



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión
administrativa del hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras
Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Príncipe Bardales, Edú Eutimio (orcid.org/0000-0001-5170-5332)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación dedico a mi adorada y ejemplar madre Luzmila Bardales Flores; a mi Padre Wilfredo Dalmacio Príncipe Valverde y mi abuelita Maurelia Valverde F, presentes en cada paso y mi corazón.

A mis Hermanos Edgar, Edison, Alem, Doly, Carlo y Yerko.

A mi esposa Luz Silva Espinoza y mis Hijos Naomi Dafne y Arjen Edu Dallma.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por su eterno amor y entrega incondicional en mi desarrollo y crecimiento profesional. A mis hermanos por su invaluable apoyo y motivación a seguir adelante. A mi esposa e hijos por ser la inspiración a emprender nuevos sueños.

A la universidad Cesar A. Vallejo y mi asesor el Mg. Oscar G. Chicchon Mendoza.

Índice de Contenidos

	Pg.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
4.1. Resultados Descriptivos.....	17
4.2. Resultados Inferenciales.....	21
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	
ANEXOS:	
Anexo: Matriz de consistencia	
Anexo: Matriz de operacionalización	
Anexo: Instrumento de recolección de datos	
Anexo: Confiabilidad	
Anexo: Certificado de validación de expertos	

Anexo: Prueba de Normalidad

Anexo: Base de datos

Anexo: Constancia de aplicación de instrumentos

Anexo: Carta de aceptación para la aplicación de instrumentos

Anexo: Certificado de Originalidad de Turnitin.

Índice de Tablas

Tabla 1. Niveles Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICs) .	17
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.....	18
Tabla 3. Niveles de Gestión Administrativa.....	19
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa.....	20
Tabla 5. Correlación entre las TICs con la Gestión Administrativa	21
Tabla 6. Correlación entre la dimensión Hardware y la Gestión Administrativa	22
Tabla 7. Correlación entre la dimensión Software y la gestión administrativa..	23
Tabla 8. Correlación entre dimensión Telecomunicaciones y la Gestión Administrativa	24

Índice de Figuras

Figura. 1. Esquema del tipo del diseño	12
Figura. 2. Niveles de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	17
Figura. 3. Niveles de las dimensiones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.....	18
Figura. 4. Niveles de la Gestión Administrativa.....	19
Figura. 5. Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa	20

Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de demostrar en qué medida las tecnologías de la información y las comunicaciones se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021; así como el determinar también las relaciones entre el hardware, software y las telecomunicaciones con la gestión administrativa. Habiéndose realizado un tipo de investigación Básica descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. Para lo cual se realizó una encuesta a 82 directivos, como jefes de departamentos y oficinas, jefes de unidades y personal de apoyo; a través de dos cuestionarios de elaboración propia, conformado por 48 preguntas redactadas de forma clara, precisa y sencilla, las mismas que fueron validadas por especialistas maestros en temas afines al presente proyecto. Del mismo modo se corroboró una alta confiabilidad mediante el alfa de Cronbach con valores de 0.920 y 0.955; aplicándose el Excel y el SPSS V.28 para el tratamiento y análisis de datos, llegándose a obtener un valor del nivel de significancia de 0.001, con un Rho de Pearson de 0.742; concluyéndose finalmente la existencia de una correlación alta y positiva.

Palabras clave: Hardware, Software y Telecomunicaciones.

Abstract

The research was carried out with the objective of demonstrating to what extent information and communication technologies are related to administrative management at the Cayetano Heredia Hospital, San Martin de Porras Lima, 2021; as well as also determining the relationships between hardware, software and telecommunications with administrative management. Having carried out a type of basic descriptive correlational, non-experimental cross-sectional research under the quantitative approach. For which a survey was conducted of 82 managers, such as heads of departments and offices, heads of units and support staff; through two self-made questionnaires, made up of 48 questions written in a clear, precise and simple way, the same ones that were validated by master specialists in topics related to this project. Similarly, high reliability was confirmed using Cronbach's alpha with values of 0.920 and 0.955; applying Excel and SPSS V.28 for data processing and analysis, obtaining a significance level value of 0.001, with a Pearson's Rho of 0.742; finally concluding the existence of a high and positive correlation.

Keywords: Hardware, Software and Telecommunications.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las entidades muestran una resistencia en la adopción total de las nuevas tecnologías a sus procesos de gestión, reflejándose esto en la lentitud del tratamiento de grandes volúmenes de información De Haes (2020). A nivel internacional el estado colombiano ante los problemas de la falta de flexibilidad e integración de los procesos en la gestión administrativa , identificó mediante un estudio los mecanismos jurídicos y administrativos para diseñar una estructura administrativa más efectiva y eficiente en el marco de los procesos vigentes, la sociedad de la información y la modernización del estado con un nuevo enfoque de la gestión del estado en el gobierno electrónico(e-gobierno) mediante la usabilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) Basilio (2019). Así mismo la crisis económica y financiera iniciada el año 2007 evidencian los problemas en el sistema político – administrativo y en los modelos de gestión, generando la pérdida de confianza hacia las entidades estatales de parte de la ciudadanía dándose este impacto negativo en la administración pública en la mayoría de países INAP (2016). Es así que Ramos y Milanese (2017) afirmaron de la importancia que tiene la gestión administrativa para orientar hacia la modernización a las entidades públicas, las mismas que muchas veces no cumplen con lograr la calidad en los servicios que brindan.

A nivel nacional los hospitales de referencia se encontraron operando con tecnología desfasada, generándose problemas en los servicios de atención. Si bien es cierto que muchos de estos problemas radicaban en la falta de recursos económicos para la compra de equipamiento médico, medicina y otros, se evidenciaron también problemas en el modo de gestionar los recursos humanos, tecnológicos y financieros, diagnosticándose una inadecuada gestión administrativa Soto (2018). cabe recalcar que las relaciones entre el estado y los ciudadanos han sufrido cambios a través del tiempo, generándose una mayor demanda de información, así como el requerimiento oportuno de servicios de calidad, para lo que es imprescindible la implementación de soluciones de tecnologías de la información Wiedenhof, Luciano, & Pereira (2019).

El Hospital Cayetano Heredia (HCH), es una entidad de salud de referencia nacional que corresponde al tercer nivel de atención cuyo ente rector es el MINSA, donde se atienden gran cantidad de pacientes con patologías complejas que muchas de las veces no pueden ser resueltas con prontitud y oportunidad, generando en los usuarios decepción y percepción de maltrato. Es lamentable afirmar que el hospital junto a los otros del sector no cumplen con los estándares de calidad. Es así que el nivel de atención de salud es percibido como baja según lo manifiesta el médico internista Soto (2018). Si bien es cierto las causas radican en la falta de infraestructura adecuada y la capacidad de dar solución a los problemas en los niveles asistenciales, lo es también debido a las deficiencias de la gestión administrativa relacionadas al aprovechamiento y uso adecuado de las TICs. A eso se suma la falta de capacitación a los recursos humanos, así como de planes de mantenimiento de equipos tecnológicos para soporte administrativos y asistenciales, el bajo nivel de integración entre los procesos automatizados y bajo presupuesto; las que conllevan a una débil gestión administrativa. Es por ello que en el presente trabajo se centrará en determinar el nivel de relación entre las TICs y la Gestión Administrativa.

En la presente investigación el problema general será: De qué manera las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se relacionan con la Gestión Administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021, mientras que los problemas específicos serán el determinar de qué manera el Hardware, el Software y las Telecomunicaciones se relacionan con la Gestión Administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2021.

La justificación teórica radicará, en la generación de nuevas fuentes de información y conocimiento sobre la relevancia que tendrá la adecuada implantación de las TICs en la gestión administrativa a cargo de los directivos del HCH, para hacerla más productiva, eficaz y eficiente. Las tecnologías hoy en día se encuentran estrechamente vinculadas a las actividades diarias de la mayoría de ciudadanos, comunidades, instituciones, enfocados en el compromiso de establecer una sociedad de la información enfocada al ciudadano, planteada en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información realizado por la ONU y la UIT, Agenda Digital Peruana (2013). El presente estudio en particular permitirá corroborar dicho compromiso mediante la demostración de la interrelación entre las

TICs y la Gestión administrativa, además de medir sus dimensiones, como el Hardware, Software y Telecomunicaciones, aportando de esta manera nuevas fuentes bibliográficas para futuras investigaciones.

