medio (74.2%) , la dimensión de operar las TIC es el 97.9% de nivel bajo que al repentino cambio por la pandemia acontecida en los últimos años , los administrativos se vieron obligados a usar las TIC y mucho de ellos no contaban con las habilidades de manejo para una mejor explotación de las herramientas tecnológicas , si bien es cierto se brindan charlas , capacitación pero el tiempo era corto para poder adaptarse y realizar los procesos de forma eficiente.

Respecto a la dimensión de las TIC y sociedad de la variable del uso de las TIC tuvo un resultado del 86.6% nivel medio y el 13.4% nivel alto dentro de los administrativos del hospital. Esto concuerda con el atributo planteado por Vasquez (2021) que la actitud de los gerentes para la adopción de las TIC y la preparación de los usuarios es positiva. Cabe señalar que el cambio repentino de la modalidad de desarrollar las actividades, se vieron forzadas a la adaptación ante un cambio en las tecnologías dentro del hospital, según el resultado obtenido los administrativos a esta adaptación fueron de nivel medio por los mismo que no conocen a su totalidad de las herramientas tecnológicas implementadas.

El resultado de las dimensiones de la variable de uso de las TIC coincide con lo que menciona Soledispa et al. (2021) que las herramientas tecnológicas son consideradas fundamentales para el desarrollo de forma eficiente de las actividades, del proceso de las organización, agregar el valor a sus operaciones, de estar inmersos en mercado globalizado para así poder permitir adecuadamente la gestión empresarial. Desde siempre se busca mejorar la competitividad de las instituciones en todo los niveles, reducir costos y mejorar los procesos es porque el objetivo que menciona Guizado (2019) de implementar las TIC para establecer un nuevo panorama de cómo ejecutar los procesos en beneficios de los empleados administrativos .

Los datos obtenidos como resultado de la variable gestión empresarial en relación a los encuestados que son la parte administrativas del hospital que se clasificó mediante los niveles de bajo, medio y alto. Donde indica que el 94.8% es nivel medio concentrándose la mayor participación con relación al nivel bajo y medio. Este resultado de las percepciones de los administrativos como menciona Suarez (2018) que la actividad ejecutada por los directivos, supervisores mejoran los procesos de la organización y es fundamental en toda administración para que la institución tenga un eficiente proceso la sostenibilidad y la competitividad para asegurar la factibilidad a futuro de las organizaciones.

Las dimensiones de la gestión empresarial que fueron valorados por los administradores, directivos, administradores, gerente, etc., donde se tomaron los niveles de alto, medio y bajo en ese sentido para la dimensión de las condiciones laborales el 97.9% nivel medio que coincide Hernandez y Pulido (2011) que el ambiente de trabajo debe estar en buenas condiciones porque tiene un gran impacto en la interacción entre los administradores para el logro de las metas. La dimensión de la toma de decisiones nivel bajo 46.4% y nivel medio 53.6% debido a que los administrativos no toman las decisiones en su totalidad ya que vienen ejecutados desde el ministerio de salud en lo que es planeamiento, financiamiento, personal, etc. La otra dimensión es el proceso gerencial enfocado a la parte administrativa del hospital del 92.8% nivel medio, que es determinar el cambio de orden continuo o el pensamiento para lograr ciertos objetivos, ya que el propósito de la gestión es ejecutar ideas, programar y realizar cambios .

Los datos que se reflejan como resultados de las variables que indican una distribución normal, la cual se utilizó la técnica del tipo no paramétrica que es Spearman, cuyo estudio demostró un valor de 0.718 como indicador de correlación. Debido al desarrollo de un estudio realizado a muy pequeña escala, 97 encuestados en este caso usuarios del área administrativa de las diferentes áreas y no es necesario analizar los resultados p-valor.

De acuerdo con otras investigaciones realizadas, los resultados encajan con lo indicado por De la cruz (2018) donde justifica que existe una relación significativa alta (0.85%), y que una institución mejora en su gestión cuando hacen uso de las TIC ya que cooperan entre sí. Asimismo, Pacheco (2017), señala la relación entre la gestión y el uso de las TIC en un hospital de Lima con una correlación positiva

moderada ($Rho = 0.532$), que las variables están directamente relacionadas es decir que a medida que incrementa el uso de las TIC por ende la gestión, también se coincide con Bozz (2021) donde obtuvo una correlación positiva alta ($Rho = 0.987$) e indica que a mayor desarrollo de las TIC mejora la gestión empresarial.

Por su parte Santellan et al (2021) señala que las herramientas tecnológicas que utilizan los trabajadores del sector salud son las aplicaciones y los sistemas informáticos instalados en la institución y es fundamental para el desarrollo de la institución por ende la gestión y las tecnologías de información permite desarrollar los procedimientos de forma fácil, útil y segura. Finalmente, Vasquez (2021) indica que la adaptación de las TIC en la gestión de los directores tiene una correlación alta significativa (0.729) donde nos menciona que los directivos si tienen la actitud de adecuación de las TIC la cual debe ser incluida en el proceso de la gestión empresarial.