Similarmente la justificación practica se sustenta en la necesidad de mejorar el nivel de gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, a través de las buenas prácticas, usabilidad y correcta implementación de las TICs. Así mismo los resultados nos permitirán formular recomendaciones, estrategias específicas para cada dimensión planteada con el fin de gestionarlas correctamente además de servir de referencia para su aplicación a entidades similares. Del mismo modo la justificación metodológica se sustenta mediante una encuesta realizada a través de la elaboración de dos cuestionarios para el análisis de las variables y sus dimensiones; las mismas que servirán de referencias a futuras investigaciones en instituciones afines al sector salud.

El objetivo general será determinar de qué manera las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) se relacionan con la Gestión Administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martin de Porras, Lima 2021. Así mismo los objetivos específicos serán determinar de qué manera el Hardware, el Software y las Telecomunicaciones se relacionan con la Gestión Administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martin de Porras, Lima 2021.

La hipótesis general a resolver será: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se relacionan con la Gestión Administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martin de Porras, Lima 2021. Así mismo Las hipótesis específicas serán: El Hardware, el Software y las Telecomunicaciones se relacionan con la Gestión Administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martin de Porras, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Luna (2019), en su investigación sobre la usabilidad de las tecnologías de información en trámites y servicios públicos, tuvo por objetivo analizar el crecimiento de uso de las TIC en los entes gubernamentales. Concluyó que los gobiernos requieren agilizar, flexibilizar y transparentar procedimientos del ámbito estatal, lo que ha fomentado el uso acelerado de las tecnologías. Asimismo, sostuvo que es vital poner en marcha aplicaciones más sencillas y completas, diseños que propicien el trabajo óptimo, uso de mejores tácticas de gestión y construcción de modelos aptos a las necesidades gubernamentales. De esa manera la gestión pública evitará la interrupción de las nuevas prácticas de gestión para la mejor administración de sus recursos. Igualmente, Molina y Mesa (2018), en su investigación que tuvo por objetivo determinar en cuanto influyen las disposiciones del estado en lo relacionado al uso de las tecnologías de parte de los docentes y como estos favorecen a los estudiantes de las zonas rurales de Tunja en Ecuador, es así que se evidenciaron los requerimientos y necesidades tecnológicas las mismas que fueron implementadas en estas instituciones educativas del sector rural.

Por otro lado, esta Manríquez (2019) que manifestó que su estudio tuvo por objetivo el analizar la implantación y usabilidad de las tecnologías en el espacio público, centrado en la comunicación entre la administración pública y la ciudadanía mediante la página web. Quien bajo un enfoque cuantitativo, analizo 10 municipios en México y los midió con el instrumento IGEE, concluyendo que la utilización de la tecnología en el sector público influye positivamente en el desarrollo y calidad de vida de la población. Pierre y Álvarez (2020), en su investigación sobre la aplicación de las TIC a las empresas en Colombia, el que se desarrolló bajo el enfoque cualicuantitativo, con el propósito de identificar las estrategias a ejecutarse con las TIC en relación a la gestión administrativa, concluyo que un alto porcentaje utilizan las tecnologías para el desarrollo de sus procedimientos administrativos de manera eficiente. Es importante recalcar que las tecnologías han facilitado las interrelaciones entre las personas y organizaciones en el proceso de globalización.

Entre los trabajos de investigación a nivel nacional tenemos a Espinoza (2018), cuyo objetivo fue demostrar en qué medida las tecnologías de la información y la comunicación mejora la gestión administrativa en el sector educativo. La

investigación fue sustantiva, descriptivo correlacional y se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, donde los resultados del nivel de significancia de 0.000 y el valor del Rho de Pearson de 0.620, determinaron la existencia de una moderada correlación. Díaz (2020) en su tesis doctoral cuyo objetivo fue determinar la relación entre la usabilidad de las tecnologías con la gestión administrativa en Jequetepeque, desarrollado bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, descriptivo correlacional mediante el método hipotético deductivo, se obtuvo el valor de la significancia bilateral de 0.000 y un Rho de Spearman de 0.679, con los que se concluyó un nivel de correlación alta y positiva entre las variables. Pacheco (2016) en su tesis, donde planteó como objetivo principal el demostrar la relación entre las tecnologías de Información y Comunicación con la gestión hospitalaria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, llevando a cabo la investigación de tipo sustantiva, correlacional con un enfoque cuantitativo, donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y un valor del Rho de Spearman de 0.590, concluyó la existencia de una correlación positiva moderada. Según Francisco (2020) en su investigación donde el objetivo general fue el determinar en qué medida las TIC se relaciona con la gestión administrativa en los CETPRO Públicos. Una investigación básica, correlacional con un enfoque cuantitativo, donde obtuvo el nivel de significancia de 0.000 con un valor del coeficiente del Rho de Spearman de 0.825, por lo que concluyó la existencia de una alta y positiva correlación entre las variables. Parra (2017) en su investigación donde el objetivo planteado fue el determinar la existencia de la relación entre la gestión administrativa y el uso de las TICs en el Instituto del Arazo Pinto, habiéndose realizado una investigación básica, descriptiva correlacional y enfoque cuantitativo, obtuvo un nivel de significancia de 0.05 y Rho de Spearman de 0.236, con lo que concluyó una débil correlación positiva.

Caro (2018) en su tesis doctoral, cuyo objetivo fue el determinar la relación entre las tecnologías de la Información y la gestión administrativa en la facultad de ciencias empresariales de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Donde el tipo de investigación fue básica, correlacional, del que se obtuvo un valor de significación de 0.000 y el del Rho de Spearman de 0.745, de donde concluyó la existencia de una buena correlación. Del mismo modo Tolentino (2017) en su tesis donde su objetivo fue determinar el grado de relación entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad de Paramonga. Donde

la investigación fue del tipo básico, descriptivo correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, del que obtuvo como resultado un valor de significancia de 0.002 y un Rho de Spearman de 0,301, con los que concluyó la existencia de una correlación positiva débil. Finalmente, Lazo (2018) en su investigación donde su objetivo fue el demostrar en qué medida las tecnologías de información y comunicación influye en gestión administrativa del colegio Miguel Grau del distrito de Checacupe, el que se realizó como una investigación aplicada, descriptiva explicativa, bajo un enfoque cuantitativo, en donde se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y el del Rho de Spearman de 0.990, concluyéndose la existencia de una correlación positiva muy alta.

En el año de 1965 se funda el Programa de las Naciones Unidas, quien define a las tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICs) como un conjunto de sistemas indispensables para la administración de la información a través de computadoras y programas Calandra y Araya (2009). Es así que Arnulf Gruber (1998), definió a la tecnología como la interrelación entre el Hardware y el Software, donde manifiesto la relevancia de su evolución conjunta a través del tiempo; donde las nuevas tecnologías remplazarán a las más antiguas. Es así que Silvius, De Waal, y Smith (2009) mencionaron, que toda organización que pretenda el éxito, debe integrar estratégicamente las tecnologías de la información en el desempeño de todas sus actividades principales y toma de decisiones.