Otro estudio coincidente es el elaborado Saucedo (2018), indica que incorporar las herramientas tecnológicas significa mejorar la gestión empresarial para así poder mantener la operatividad de la institución y también mejorar la preparación de los administrativos para así generar competitividad , contribuir con las diferentes actividades de acuerdo a los roles para la cual en gran medida se incluye las TIC. Por su lado Ramirez et al. (2021) menciona que el uso de herramientas tecnológicas es un competidor en entornos del sector salud, influye de forma positiva en la prestación de servicios , calidad y atención oportuna ya que proporciona un estándar actualizado para poder automatizar los procesos . Finalmente, Sanchez y De la Garza (2018), en su investigación señala que el impacto de las TIC y el desempeño organizacional tuvo un efecto positivo en las organizaciones y pueden aumentar su desempeño haciendo uso de la TIC en la gestión empresarial de una manera correcta en los procesos.

Los resultados corroboran con lo mencionado con Vico (2011), donde indica mediante la teoría de la información que es la orientación y ubicar los conocimientos en una dirección específica para así mejorar los procesos de la institución mediante la recopilación de información para crear un dinamismo , enfoque , circunstancias cambiante mediante las herramientas tecnologías que benefician la productividad , mejoran significativamente la automatización de los procesos para tratar evitar errores humanos , cargas de trabajo , análisis de la toma de decisiones, sin embargo

la incorporación de las herramientas tecnológicas no beneficia a las instituciones si no se implementa las capacitaciones , las prácticas diarias en los empleados para poder aprovechar las herramientas ya sea software o hardware.

Asimismo, el estudio corroboró respecto a la gestión empresarial Picado y Sergueyevna (2021), indica que la teoría de contingencia que no hay mejor manera de planificar, adecuándose a lo que le rodea es decir organizándose de forma interna y externa implementando el sistema de gestión para la cual las organizaciones uno de sus puntos fuertes es la tecnología para mejorar métodos de procesos. La esencia de la gestión empresarial es optimizar la productividad y la competitividad para afianzar la posibilidad futura de la organización. Para ello, es importante utilizar técnicas de gestión como el análisis estratégico, es decir, evaluar y diagnosticar diferentes escenarios posibles para analizar los agentes empresariales y como indica Jarskog (2021) uno de ellos es la planificación, la organización, identificar las tareas, toma de decisiones, la dirección y el control de monitorear el desempeño y ejecución de los planes, metas y presupuestos de la institución el nivel de toma de decisiones, dependencias y obligaciones.

La encuesta se realizó virtualmente, ya que el cuestionario se compartió con los involucrados de la parte administrativa, directores, gerentes de cada área, subgerente del hospital, lo que permitió clasificar, clasificar y analizar las respuestas relevantes, pero debido a esta situación inaccesible por la misma coyuntura es posible que se produzca algún sesgo , por lo que se recomienda hacerlo de forma presencial y mejorar la investigación de una manera más objetiva .

En la mayoría de los estudios realizados concuerda con los resultados de varios estudios realizados y confirma los puntos de vista de varios autores teóricos que analizan el uso de las TIC y la gestión empresarial. En este sentido, el estudio muestra una buena consistencia interna de los resultados aplicando un razonamiento deductivo.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El estudio finaliza que el uso de las TIC demuestra de manera significativa la relación con la gestión empresarial en un hospital nacional de nivel III de Lima.

Segunda

La investigación culmina que la automatización de tareas refleja de una significativa considerable en relación con la toma de decisiones en un hospital nacional de nivel III de Lima.

Tercera

La investigación finaliza que usar las TIC demuestra la relación de forma considerable con el proceso gerencial en un hospital nacional de nivel III de Lima.

Cuarta

La investigación concluye que TIC y sociedad muestra de manera significativa una relación de nivel considerable con el proceso gerencial en un hospital nacional de nivel III de Lima.

Quinta

La investigación finaliza que la automatización de tareas indica la significancia considerable en relación con las condiciones laborales en un hospital nacional de nivel III de Lima

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda en el hospital potenciar el uso de las TIC en los usuarios administrativos, debido al grado de correlación positiva alta de mejorar la gestión empresarial. Para aumentar el nivel de uso de las TIC se debe fomentar las capacitaciones en los usuarios, sumado a ello a seguir implementando nuevas tecnologías o el reemplazo de estas de forma oportuna para no interrumpir el proceso.

Segunda

Se sugiere a los usuarios a las jefaturas aumentar la automatización de tareas ya que cuenta una relación positiva con la toma de decisiones, la cual es la realización de las metas, normas ,financiamiento que son establecidas por el ministerio de salud .

Tercera

Se recomienda al hospital nacional de nivel III de lima mejorar el uso de las TIC debido a que tiene una correlación positiva con el proceso gerencial. Para poder desarrollar las habilidades del uso de las herramientas tecnológicas tanto de hardware como software se debe realizar capacitaciones continuas y de forma amigable.

Cuarta

Se recomienda al hospital nacional de nivel III de Lima mejorar TIC y sociedad ya que cuenta con una relación positiva con el proceso gerencial. Para poder llevar un adecuado proceso gerencial con la adopción de las TIC.