También las TICs se conceptualiza como un conjunto de herramientas y técnicas para poder crear, acceder, producir, procesar e intercambiar información como datos, voz, imágenes, videos con el objetivo de mejorar y dar soporte a las operaciones de negocios con el fin de lograr un mejor desempeño en las personas y organizaciones Alaya y Gonzales (2015). Del mismo modo Las TICs son definidas como la confluencia de tres elementos fundamentales, las mismas que realizan el tratamiento de la información para compartirla a uno o muchos usuarios. Siendo estas la Microelectrónica las que conforman el hardware, la Informática basadas en el software y las telecomunicaciones, las mismas que se interrelacionan interactivamente. Señala que la Microelectrónica es definida como una estructura que tienen a la electricidad y la electrónica como elementos base lo que permite la creación del circuito integrado conocido como Chip las misma que más adelante nos permite la creación de computadoras y equipos que conforman la

infraestructura tecnológica a nivel de equipamiento. La Informática vienen a ser un conjunto de programas y software para la manipulación de la información en diferentes contextos de la actividad humana como en la industria, la medicina, la simulación, la educación. Las Telecomunicaciones vienen hacer la confluencia entre la microelectrónica y la informática mediante la incorporación de las técnicas digitales a los equipos de telecomunicaciones para así poder transmitir información entre dispositivos a través de diversos medios físicos como los cables, la fibra óptica, medios inalámbricos y la transmisión vía satélite según Cabero (1998).

Las tecnologías de la información y las comunicaciones son definidas como un conjunto de recursos, como computadoras, dispositivos de comunicaciones, redes locales, internet y otros para crear, almacenar y difundir información mediante el uso de la tecnología informática, realizando grandes cambios en la sociedad, cuyo impacto nos conduce a una nueva etapa, la de la sociedad de la información y el conocimiento Domínguez (2003). Según la OCDE (1998), se define a las TICs como la articulación de industrias de manufactura y servicios que acopian, transfieren y visualizan información electrónicamente. En México según un estudio de la CAIBI (Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática) se definió a las TICs como la confluencia tecnológica entre la computación y la microelectrónica considerándose entre sus componentes el hardware, software y las telecomunicaciones Ramírez (2014). El termino software originalmente se definió como un conjunto de instrucciones, que podrían ser editadas y modificadas; con el propósito de controlar el hardware Niquette (2017).

Es así que cabero (1998) define al Hardware como todo el componente físico de la infraestructura tecnológica y cuya parte fundamental vienen a ser los circuitos integrados base fundamental para la creación de computadoras y todo tipo equipos tecnológicos, al Software como componente lógico esencial para soporte de la informática conformado por programas, bases de datos, aplicaciones, siendo a la vez la base fundamental para el funcionamiento de los ordenadores, impresoras y equipos de telecomunicaciones mediante los sistemas operativos.

Del mismo modo Laudon y Laudon (2008) define al Hardware como el equipo tecnológico que es utilizado para procesar y generar información. conformado por computadoras, dispositivos de almacenamiento, así como los de telecomunicaciones para la interconexión de redes, al Software como el conjunto

de ordenes prediseñadas para el control del hardware, el soporte de las aplicaciones y/o sistemas de información y a las Telecomunicaciones como la fusión entre equipos físicos y software, para la transferencia de datos entre dos puntos geográficos distintos, mediante la interconexión entre computadores y dispositivos intermedios de comunicaciones, con el fin de compartir información en sus diversos formatos como, datos, imágenes, voz, video y sonido.

Del mismo modo respecto a la gestión administrativa, debemos señalar que a través del tiempo se crearon escuelas de administración las mismas que permitieron la orientación de las organizaciones. En la actualidad la administración tiene un concepto universal aceptado por todas las organizaciones y que serán usados para el logro de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo. Según el enfoque clásico, cuyos pioneros fueron Frederick Winslow Taylor con la administración científica y Henri Fayol con la administración general, quienes buscaban lograr sus objetivos a costa de los trabajadores, tratados como máquinas de producción, contraponiéndose ante ello el enfoque humanista el que pretende humanizar el trabajo y comprender al ser humano como tal, cuyos representantes son: Ordway Tead quien concibe al trabajador como individuo complejo y señala que el líder debe inducir y coordinar para obtener el bien común, Mary Parker Follet quien señala que el administrador líder es solamente un efecto de la administración y el concepto cambia de un enfoque vertical a horizontal en el manejo de una organización y George Elton Mayo y Robert Owen quienes se encargaron del estudio del comportamiento humano según Rodríguez (2005).

Por otro lado, el enfoque de las organizaciones busca un equilibrio entre los elementos formales e informales de la administración con la teoría burocrática desarrollada por Max Weber, dividiendo el trabajo y especializándolo por funciones, división del trabajo, jerarquías, la impersonalidad, reglas de orientación y la racionalidad. La escuela matemática plantea sistematizar y cuantificar los procesos de producción buscando la precisión donde se busca entender los fenómenos de la realidad y como relacionarlos entre ellos. por último, está la teoría de la contingencia que plantea que ninguna organización es similar a la otra debido ya que todas tienen diferentes características. Según Coello (2011), administración proviene del prefijo ad-, que alude a dirección o ruta y ministratio, que se procede de la palabra minister, y se refiere a la subordinación u obediencia hacía las personas

respecto de alguien o algo. De ello se infiere que la administración es la sumisión de algo o alguien, con la dirección o ruta a seguir para conseguir el objetivo. De lo expuesto se deduce que la subordinación dirigida a lograr un objetivo es la administración.

La gestión administrativa en estos tiempos aplica ciertas técnicas, métodos afines a los procesos en las empresas, con el objetivo de conseguir el mayor rendimiento y presencia en el mercado; es así que para Munch (2014), la administración es el proceso de articulación de recursos para alcanzar la mayor producción, calidad, eficiencia, eficacia y competencia con el fin de lograr los objetivos de una organización. Chiavenato (2013), define a la gestión administrativa como acciones efectuadas en una institución por los directivos con la finalidad de encauzar a la entidad hacia sus objetivos, infiriendo que la gestión administrativa se encargará de planear, organizar, dirigir y controlar todo lo que se ejecuta, de manera que se alcancen satisfactoriamente las metas y objetivos planteados. Es decir, es la encargada de administrar los recursos físicos y/o económicos disponibles en la entidad dirigido por los gerentes y/o directivos de la organización, pues supone la toma de decisiones que encaminarán su rumbo.

Para Torres (2014), la gestión administrativa es una parte del conocimiento que todos necesitamos y practicamos, de la que debemos conocer sus principios y fundamentos donde los expertos lo han clasificado como parte del patrimonio de la comunidad. Es así que Li (2021) afirmó la necesidad de identificar oportunamente los obstáculos que interfieren en las funciones de la gestión administrativa, a fin de evitar que las entidades sean afectadas en su crecimiento y en el logro de sus metas. De igual modo Louffat (2012) lo enunció como un elemento que reúne e integra el ejercicio administrativo por medio de la planeación, organización, dirección y control, además de definirlo como el proceso responsable de administrar los recursos en las áreas de un ente.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en base al concepto de Munch (2014) quien define la gestión administrativa como una sucesión de actividades coordinadas entre sí con el objeto de alcanzar la mayor utilidad, eficiencia, calidad, eficacia y competitividad en la obtención de los resultados y alcanzar las metas de una empresa, para así mantener su vigencia en el mercado a través de la planeación, organización, dirección y control, las mismas que serán

consideradas las dimensiones en la presente investigación. Así mismo señala las singularidades de la administración como: La universalidad al ser necesario en todo tipo de organización; el valor instrumental porque tiene un fin práctico y es utilizado como un medio para lograr los objetivos; el multidisciplinario porque aplica el conocimiento de la ciencia y técnica; específica por que se desarrolla en un campo de acción determinado y flexible ya que se ajusta a los requerimientos de cada sociedad; siendo de este modo la administración una herramienta imprescindible en toda entidad.

La dimensión de planeación consiste en establecer el contexto futuro y el curso que debe tomar la organización, los resultados que se deben obtener y la estrategia a desarrollarse para lograr el objetivo reduciendo los riesgos. Robbins y Coulter (2014) señalan que planear es otra de las funciones de la administración y que por medio de ella se definen las metas de la organización, con el único fin de conseguir el objetivo, mediante la secuencia de planes para desarrollar y organizar las actividades, las que deben responder al que se va hacer y cómo se va hacer.

La planeación se divide en tres tipos siendo la primera la planificación estratégica que según Oteo (2012) es la característica esencial o más importante de un proyecto que busca la mejora de la organización por sectores con el fin de maximizar las ventajas de competitividad y es plasmado en el “plan estratégico”, el mismo que contiene elementos y definiciones y son aplicados a las organizaciones sin distinción alguno. Planificación funcional o táctica es el segundo tipo que señala Munch (2014) y la define como un plan elaborado al interior de la organización y por sectores, procurando lograr el objetivo del plan estratégico y el tercer tipo es la planificación operativa según Munch (2014) es la que elabora considerando los planes tácticos de la empresa, es decir es netamente operacional.

La segunda dimensión, la organización, que Munch, (2014) la define como el esquema y detalle de la estructura de la organización, así como la función y responsabilidad y determinación de la metodología y la técnica que se va utilizar con el objetivo de simplificar el trabajo, es decir con la organización se busca determinar las funciones que van desarrollar los colaboradores al interior de una empresa u organización. Igualmente, Robbins y Coulter, (2014) precisan que la palabra organización en el mundo de la administración, significa que se debe estructurar correctamente una entidad a través de una adecuada disposición del

trabajo a desarrollar con el objeto de lograr los objetivos. Respecto a la tercera dimensión, la dirección, Luna (2014) establece que para dirigir se necesita cierta habilidad y atributos que son de importancia en la administración; esta fase es denominada como la capacidad que se tiene para guiar, liderar, comandar, ejecutar y se presume que la dirección es el núcleo central de la administración. Munch (2014) la define como el desarrollo de las fases del proceso de administración conduciendo y guiando a los colaboradores a través del liderazgo. Finalmente, la cuarta y última dimensión, el control, donde Luna (2014) señala que es la última etapa del proceso de administración, que evalúa lo desarrollado con la planeación, organización y dirección, es decir busca evidenciar los resultados obtenidos de una organización donde el control es la fase mediante el cual se determinan patrones de evaluación de resultados conseguidos con el fin de corregir los desvíos, prevenirlos y buscar mejorar continuamente la operación de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es el tipo básica, ya que se obtuvo información de la realidad para interpretar la misma y está orientada al descubrimiento de principios y leyes definido de esta manera por Sánchez, Reyes y Mejía (2015).

El diseño seguido fue el no experimental porque no fueron manipuladas las variables, de corte transversal porque los datos fueron recogidos en un momento determinado, con un enfoque cuantitativo ya que para las respuestas a las preguntas se creó una escala de valores, las mismas que se sometieron a un procesamiento y análisis estadístico, en lo manifestado por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En cuanto al nivel de Investigación se trata de un descriptivo correlacional, ya que se describe la manera en que se relacionan las variables independientes con la dependiente según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Es así que en el presente trabajo se busca determinar y describir bajo estos lineamientos la existencia de relación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones con la gestión administrativa.

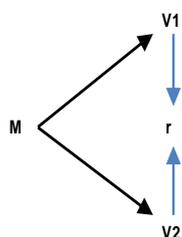


Figura N° 1: Diseño de Investigación

Dónde:

M = Muestra

r = Índice de relación entre ambas variables.

V1 = Variable Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

V2 = Variable Gestión Administrativa.

3.2. Variables y operacionalización.

La definición conceptual de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) según Ramírez (2014) viene a ser la convergencia tecnológica, entre las ciencias de la computación y la microelectrónica donde se consideran como sus componentes el hardware, el software y las telecomunicaciones”.

Así mismo la definición operacional de las TICs se realizó a través de sus tres dimensiones como lo son : el hardware, el software y las telecomunicaciones, es así que para el hardware se determinan los siguientes indicadores : equipos tecnológicos de escritorio, equipos tecnológicos portables y el soporte técnico y mantenimiento; para el software : programas de oficina, sistemas informáticos y alineación e integración y para telecomunicaciones : Intranet, Internet y Telemedicina y Call center. Las mismas que serán medidas mediante la escala de Likert.

La definición conceptual de la gestión administrativa según Munch (2014), es definida como una sucesión de actividades en el que se sistematiza cada recurso con la finalidad de lograr alcanzar la máxima utilidad, eficiencia, calidad, eficacia y competitividad para la obtención de resultados de una organización; por lo que es preciso planear, organizar, dirigir y controlar todas sus actividades.

Así mismo la definición operacional de la gestión administrativa se realizó a través de sus cuatro dimensiones como son: La planeación, organización, dirección y control, es así que para la planeación se determinaron los siguientes indicadores: planes, objetivos y metas y estrategias; para la organización : estructura institucional, recursos humanos y capacitación del personal; para la dirección: liderazgo, motivación y comunicación y finalmente para el control: monitoreo, medición y evaluación. Las mismas que serán medidas mediante la escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población según Arias (2012) es una agrupación de sujetos con cualidades similares para los que se concluirá lo que determine la investigación. En la investigación se consideró como integrantes de la población a los directivos, jefes de oficinas, departamentos y el personal de apoyo en las gestiones administrativas.

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2015) el muestreo es una operación que se ejecuta para clasificar la muestra y determinar que sujetos van a formar parte de la investigación, es decir se escoge a los sujetos de los cuales obtendremos la recogida de datos. Es así que la población del presente proyecto fue de 103 personas, de las que se seleccionaron 82 para la realización de las encuestas, los mismos que cumplían con los criterios de inclusión, el de ser personal directivo o vinculado a labores administrativas, que haya asistido el día de la encuesta y que aceptaron ser encuestados, asimismo el criterio de exclusión fue el no ser directivo y personal vinculado a la gestión, la falta de predisposición a formar parte del proyecto así como los que no estuvieron en el momento del acopio de información.

En el presente estudio el tipo de muestra es intencional no probabilístico por conveniencia que según Arias (2012) es cuando el investigador elige a los sujetos de investigación en base a determinadas características establecidas con anterioridad. Es así que para el presente proyecto el requisito para formar parte de la muestra fue el de ser directores, jefes de oficinas, jefes de departamentos y unidades funcionales, así como el personal de apoyo (secretarías) del hospital Cayetano Heredia, los que participaron de manera voluntaria y con mucha predisposición. Como manifiestan Hernández, Fernández y Baptista (2014) quien considera la unidad de análisis aquellos considerados para el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la actual investigación se utilizó la encuesta como técnica que según Arias (2012), es la que busca adquirir información proveída por ciertos sujetos relacionados a un tema específico en un tiempo determinado. Es así que como herramienta para la obtención de datos se usó el cuestionario de tecnologías de la información y comunicaciones conformado por 24 preguntas y estos por ítems para sus dimensiones de hardware, software y telecomunicaciones, con respuestas como: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre, con la opción de marcar solo una. Dicha encuesta tuvo una duración aproximada de 25 minutos las mismas que fueron sometidas al análisis estadístico descriptivo e inferencial mediante el programa del SPSS v.28. Dicho cuestionario fue de elaboración propia las mismas que se validaron por tres maestros expertos en temas metodológicos como en los temas afines al tema de investigación. así mismo se obtuvo una alta confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.920.

Del mismo modo se usó como herramienta para la obtención de datos, cuestionario de tecnologías de la gestión administrativa conformado por 24 preguntas y estos por ítems para sus dimensiones de planificación, organización, dirección y control con respuestas como: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre, con la opción de marcar solo una. Dicha encuesta tuvo una duración aproximada de 25 minutos las mismas que fueron sometidas al análisis estadístico descriptivo e inferencial mediante el programa del SPSS v.28. Dicho cuestionario fue de elaboración propia las mismas que se validaron por tres maestros expertos en temas metodológicos como en los temas afines al tema de investigación. así mismo se obtuvo una alta confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.955. Gallardo (2017) manifestó que la prueba de confiabilidad de los cuestionarios les da validez y confianza a los instrumentos.

Los expertos quienes validaron los dos cuestionarios fueron los maestros: Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza, Mg Edison Gregorio Príncipe Bardales y el Mg Alexander Edwar Cuba Diaz.