Quinta

Se recomienda a los directivos del hospital seguir manejando la automatización de tareas en su totalidad en todos los procesos ya que tiene una relación positiva con las condiciones laborales la cual es crucial para el bienestar de los directivos y con ello su desempeño.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>.
- Apac, J. (2017). Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco, 2017. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2369/GESTION_APAC_ACOSTA_JHUL_%20LEONARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, D., Nájera, S. y Piñero, A. (2018). The Influence of the Implementation of Information Technologies in the Productivity of Service Companies, 29(6), 199-212. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>
- Arias, G. J. (2020). Proyecto de tesis: Guía para la elaboración. In Depósito Legal En la Biblioteca Nacional del Perú (Primera ed, Vol. 1).
- Avendaño W., Hernández, C. y Gamboa A. (2022) Information Technologies and Business Growth. *bol. redipe* [Internet]. January 13 [cited January 18, 2022];11(1):523-3. Available en: <https://doi.org/10.36260/rbr.v11i1.1660>
- Batanero, C., Gea, M. y Begué, N. (2019). El sentido del muestreo. *números.*, 100, 121-124. http://sinewton.es/revista_numeros/100/
- Bermudez, A.(2020) . RPA - Robotic process automation: A review of the literature. *Revista Ingeniería, Matemáticas Y Ciencias De La Información*, 8(15), 111-122. Retrieved from. <https://orcid.org/0000-0001-5470-4984>
- Bernal, M., y Rodríguez, B. (2019). Information and communication technologies as a factor of innovation and business competitiveness. *Scientia Et Technica*, 24(1), 1–16. <https://doi.org/10.22517/23447214.20401>.
- Booz, W. (2021) . Tecnologías de información y comunicación y gestión empresarial en la avícola Nutriagro, Tarapoto - 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66793?locale-attribute=es>
- Caballero, E. (2020). Universidad peruana unión [Universidad Peruana Unión]. *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la satisfacción de la enfermera en el hospital III de Lima, 2020*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2038/Gloria_

Trabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Campos, Y., Meza, L., Quspe, N., & Rios, Y. (2021). La gestión empresarial. *Revista Universidad Nacional de Trujillo*, 19(2), 1–21.
- Chuquimarca, C., Lincango, J., y Taco, J. (2019). Study Of the Importance Of Competitive Advantage In Organizations *Revista electrónica TAMBARA*, 52, 718-731.
- Cedeño Velasco, A. P., Asencio Cristobal, L. R., & Villegas Alava, M. A. (2019). Management strategies as a fundamental base for business administration. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Condori, E. J. (2017). Guía de gestión empresarial. Centros de Educación Técnica Tecnológica y Productiva, 23(2), 163. <https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guiadegestionambientalweb.pdf>.
- De La Cruz, E. E. (2018). Las Competencias TICs y Gestión administrativa en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21461>
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean - ECLAC (2020a). Latin America and the Caribbean in the face of the COVID-19 pandemic, Economic and Social effects. Special report No. 1, COVID-19, United Nations-ECLAC
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean - ECLAC (2021). Digital technologies for a new future.
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean - ECLAC (2020c). Facing the increasing effects of COVID-19 for a reactivation with equality: new projections. Special Report No. 5, United Nations-CEPAL.
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>.
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>.
- Flores, G., y Velarde, P. (2020). Propuesta del uso de las TIC según la ISO 9126 para las historias clínicas del Hospital María Auxiliadora del Perú [Universidad Tecnológica del Perú].

- [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4188/Rodrigo Llontop_Miguel Mauricio_Trabajo de Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4188/Rodrigo_Llontop_Miguel_Mauricio_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Graf, C. (2020). Information and communication technologies (ICTs). First step for the implementation of TeleSalud and telemedicine. *Revista Paraguaya de Reumatología*, 6(1), 1–4. <https://doi.org/10.18004/rpr/2020.06.01.1-4>
- Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Mcgraw-HILL Interamericana Editores.
- Jarskog, H., Murray, B., y Borgenvall, M. (2017). *La Planificación Empresarial*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf
- Jones, C., Mazzuchi, A. y Sarkani, S. (2021). A simulation-based optimization approach to logistic and supply chain network design. *Defense AR Journal*, 28(3), 284-318. doi: <http://dx.doi.org/10.22594/dau.20-860.28.03>
- Martín, T., Benítez N., Vidal A., Luengo , M. y Irlés , A. (2021). COVID pandemic and clinical nutrition response in Spain: results of a national survey. <https://dx.doi.org/10.20960/nh.03370> .
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (Tercera, Vol. 53, Issue 9)*. Ediciones de la U. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pacheco, L. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y la gestión hospitalaria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6739#.YwFr-YGan-Y.mendeley%0Ahttp://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6739>
- Picado, A., Sergueyvena, N. (2021). *Business management in micro, small and medium sized enterprises* Available en: <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2).