3.5. Procedimientos

La presente investigación en una primera etapa se acopio información del marco teórico, así como investigaciones internacionales y nacionales, en una segunda etapa se procedió a la elaboración y construcción de los cuestionarios la que fueron sometidos a la prueba piloto en el que se determinó la confiabilidad y la validez del instrumento a través de la validación de expertos con la que se llevó a cabo la aplicación de dicho instrumento en el campo de estudio. Seguidamente se realizó el procedimiento para la obtención del permiso del hospital Cayetano Heredia para la realización del estudio, tras la aprobación del titular de la entidad se procedió a la aplicación de los cuestionarios a la muestra elegida. En esta etapa se define como se procesarán los datos como lo expresó Bernal (2010).

3.6. Método de análisis de datos

El fin del análisis de los datos es utilizar un método y táctica que faciliten obtener la información compilada que está buscando el investigador Hernández, Fernández y Baptista (2014). Es así que los datos obtenidos fueron procesados en el Excel para luego someterlos a un análisis con el SSPS V.28. Con la que en primera instancia se sometió a las variables y dimensiones a la prueba de normalidad de Kolmogorov -Smirnov, donde se obtuvo valores de significación

mayores a 0.05 con una distribución de datos paramétrica por lo que se optó analizar el Rho de Pearson y para valores menores a 0.05 una distribución de datos no paramétrica por lo que se analizó mediante el Rho de Spearman; estos para determinar el grado de correlación entre las variables de investigación.

3.7 Método de análisis de datos

Debo señalar que en la investigación se cumplieron los lineamientos y principios éticos ya que se citó a los autores de los antecedentes como de los marcos teóricos que sustentaron el presente proyecto.

Por otro lado, debo resaltar que se pidió el permiso a la máxima autoridad del Hospital Cayetano Heredia y al Comité de ética en investigación quienes nos dieron la autorización para la realización del presente proyecto.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 1: Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICs)

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	6.1	6.1
Medio	56	68.3	74.4
Alto	21	25.6	100,0
Total	82	100,0	

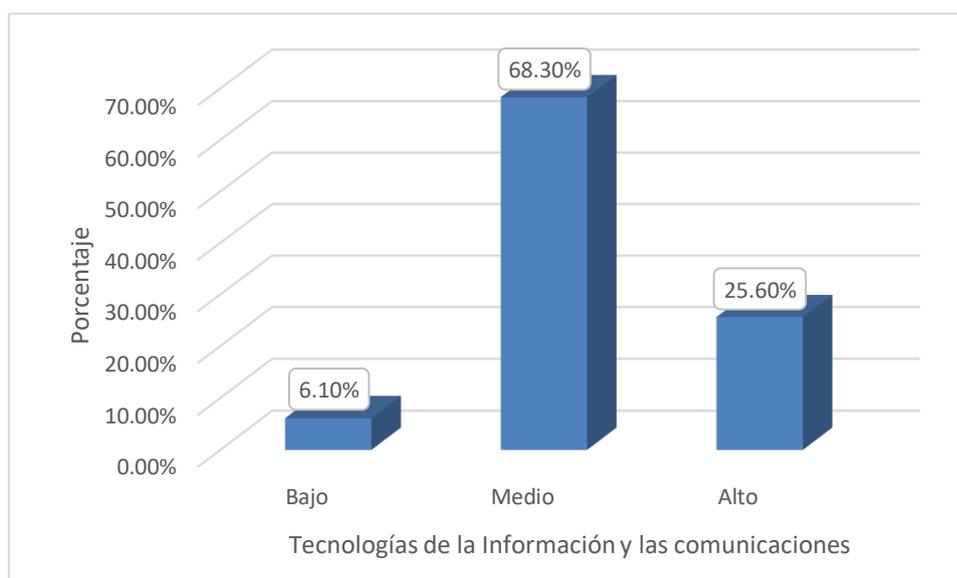


Figura 2. Niveles de Tecnologías de la Información y las comunicaciones

Se observa de la Tabla 1 y Figura 2, que las TICs se encuentra en el nivel medio con el 68.29%, en el nivel alto con el 25.61% y finalmente con 6.10% en el nivel bajo.

Tabla 2: Niveles de las dimensiones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Nivel	Hardware		Software		Telecomunicaciones	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	13	15.9%	3	3.7%	5	6.1%
Medio	58	70.7%	50	61.0%	48	58.5%
Alto	11	13.4%	29	35.4%	29	35.4%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

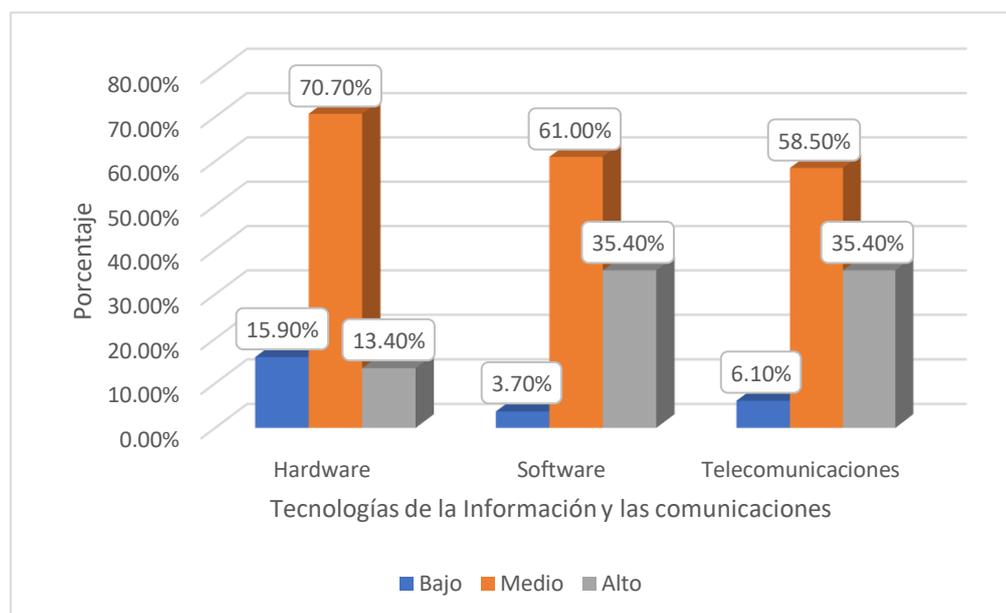


Figura 3. Niveles de las dimensiones de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La tabla 2 y figura 3, observamos que la dimensión Hardware se encuentra en el nivel medio con el 70.7%. Asimismo, la dimensión Software se encuentra en el nivel medio con el 61.0% y finalmente la dimensión de Telecomunicaciones se encuentra en el nivel medio con el 58.5%.

Tabla 3: Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	4,9	4.9
Medio	56	68.3	73.2
Alto	22	26.8	100,0
Total	82	100,0	

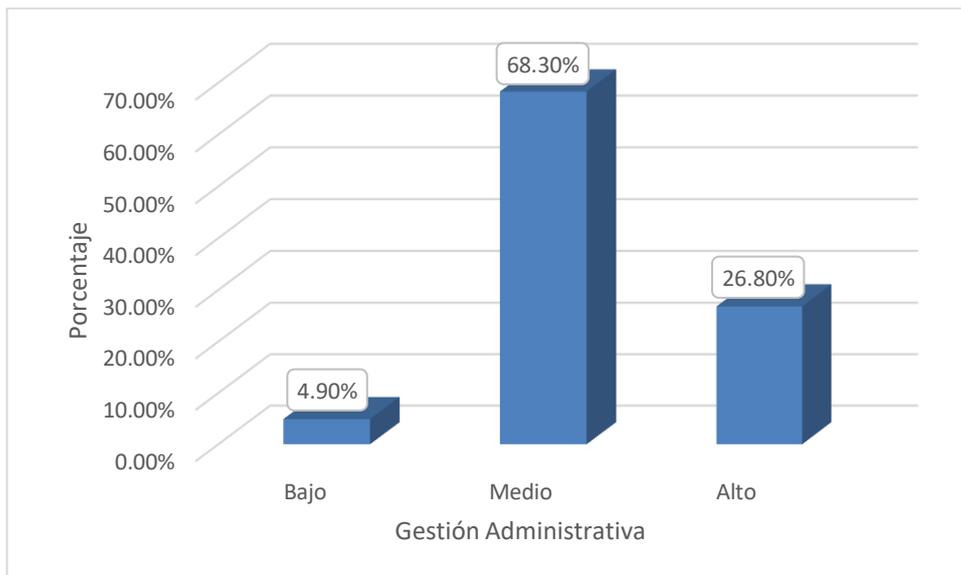


Figura 4. Niveles de Gestión administrativa

Observamos que en La tabla 3 y figura 4, se observa los niveles de gestión administrativa, en el nivel medio con el 68.29%, en el nivel alto con el 26.83%. y finalmente en el nivel bajo con el 4.88%.

Tabla 4: Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	3	3.7%	2	2.4%	12	14.6%	14	17.1%
Medio	46	56.1%	57	69.5%	53	64.6%	52	63.4%
Alto	33	40.2%	23	28%	17	20.7%	16	19.5%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

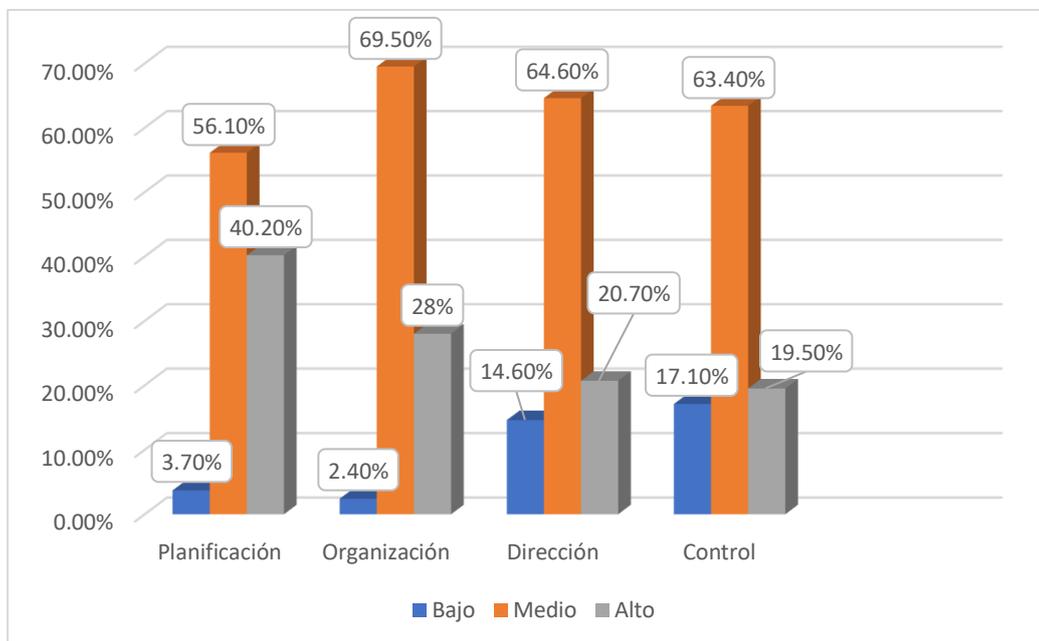


Figura 5. Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa

Se observa en la tabla 4 y figura 5 que la dimensión Planificación se encuentra en el nivel medio con el 56.1%, la dimensión Organización en el nivel medio con el 69.5%, del mismo modo la dimensión Dirección se encuentra en el nivel medio con un 64.6% y finalmente la dimensión Control se encuentra en el nivel medio con un 63.4%.

4.2. Resultados Inferenciales

Hipótesis general

H0: Las tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICs) no se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martin de Porras, Lima 2021

H1: Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martin de Porras, Lima 2021

Tabla 5: Correlación entre las TICs con la Gestión Administrativa (GA)

		TICs	GA
TICs	Correlación de Pearson	1	.742**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	82	82
GA	Correlación de Pearson	.742**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	82	82

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

En la tabla 5, observamos que el nivel de significancia bilateral tiene un valor de $0.001 < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (HA), por tanto, afirmamos que las TICs se relaciona con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martin de Porras, 2021, con un valor de Rho de Pearson de 0.742 evidenciando una correlación alta y positiva.

Primera hipótesis específica

H0: El hardware no se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021.

H1: El hardware se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021.

Tabla 6: Correlación entre la dimensión hardware y la gestión administrativa (GA).

		Correlaciones		
			Hardware	GA
Rho de Spearman	Hardware	Coeficiente de correlación	1.000	.625**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	82	82
	GA	Coeficiente de correlación	.625**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	82	82

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

En la tabla 6, observamos que el nivel de significancia bilateral tiene un valor de $0.001 < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (HA), afirmando que el hardware se relaciona con la gestión administrativa con un Rho de Spearman de 0,625 encontrándose una correlación moderada y positiva.

Segunda hipótesis específica

H0: El software no se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021

H1: El software se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021

Tabla 7: Correlación entre la dimensión software y la gestión administrativa (GA)

		Software	GA
Software	Correlación de Pearson	1	.732**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	82	82
GA	Correlación de Pearson	.732**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	82	82

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

En la tabla 7, observamos que el nivel de significancia bilateral tiene un valor de $0.001 < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (HA), por tanto, afirmamos que el software se relaciona con la gestión administrativa con un valor del Rho de Pearson de 0,732, interpretándose una correlación alta y positiva.

Tercera hipótesis específica

H0: Las telecomunicaciones no se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021

H1: Las telecomunicaciones se relacionan con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021

Tabla 8: Correlación entre la dimensión de telecomunicaciones y la gestión administrativa (GA)

		Correlaciones	
		Telecomunicaciones	GA
Rho de Spearman	Telecomunicaciones	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.589**
		N	.
		82	82
GA		Coeficiente de correlación	.589**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.< .001
		82	82

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

En la tabla 8, observamos que el nivel de significancia bilateral tiene un valor de $0.001 < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (HA), por tanto, afirmamos que las telecomunicaciones se relacionan con la gestión administrativa con un valor de Rho de Spearman de 0.589 evidenciando una correlación moderada y positiva.

V. DISCUSIÓN

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en la actualidad son la base fundamental para lograr la eficacia y eficiencia en la búsqueda de óptima gestión que toda entidad pública o privada pretende, no siendo ajena a esta realidad los establecimientos de salud específicamente los hospitales de nivel III. Es por ello que en el presente trabajo se fijó como objetivo general el determinar en qué medida las TICs se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, llegándose a confirmar la existencia de una correlación alta y positiva. En esta sección se contrastarán y discutirán los resultados encontrados con el de investigaciones previas, así como con los marcos teóricos sustentados en esta investigación.

En la hipótesis general se planteó que las TICs se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima 2021, obteniéndose como resultados un nivel de significancia bilateral de 0.001 y el coeficiente de Rho de Pearson $r=0.742$, determinándose a partir de estos la existencia de una correlación alta y positiva.

Estos resultados difieren con la investigación de Pacheco (2016) quien a partir de un nivel de significancia de 0.000 y un valor de Rho de Spearman de $r=0.590$, demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las TICs con la Gestión Hospitalaria del Hospital Hipólito Unanue. La diferencia marcada entre los valores de correlación sea probablemente porque a que a pesar de que ambas investigaciones se realizan en un hospital de nivel III, en Cayetano se realiza sobre los involucrados con la gestión netamente de los procesos administrativos, mientras que en el Hipólito abarca una muestra más amplia ya que incluyó además en su grupo de estudio al personal directivo de los procesos asistenciales. También Espinoza (2018) en su investigación donde a partir de los valores del nivel de significancia de 0.000 y el valor del Rho de Pearson $r=0.620$, demostró una moderada correlación entre las TICs con la gestión administrativa en la unidad de gestión educativa de Huancayo. Se encuentra mayor similitud en los resultados encontrados por Caro (2018) quien a partir de un nivel de significancia de 0.000 y el valor del Rho de Spearman de $r=0.745$, demostró la existencia de una buena correlación entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la universidad José F. Sánchez Carrión.