- Rai , D., Siddiqui , S., & Mahesh Pawar , D. (2019). Robotic Process Automation: The Virtual Workforce. *International Journal on Future Revolution in Computer Science & Communication Engineering*, 5(2), 28 –. Retrieved from <https://www.ijfrcsce.org/index.php/ijfrcsce/article/view/1850>
- Ramírez, J., López, V., Ramírez, A., y Morejón, M. (2021). Information and Communication Technologies in Health: Principal Components Analysis in the evaluation of competitive performance. *Entre Ciencia e Ingeniería* [online]. 2021, vol.15, n.30, pp.22-29. Epub June 09, 2022. ISSN 1909-8367. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>.
- Rivera, J. (2019). Plan de Gestión de Riesgos de TI en el Hospital de Catacocha [Universssidad Nacional de Loja]. [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22887/1/Rivera Serrano%2C Johanna Elizabeth.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22887/1/Rivera%20Serrano%20Johanna%20Elizabeth.pdf).
- Rasinger, S. (2020). La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción. Ediciones Akal.https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0h4EEAAAQB AJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=que+es++cuantitativo&ots=8L3mYGwW3&sig=rQ gm2K8Z5sZTArVJEa3Om_SuJBc#v=onepage&q=que%20es%20%20cuantitativo&f=false
- Rodríguez, I. (2021). Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en acciones de promoción de salud del primer nivel de atención en la comunidad Zumbalica [Universidad técnica de ambato]. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32845/1/Rodriguez Castellano Irene Lisseth .pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32845/1/Rodriguez%20Castellano%20Irene%20Lisseth.pdf)
- Rodríguez , L., y Rodríguez , A. (2019). Management strategies to promote business management in SMEs of the Department of Atlántico. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n06/a19v40n06p26.pdf>.
- Sauceda , M. (2018). Análisis de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la PYME del Distrito Central y su influencia en la gestión empresarial. <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/xmlui/handle/123456789/7597>.
- Saavedra, S. (2021). Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 1(1), 58–68. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i1.120>.

- Sánchez Limón, M. L., & De la Garza Cárdenas, M. H. (2018). Information technology and organizational performance of SMEs in northeastern Mexico. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(82), 298-313. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i82.23750>
- Santellán, A., Palomino, P., & Vargas, J. (2021). Information and communication management in public hospitals: a literature review. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/78>
- Sluzarczyk , M.(2018) . TIC management model for Riobamba smes (ecuador). DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3ctic.2017.58.1-18>.
- Suárez-Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 3(8), 44-64. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>.
- Soledispa, E., Álvarez, Y., Baque, S., & Cantos, A. (2021). Tecnologías de informação e comunicação na gestão empresarial de PMEs. *Polo de Conocimiento*, 6(3), 476–496. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2382>.
- Solis, A., Chirihuana, M., Espinoza, A., Panta, F., Carrillo, I., y Pacherez, P. (2020). Recursos humanos y gestión empresarial en una empresa de Los Olivos (Primera). Compás.
- Torres, P., Gallo, G., Hallo, F., Jaraiseh, J., Muriel, H., y Fernández, A. (2017). Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probables. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1–10. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi10317.pdf>
- Tullo, J. E., Lerea, M. J., López, P., & Alonso, L. (2020). Impacto de la COVID-19 en la prestación de los servicios de salud esenciales en Paraguay. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2020.161>.
- Urrutia, V. F. B. (2019). Tecnologías de la información y comunicación –TIC - en el contexto de las redes integradas de servicios de salud – RISS. *Virtu@lmente*, 1(1). http://rissalud.net/images/pdfpublicos/tics_y_riss.pdf.
- Vasquez ,F. (2021). Critical Factors for ICT Adoption in Industrial Sector Micro and Small Enterprises (MSEs). *Industrial Data*, 24(2), 273-292. Epub 31 de

diciembre de 2021.<https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20736>.

Ventura-León, J. L., Arancibia, M., y Madrid, E. (2017). The importance of reporting validity and reliability in measuring instruments: Comments to Arancibia et al. <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>.

Vico, E. A. (2011). La Teoría de la Información ante las nuevas tecnologías de la comunicación. CIC. Cuadernos de Información y Comunicación, 16, 83-93 . <https://www.redalyc.org/pdf/935/93521629005.pdf>

Anexos

Anexo 01: Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONAL

Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la gestión empresarial en un hospital nacional de nivel tres de Lima, año 2022

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Uso de las tecnologías de información y comunicación	Las tecnologías de información son los dispositivos y aplicaciones de software, que permiten el procesamiento de una diversidad de conocimientos, actividades diarias, distribución de la información de forma rápida, es decir es la transmisión de la información a partir del cambio tecnológico que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas (Arevalo, Nájera y Piñero, 2018).	Las tecnologías de información y comunicación se dividieron en cuatro dimensiones: automatización de tareas, uso de las TIC , operar las TIC	Automatización de tareas	Uso efectivo del tiempo Costos Eficiencia Eficacia	Ordinal
			Usar las TIC	Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC	
			Operar las TIC	Habilidad de manejo de las TIC Retroalimentación de la información usando TIC	
			TICs y Sociedad	La organización y las TIC Adaptación a las TIC	

MATRIZ DE OPERACIONAL

Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la gestión empresarial en un hospital nacional de nivel tres de Lima, año 2022