Observamos que los valores de correlación siempre son positivas y que van desde una correlación moderada a una alta , por tanto podemos afirmar que cuanto mejor sea el uso adecuado de las TICs , esto repercutirá positivamente en una mejor gestión administrativa, esto sin interesar el tipo de servicios que brinde la entidad pública confirmándose una relación directamente proporcional entre estas variables en análisis objeto de la presente investigación , es lógico deducir también que estos valores dependen en gran medida de tamaño, dimensión, rubro y complejidad de las entidades, además del grado de interrelación del recurso humano que se promuevan en estas. Es así que en el hospital cayetano se diagnosticó una compleja implementación de las Tecnologías necesarias para gestionar grandes volúmenes de datos para toma de decisiones, debiendo el recurso humano estar a la par en sus competencias y capacidades para un buen desempeño de sus actividades.

Según la Agenda Digital Peruana (2013), es importante recalcar en que el estado tiene como misión el garantizar los servicios de salud con calidad para la prevención, diagnóstico y tratamiento, centrados en los usuarios, sin discriminación e igualdad de derechos sin ningún tipo de distinción. En tal sentido considera como la primera estrategia para el fortalecimiento de la salud la usabilidad intensiva de TICs. Se menciona que además de los avances importantes de las tecnologías para la presentación de servicios de salud a través de equipamiento médico, también se considera importante el aporte de estas en cuanto a la gestión contribuyendo en una mayor eficiencia, disponibilidad y transparencia a través de los sistemas de información como los sistemas de registro de citas, interconsultas, gestión de historias clínicas físicas y electrónicas entre otros. En este tiempo de emergencia, debido a la pandemia por la Covid-19, la aplicación de las tecnologías presenta una gran oportunidad, ya que mediante el análisis de big data, se afrontaría el problema de manera científica. (Mao, Zou, Yao, Wu, 2021).

En cuanto a los resultados mostrados en el análisis descriptivo se observa que, respecto a TICs, el 68.3 % de los directivos encuestados están en el nivel medio, el 25.6 % en un nivel alto y un 6.1% en el nivel bajo. De estos resultados podemos deducir que una minoría de los involucrados con la gestión administrativa, se encuentran en un nivel no óptimo con respecto a su interrelación con las tecnologías. Del mismo modo en cuanto a la Gestión Administrativa el 68.3% de los

encuestados se encuentran en el nivel medio, el 26.8% en el nivel alto y el 4.9% en el nivel bajo. Análogamente podemos determinar que una minoría de los servidores designados a gestionar no cuentan con las capacidades y competencias deseadas, evidenciándose la necesidad de identificarlos y llevar a cabo estrategias para capacitar, integrar e involucrar a estos servidores en herramientas tecnológicas para un mejor desempeño de sus labores de gestión y administrativas. Sin embargo es alentador que muy pocos directivos se encuentra en el nivel bajo respecto a las tecnologías en relación con la gestión de servicios , esto debido a que el hospital ya se encuentra inmerso e integrado a la tecnologías ,corroborándose con muchos de sus sistemas administrativos, procesos y procedimientos automatizados ya en producción , como el sistema de gestión hospitalaria que contempla el registro de citas de pacientes , registros de historias clínicas , así como sistemas en línea para seguimiento a pacientes del seguro integral de salud , sistemas de tramite documentario , central de telefonía IP para comunicación interna, Call center para citas por teléfono, aplicaciones móvil para registro de citas de algunas especialidades y la unidad funcional de telemedicina en marcha , teniéndose para ello implementada toda una compleja infraestructura tecnológica a nivel de hardware, software y servicios de telecomunicaciones..

Es así que Podobnik (2020) en su trabajo de investigación pone de manifiesto en qué medida la gestión administrativa se vincula y relaciona de manera necesaria y obligatoria con las TICs para así romper barreras, aumentar la eficiencia, productividad, simplificar el trabajo mediante la sistematización de sus procesos y procedimientos administrativos, almacenar , acceder a considerables cantidades de información en tiempo real para la toma de decisiones de los profesionales responsable de la dirección de las entidades de salud. del mismo enfatiza la existencia de las nuevas herramientas tecnológicas para el tratamiento, prevención, diagnóstico, equipamientos médicos para una mejor, adecuada y oportunos de servicios de salud a la comunidad en su conjunto.

Respecto a la primera hipótesis específica se obtuvieron los valores del nivel de significancia bilateral de 0.000 y del Rho de Spearman de $r = 0.625$, donde se demostró a partir del análisis la existencia de una correlación moderada y positiva entre la dimensión Hardware y la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras, Lima, 2021. Similarmente Francisco (2021) en su

investigación plantea como hipótesis la existencia de la relación entre las dimensión Instrumental don la define como el uso de equipamiento tecnológico físico y la Gestión Administrativa , donde a partir de los valores de significancia de 000 y el del coeficiente del Rho de Spearman de $r=0.720$, rechaza la hipótesis nula , aceptando la alterna quien afirma que si existe una correlación positiva alta entre la dimensión instrumental y la gestión administrativa en los CETPRO públicos.

Del análisis descriptivo de la dimensión Hardware, se determinó que el 13% de los encuestados se encuentran en el nivel alto, mientras que un 70.70% se encuentra en el nivel medio y un 15.90% se encuentra en el nivel bajo. Lazo en su análisis de la dimensión microelectrónica respecto a la percepción de su indicador, Reglas normas de uso de los equipos, para el desempeño en los procesos administrativos del centro educativo secundario Miguel Grau en cuzco, concluye que el 34 % manifiesta que casi siempre se cumplen, el 24% nunca, el 14% a veces y el 10 % siempre. Respecto al indicador de si los equipos tecnológicos cumplen con, requisitos técnicos mínimos, determina que el 30% afirma que, si cumple con los requerimientos mínimos para el desarrollo de sus funciones administrativas, el 26% casi nunca, el 20% casi siempre, el 14% a veces y el 10% manifiesta que nunca. Respecto al indicador, renovación y mantenimiento de equipos que el 34% afirmo que se realizan siempre, el 20 % manifiesta que lo hacen casi siempre, el 18 a veces, el 16% afirma que nunca y el 12 % casi nunca. Podemos afirmar que el cumplimiento de los indicadores descritos por lazo, son la base fundamental para tener los equipos tecnológicos en óptimas condiciones y que repercutirán positivamente en un mejor desempeño de las labores vinculadas a la gestión administrativa.

Con relación a la segunda hipótesis especifica donde se afirmó que la dimensión Software se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, se obtuvo un valor de significancia bilateral 0.001 y el valor del Rho Pearson $r= 0.732$, de donde se concluyó a partir del análisis de estos valores, que existe de una correlación alta y positiva. En contraste con Lazo donde planteó como la dimensión informática influye positivamente en la gestión administrativa en el colegio secundario Miguel Grau en cuzco, donde a partir de los valores obtenidos en su investigación, con un valor de significancia de 0.000 y un valor del Rho de Spearman de $r=0.936$, se concluyó la existencia de un grado de correlación positiva

muy alta. Así mismo caro (2016) en su trabajo de investigación plantea en su hipótesis específica que su dimensión el uso de software de gestión documental se relaciona con la gestión administrativa de la facultad en la universidad José Faustino Sánchez Carrión, donde obtuvo como valor un nivel de significancia de 0.000 y del Rho de Spearman de $r = 0.801$ y demostró por tanto que existe una correlación muy buena. Observamos que la influencia del software identificado como un conjunto de programas de oficina, aplicaciones móviles, procesos automatizados siempre será significativa en toda entidad sin importar el producto y/o servicio que brinde, pero es importante precisar la alta influencia que esta tiene en el sector salud y su obligatoria implementación y necesaria innovación permanente para que estas puedan adaptarse al complejo contexto actual.

Del análisis descriptivo de la dimensión Software, se observó que el 35.40% se encuentran en el nivel alto, el 61.00% en el nivel medio, mientras que un 3.70% en el nivel bajo. En contraste Pacheco (2021) en su investigación arroja como respuesta a la percepción del software en relación con la gestión hospitalaria del hospital Hipólito Unanue en el agustino el 2016, que el 30.29% se encontraron en el nivel alto, 47.43% en el nivel medio y finalmente el 22.29% lo percibieron en el nivel bajo. Observamos que los porcentajes de relación o percepción respecto al software son aproximadamente similares, esto debido a la similitud entre las entidades en contraste ya que ambas refieren a instituciones prestadora de servicios de salud del nivel III.