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión empresarial	La gestión empresarial es aquella actividad que a través de diversas personas especializadas como gerentes, directivos, supervisores y administradores buscan mejorar la productividad y competitividad de una empresa o negocio. Cabe mencionar que el tema fundamental de toda empresa es la gestión empresarial, enfocado en la administración de la unidad de negocio para implementar medidas, estrategias, etc. y así hacer que el negocio sea financieramente rentable, considerando infinitos factores de finanzas, producción y logística (Suarez, 2018).	Para poder medir la gestión empresarial se dividió en tres dimensiones las cuales son: las condiciones laborales, toma de decisiones y proceso gerencial .	Condiciones laborales	Entorno físico	Escala ordinal
			Entorno psicológico		
			Uso de la tecnología		
			Toma de decisiones	Disposición del capital financiero	
			Procesos , estrategias y acciones y procesos.		
			Proceso gerencial	Planeación	
			Organización		
			Dirección		
			Control		

Anexo 02 : Instrumento

CUESTIONARIO SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESPONSABLE DEL ÁREA DE: _____

Buenos días / Buenas tardes, el cuestionario tiene como finalidad evaluar el **uso de las TIC y la gestión empresarial en un hospital de nivel III de Lima en el año 2022.**

Para la cual se pide marcar con un aspa(x) la alternativa que considere pertinente de acuerdo con la pregunta planteada, que a continuación se presenta.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo y desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Indicadores	Ítems	Variable 1: Tecnologías de información y comunicación	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Automatización de tareas							
Uso efectivo del tiempo	1	La automatización de tareas ha permitido ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades administrativas					

Costos	2	La automatización de tareas reduce costos en el desarrollo de las actividades en el hospital					
Eficiencia	3	La automatización de tareas permite al hospital ser eficiente en los procesos administrativos.					
Eficacia	4	El hospital es eficaz en su procesos administrativos mediante la automatización de tareas .					
Dimensión 2: Usar las Tic							
Desarrollo de habilidades en TIC	5	El personal cuenta con las habilidades para el acoplamiento al manejo de las TIC					
Acceso a las TIC	6	El acceso a las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades administrativas es manejable.					
Dimensión 3: Operar las TIC							
Habilidad de manejo de las TIC	7	Las capacitaciones que se reciben sobre las TIC ayudan a mejorar las habilidades para la ejecución de las herramientas tecnológicas .					
Retroalimentación de la información usando TIC	8	La opinión del personal se toma en cuenta para el uso de las tecnologías de información					
	9	Las tecnologías de información y comunicación que se vienen implementando en el Hospital ayuda a desarrollar sus actividades					
Dimensión 4: TIC y sociedad							
La organización y las TIC	10	El personal administrativo cuenta con la capacidad de análisis del cambio que trae consigo las TIC					
Adaptación a las TIC	11	El acoplamiento del personal es de forma positiva sobre el uso de las TIC					

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN EMPRESARIAL

RESPONSABLE DEL ÁREA DE: _____

Buenos días / Buenas tardes, el cuestionario tiene como finalidad evaluar el uso de las TICs y la gestión empresarial en un hospital de nivel tres de Lima en el año 2022. Para la cual se pide marcar con un aspa(x) la alternativa que considere pertinente de acuerdo con la pregunta planteada, que a continuación se presenta.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo y desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Indicadores	Ítems	Variable 2: Gestión empresarial	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Condiciones laborales							
Entorno físico	1	La infraestructura del Hospital es adecuada para poder desarrollar las actividades administrativas					
Entorno psicológico	2	Se practican relaciones cordiales y respetuosas entre los funcionarios para el desarrollo de las actividades					
Uso de la tecnología	3	El acceso a las herramientas tecnológicas es manejable .					
Dimensión 2: Toma de decisiones							
Finanzas	4	Se dispone de las decisiones sobre el financiamiento para el desarrollo de las actividades administrativas					
Políticas, estrategias , acciones y procesos	5	El desarrollo de la gestión del hospital se dispone de políticas, procesos , acciones y procedimientos					
	6	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de tecnologías de información y comunicación					
Dimensión 3: Proceso gerencial							
Planeación	7	El hospital toma en cuenta la planificación para el cumplimiento de sus metas					

	8	El hospital cumple de manera adecuada sus objetivos programados sin ningún contratiempo					
	9	El hospital cuenta con el adecuado plan de capacitación para la mejora de competencias y habilidades para lograr los objetivos					
Organización	10	El hospital cuenta con una estructura de trabajo y un organigrama en base a sus puestos.					
Dirección	11	Los directivos orientan oportunamente sobre las funciones con las finalidad de obtener una retroalimentación y mejora					
	12	Los directivos cuentan con el interés de escuchar las opiniones de los trabajadores					
Control	13	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de inventarios .					
	14	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de tecnologías de información y comunicación.					
	15	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control para solicitud de financiamiento de los proyectos.					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable : Uso de las tecnologías de información de comunicación.

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Automatización de tareas	Uso efectivo del tiempo Costos Eficiencia Eficacia	1,2,3,4	totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5	Bajo Medio Alto
Usar las TIC	Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC	5,6		
Operar las TIC	Habilidad de manejo de las TIC Retroalimentación de la información usando TIC	7,8,9		
TIC y sociedad	La organización y las TIC Adaptación a las TIC	10,11		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Uso de las tecnologías de información de comunicación.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Automatización de tareas							
1	La automatización de tareas ha permitido ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades administrativas	X		X		X		
2	La automatización de tareas reduce costos en el desarrollo de las actividades en el hospital	X		X		X		
3	La automatización de tareas permite al hospital ser eficiente en los procesos administrativos.	X		X		X		
4	El hospital es eficaz en sus procesos administrativos mediante la automatización de tareas.	X		X		X		
	Dimensión 2: Usar las Tic							
5	El personal cuenta con las habilidades para el acoplamiento al manejo de las TIC	X		X		X		
6	El acceso a las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades administrativas es manejable.	X		X		X		
	Dimensión 3: Operar las TIC							
7	Las capacitaciones que se reciben sobre las TIC ayudan a mejorar las habilidades para la ejecución de las herramientas tecnológicas.	X		X		X		
8	La opinión del personal se toma en cuenta para el uso de las tecnologías de información	X		X		X		
9	Las tecnologías de información y comunicación que se vienen implementando en el Hospital ayuda a desarrollar sus actividades	X		X		X		
	Dimensión 4: TIC y sociedad							

10	El personal administrativo cuenta con la capacidad de análisis del cambio que trae consigo las TIC	X		X		X		
11	El acoplamiento del personal es de forma positiva sobre el uso de las TIC	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Uso de las tecnologías de información de comunicación.**

**Observaciones (precisar si hay
suficiencia):** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.Mg: Alberca Teves, Gustavo Javier
DNI:09378805

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS - TEMÁTICO

24 de diciembre del 2022

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión empresarial

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
-------------	-------------	-------	--------------------	------------------

Condiciones laborales	Uso efectivo del tiempo Costos Eficiencia Eficacia	1,2,3	totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5	Bajo Medio Alto
Toma de decisiones	Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC	4, 5,6		
Proceso gerencial	Habilidad de manejo de las TIC Retroalimentación de la información usando TIC	7,8,9 , 10 , 11, 12, 13, 14, 15		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Condiciones laborales							
1	La infraestructura del Hospital es adecuada para poder desarrollar las actividades administrativas.	X		X		X		
2	Se practican relaciones cordiales y respetuosas entre los funcionarios para el desarrollo de las actividades	X		X		X		
3	El acceso a las herramientas tecnológicas es manejable	X		X		X		
	Dimensión 2: Toma de decisiones							
4	Se dispone de las decisiones sobre el financiamiento para el desarrollo de las actividades administrativas	X		X		X		
5	El desarrollo de la gestión del hospital se dispone de políticas, procesos, acciones y procedimientos	X		X		X		
6	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de tecnologías de información y comunicación	X		X		X		
	Dimensión 3: Proceso gerencial							
7	El hospital toma en cuenta la planificación para el cumplimiento de sus metas	X		X		X		
8	El hospital cumple de manera adecuada sus objetivos programados sin ningún contratiempo	X		X		X		
9	El hospital cuenta con el adecuado plan de capacitación para la mejora de competencias y habilidades para lograr los objetivos	X		X		X		
10	El hospital cuenta con una estructura de trabajo y un organigrama en base a sus puestos.	X		X		X		
11	Los directivos orientan oportunamente sobre las funciones con la finalidad de obtener una retroalimentación y mejora	X		X		X		
12	Los directivos cuentan con el interés de escuchar las opiniones de los trabajadores	X		X		X		
13	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de inventarios.	X		X		X		

14	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de tecnologías de información y comunicación.	X		X		X		
15	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control para solicitud de financiamiento de los proyectos.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Gestión empresarial**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Gestión empresarial.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.Mg: Alberca Teves, Gustavo Javier

DNI:09378805

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS - TEMATICO

24 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Uso de las tecnologías de información de comunicación.

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Automatización de tareas	Uso efectivo del tiempo Costos Eficiencia Eficacia	1,2,3,4	totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5	Bajo Medio Alto
Usar las TIC	Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC	5,6		
Operar las TIC	Habilidad de manejo de las TIC Retroalimentación de la información usando TIC	7,8,9		
TIC y sociedad	La organización y las TIC Adaptación a las TIC	10,11		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Uso de las tecnologías de información de comunicación.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Automatización de tareas							
1	La automatización de tareas ha permitido ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades administrativas	x		x		x		
2	La automatización de tareas reduce costos en el desarrollo de las actividades en el hospital	x		x		x		
3	La automatización de tareas permite al hospital ser eficiente en los procesos administrativos.	x		x		x		
4	El hospital es eficaz en sus procesos administrativos mediante la automatización de tareas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Usar las Tic							
5	El personal cuenta con las habilidades para el acoplamiento al manejo de las TIC	x		x		x		
6	El acceso a las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades administrativas es manejable.	x		x		x		
	Dimensión 3: Operar las TIC							
7	Las capacitaciones que se reciben sobre las TIC ayudan a mejorar las habilidades para la ejecución de las herramientas tecnológicas.	x		x		x		

8	La opinión del personal se toma en cuenta para el uso de las tecnologías de información	X		X		X		
9	Las tecnologías de información y comunicación que se vienen implementando en el Hospital ayuda a desarrollar sus actividades	X		X		X		
Dimensión 4: TIC y sociedad								
10	El personal administrativo cuenta con la capacidad de análisis del cambio que trae consigo las TIC	X		X		X		
11	El acoplamiento del personal es de forma positiva sobre el uso de las TIC	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Uso de las tecnologías de información de comunicación.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático

28 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión empresarial

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Condiciones laborales	Uso efectivo del tiempo Costos Eficiencia Eficacia	1,2,3	totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5	Bajo Medio Alto
Toma de decisiones	Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC	4, 5,6		

Proceso gerencial	Habilidad de manejo de las TIC Retroalimentación de la información usando TIC	7,8,9 , 10 , 11, 12, 13, 14, 15		
-------------------	--	---	--	--

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Automatización de tareas							
1	La automatización de tareas ha permitido ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades administrativas	x		x		x		
2	La automatización de tareas reduce costos en el desarrollo de las actividades en el hospital	x		x		x		
3	La automatización de tareas permite al hospital ser eficiente en los procesos administrativos.	x		x		x		
4	El hospital es eficaz en sus procesos administrativos mediante la automatización de tareas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Usar las Tic							
5	El personal cuenta con las habilidades para el acoplamiento al manejo de las TIC	x		x		x		
6	El acceso a las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades administrativas es manejable.	x		x		x		
	Dimensión 3: Operar las TIC							
7	Las capacitaciones que se reciben sobre las TIC ayudan a mejorar las habilidades para la ejecución de las herramientas tecnológicas.	x		x		x		
8	La opinión del personal se toma en cuenta para el uso de las tecnologías de información	x		x		x		

9	Las tecnologías de información y comunicación que se vienen implementando en el Hospital ayuda a desarrollar sus actividades	x		x		x		
Dimensión 4: TIC y sociedad								
10	El personal administrativo cuenta con la capacidad de análisis del cambio que trae consigo las TIC	x		x		x		
11	El acoplamiento del personal es de forma positiva sobre el uso de las TIC	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Gestión empresarial

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Gestión empresarial.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

28 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable : Uso de las tecnologías de información de comunicación.

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Automatización de tareas	Uso efectivo del tiempo Costos Eficiencia Eficacia	1,2,3,4	totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5	Bajo Medio Alto
Usar las TIC	Desarrollo de habilidades en TIC Acceso a las TIC	5,6		
Operar las TIC	Habilidad de manejo de las TIC Retroalimentación de la información usando TIC	7,8,9		
TIC y sociedad	La organización y las TIC Adaptación a las TIC	10,11		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Uso de las tecnologías de información de comunicación.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Automatización de tareas							
1	La automatización de tareas ha permitido ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades administrativas	X		X		X		
2	La automatización de tareas reduce costos en el desarrollo de las actividades en el hospital	X		X		X		
3	La automatización de tareas permite al hospital ser eficiente en los procesos administrativos.	X		X		X		
4	El hospital es eficaz en sus procesos administrativos mediante la automatización de tareas.	X		X		X		
	Dimensión 2: Usar las Tic							
5	El personal cuenta con las habilidades para el acoplamiento al manejo de las TIC	X		X		X		
6	El acceso a las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades administrativas es manejable.	X		X		X		
	Dimensión 3: Operar las TIC							
7	Las capacitaciones que se reciben sobre las TIC ayudan a mejorar las habilidades para la ejecución de las herramientas tecnológicas.	X		X		X		
8	La opinión del personal se toma en cuenta para el uso de las tecnologías de información	X		X		X		
9	Las tecnologías de información y comunicación que se vienen implementando en el Hospital ayuda a desarrollar sus actividades	X		X		X		
	Dimensión 4: TIC y sociedad							

10	El personal administrativo cuenta con la capacidad de análisis del cambio que trae consigo las TIC	X		X		X		
11	El acoplamiento del personal es de forma positiva sobre el uso de las TIC	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Uso de las tecnologías de información de comunicación.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Guerra Bendezú Carlos Andrés
DNI:09378805
Especialidad del validador: Metodología ORCID: 0000-0002-8928-1237

24 de diciembre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión empresarial

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Condiciones laborales	Uso efectivo del tiempo Costos Eficiencia Eficacia	1,2,3	totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4,	Bajo Medio Alto
Toma de decisiones	Desarrollo de habilidades en TIC	4, 5,6	totalmente de acuerdo = 5	

	Acceso a las TIC			
Proceso gerencial	Habilidad de manejo de las TIC Retroalimentación de la información usando TIC	7,8,9 , 10 , 11, 12, 13, 14, 15		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Condiciones laborales							
1	La infraestructura del Hospital es adecuada para poder desarrollar las actividades administrativas.	X		X		X		
2	Se practican relaciones cordiales y respetuosas entre los funcionarios para el desarrollo de las actividades	X		X		X		
3	El acceso a las herramientas tecnológicas es manejable	X		X		X		
	Dimensión 2: Toma de decisiones							
4	Se dispone de las decisiones sobre el financiamiento para el desarrollo de las actividades administrativas	X		X		X		
5	El desarrollo de la gestión del hospital se dispone de políticas, procesos, acciones y procedimientos	X		X		X		
6	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de tecnologías de información y comunicación	X		X		X		
	Dimensión 3: Proceso gerencial							
7	El hospital toma en cuenta la planificación para el cumplimiento de sus metas	X		X		X		
8	El hospital cumple de manera adecuada sus objetivos programados sin ningún contratiempo	X		X		X		
9	El hospital cuenta con el adecuado plan de capacitación para la mejora de competencias y habilidades para lograr los objetivos	X		X		X		
10	El hospital cuenta con una estructura de trabajo y un organigrama en base a sus puestos.	X		X		X		
11	Los directivos orientan oportunamente sobre las funciones con la finalidad de obtener una retroalimentación y mejora	X		X		X		
12	Los directivos cuentan con el interés de escuchar las opiniones de los trabajadores	X		X		X		
13	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de inventarios.	X		X		X		
14	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de tecnologías de información y comunicación.	X		X		X		

15	El hospital cuenta con un sistema eficiente de control para solicitud de financiamiento de los proyectos.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Gestión empresarial**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Gestión empresarial.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Guerra Bendezú Carlos Andrés
DNI:09378805
Especialidad del validador: Metodología ORCID: 0000-0002-8928-1237

24 de diciembre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

Firma del Experto Informante.

	Variable 01 : Uso de las tecnologías de informacion y comunicaci3n											Variable 02: Gestion empresarial														
	Automatizaci3n de tareas				Usar las TIC		Operar las TIC			TICs y Sociedad		Condiciones laborales			Toma de decisiones			Proceso Gerencial								
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
E1	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	
E2	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3
E3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	
E4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	
E5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	1	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	
E6	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
E7	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	
E8	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	
E9	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	4	2	4	4	3	3	2	3	1	3	
E10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	
E11	5	5	5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	3	1	1	2	
E12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3
E13	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	1	
E14	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	
E15	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	
E16	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	2	2	
E17	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	2	3	4	3	3	2	3	
E18	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	1	3	3	2	4	4	4	2	2	2	
E19	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	3	2	3	4	3	3	3	2	2	
E20	5	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	1	
E21	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	
E22	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	5	3	3	3	2	
E23	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	
E24	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	4	2	2	3	2	2	2	
E25	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	
E26	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	
E27	5	5	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	1	
E28	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	5	4	4	3	1	
E29	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	2	1	
E30	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	
E31	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	2	
E32	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
E33	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	1	
E34	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	3	5	3	3	3	3	
E35	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	1	
E36	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	
E37	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	
E38	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	5	4	4	2	2	
E39	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	2	3	3	2	2	
E40	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	
E41	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	5	4	4	2	3	
E42	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	2	4	3	2	2	
E43	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	1	
E44	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	5	4	4	3	1	
E45	5	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	5	3	2	2	3	
E46	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	
E47	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	5	4	3	2	2	
E48	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	1	
E49	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	5	4	3	2	2	2	
E50	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	

E51	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	3	1	2	1
E52	5	5	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2
E53	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	2	3	4	3	4	4	4	2	2	1
E54	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	5	4	4	3	2	1
E55	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	4	2	2	1
E56	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3
E57	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	2	2	1
E58	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	2	1
E59	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	2	2	3
E60	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2
E61	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	3	5	4	4	3	2	3
E62	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	4	2	3	2	3	4	3	3	2	2	1
E63	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	1	2	1
E64	5	4	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	1
E65	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2
E66	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	1
E67	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	4	1	2	1
E68	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
E69	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3
E70	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	1	1
E71	5	4	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3
E72	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	1
E73	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3	1	2	2
E74	5	4	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	4	3	4	4	3	2	1	2
E75	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2
E76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	4	5	3	4	2	2	3
E77	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	5	3	3	3	2	3
E78	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	1	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	1
E79	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	1
E80	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	5	3	3	2	2	3
E81	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	2
E82	5	4	5	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2
E83	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	4	3	2	2
E84	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	3	2	3
E85	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3
E86	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	4	3	3	2	3
E87	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	1	3	2	3	4	4	4	3	2	1
E88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	3
E89	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3
E90	5	4	5	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2
E91	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
E92	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3
E93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	5	3	4	3	2	2
E94	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3
E95	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	2	2	1
E96	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	1	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1
E97	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3

Rango	Significado de la relación
+0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
0,00	Correlación nula (no existe)
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,91 a -1	Correlación negativa perfecta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de las TIC y la gestión empresarial de un hospital nacional de nivel III de Lima, año 2022", cuyo autor es INGA GALOC GISELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID: 0000-0002-8928-1237	Firmado electrónicamente por: CGUERRAB el 17- 01-2023 15:51:21

Código documento Trilce: TRI - 0521559