Con respecto a la tercera hipótesis específica donde se afirmó que las Telecomunicaciones se relaciona con la gestión administrativa en el Hospital Cayetano Heredia, se obtuvo los resultados de la significancia bilateral con el valor de $p = 0.001$ y el del Rho de Spearman de $r = 0.589$, concluyéndose que existe una correlación moderada y positiva. Las conclusiones según Lazo (2016) en su trabajo de investigación donde plantea que la dimensión telecomunicaciones se relaciona con la gestión administrativa en el colegio miguel Grau, en donde obtuvo un nivel de significación de 0.000 y un valor del Rho de Spearman de $r = 0.920$, con la pudo determinar que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable descrita. Del mismo modo Francisco (2021) en su investigación, donde obtuvo los valores de un nivel de significancia bilateral 0.000 y el del Rho de Spearman $r = 0.808$, determinando a partir del análisis de estos resultados la

existencia de una correlación positiva alta entre la dimensión comunicativa y la gestión administrativa en los CETPRO públicos.

Finalmente, del análisis descriptivo de la dimensión Telecomunicaciones se evidencio que el 35.40% de los encuestados se encuentran en el nivel alto, el 58.50% en el nivel medio y un 6.10% en el nivel bajo. Del mismo modo Pacheco (2016) en el análisis descriptivo en su investigación respecto a la percepción de la dimensión acceso y uso de internet en las labores de gestión administrativa hospitalaria llega a concluir que el 8.57% se ubican en el nivel alto, 53.71% en el nivel medio y 37.71% la percibieron en el nivel bajo. Observamos una diferencia considerable respecto al nivel alto entre las dimensiones telecomunicaciones y acceso y uso de internet, esto debido a que esta última solo contempla uno de las variables que conforman a la dimensión de telecomunicaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según los resultados obtenidos, se concluye la existencia de una correlación alta positiva, con un Rho de 0.732 y una significancia de 0.001; entre las TICs con la gestión administrativa en el hospital cayetano Heredia.

Segunda: Según los resultados obtenidos, se concluye que, si existe una correlación moderada positiva, con un Rho de 0.625 y una significancia de 0.001; entre el Hardware con la gestión administrativa.

Tercera: Según los resultados obtenidos, se concluye que, si existe una correlación moderada positiva, con un Rho de 0.703 y una significancia de 0.001; entre el Software y la gestión administrativa.

Cuarta: Finalmente de los resultados obtenidos, se concluye que, si existe una correlación moderada positiva, con un Rho de 0.589 y una significancia de 0.001; entre las telecomunicaciones y la gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al titular de la entidad del hospital quien, en coordinación con el jefe de la oficina de estadística e informática, dar cumplimiento a los lineamientos para la elaboración del plan de gobierno digital conforme lo establece la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM.
- Segunda:** Se recomienda a los directivos de cada área administrativa, promover impulsar y realizar capacitaciones al personal de apoyo, en el manejo de herramientas tecnológicas en función de la naturaleza de sus funciones administrativas.
- Tercera:** Se recomienda a la oficina de estadística e informática en coordinación con el área de soporte técnico, realizar y ejecutar planes de mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica que incluye computadores, impresoras y equipos de oficina.
- Cuarta:** Se sugiere al titular de la Oficina Estadística e Informática, en coordinación con las unidades de informática y telecomunicaciones, la aplicación de metodologías ágiles para el desarrollo de aplicaciones, así como la implementación de la guía para la gestión de servicios de tecnologías como ITIL V4.
- Quinta:** Finalmente se recomienda al titular de la oficina e informática en coordinación con la unidad de telecomunicaciones, realizar y ejecutar planes preventivos y correctivos a la red de telecomunicaciones en su conjunto, como el mantenimiento de las instalaciones de fibra óptica, dispositivos intermedios de telecomunicaciones como Switches, Routers, y cableado estructurado de datos.

REFERENCIAS

Alijabe, P. y Mutula S. (2021). *African Journal of Business & Economic Research*. Dec2021, Vol. 16 Issue 4, p225-242. 18p (Silvius, De Waal, y Smith, 2009).

<http://dx.doi.org/10.31920/1750-4562/2021/v16n4a11>

Arnulf, G. (1998). *Technology and Global Change*. Ed. Cambridge University Press

<https://doi.org/10.1017/CBO9781316036471>

Arias, F (2012). *El proyecto de investigación- 2012 - 6a edición*

<https://es.slideshare.net/juancarlos777/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012-6a-edicion>.

Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición.

Pearson Educación: Colombia.

https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf

Hernández R, Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la*

Investigación, 6ta Edición. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Calandria, P. y Araya, M. (2009). *Conociendo las TIC*. Universidad de Chile

https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120281/Calandra_Pedro_Conociendo_los_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Universidad de Sevilla.

<http://ardilladigital.com/DOCUMENTOS/TECNOLOGIA%20EDUCATIVA/TICs/T2%20NNTT%20Y%20N%20ED/CABERO%20organizacion%20ed.pdf>

Caro, F. (2018). *Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*- 2016. [Tesis de doctorado -Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2231>

<https://dle.rae.es/>

Alaya, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega

<https://fddocuments.in/reader/full/ti93-cuaderno>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, 8va edición, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Perú: Primera edición/por:Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Diaz, K. (2021). *Uso de Tecnologías de la Información y su relación con la Gestión Administrativa del Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña, 2020*.

[Tesis de doctorado -Universidad Cesar Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56846>

Decreto Supremo N°066-2011-PCM, *que aprueba la Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú-La Agenda Digital Peruana 2.0*

<https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/agendadigital20.pdf>

De Haes, S., Van Grembergen, W., Joshi, A., & Huygh, T. (2020). *Enterprise Governance of Information Technology, Third Edition*. New York: Springer.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-25918-1>

Metodología

De La Cruz (2018). *Las Competencias TICs y Gestión administrativa en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21461>

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2020)
<https://dle.rae.es/>

Domínguez, M. (2003). *Las tecnologías de la información y la comunicación: sus opciones, sus limitaciones y sus efectos en la enseñanza*, *Nómadas*, núm. 8, 2003 Universidad Complutense de Madrid
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100809>

Espinoza J. (2018), *Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la mejora de la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Huancayo en el año 2016*. [Tesis de maestría-Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2630/TM%20CE-Ge%204222%20E1%20%20Espinoza%20Chuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Francisco, A. (2021). *Las TIC y la Gestión Administrativa en los CETPRO Públicos y de Convenio de la UGEL 02, Lima 2021*. [Tesis de maestría - Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72251/Francisco_VAM-SD.pdf?sequence=1

González (2019). *Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. Educación del Neoliberalismo*. Vol. 76 Núm. 168
<https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>

Gruber, A. (1998). *Technology and Global Change*. Editor: Cambridge University Press
<https://doi.org/10.1017/CBO9781316036471>

Hernández R, Fernández C y Baptista P (2014), Metodología de la Investigación, 6ta Edición. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

INAP, (2016). *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. Revista Semestral ISSN: 1989-8991

<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/issue/view/699/9>

Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. Journal of physics. Conference series, 1769(1), 012074.

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1769/1/012074/meta>

Luna, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. Universidad Autónoma del Estado de México. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México].

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. (1a. ed.). México: Patria

<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382457.pdf>

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*.

3era edición. Perú: Esan ediciones.

https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACION_Enrique_Louffat

Laudon, K.C., y Laudon J. P. (2008). *Sistemas de Información*. México: Pearson.

<http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/1420/1/sistemas-de%20informaci%C3%B3n%20gerencial.pdf>

Lazo, J. (2018). *Las tecnologías de la información y comunicación en la gestión administrativa del colegio secundario Almirante Miguel Grau del Distrito de Checacupe, Cusco 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

<http://hdl.handle.net/20.500.12918/3640>

Niquette, P. (2017). *Introduction: The Software Age*. Sophisticated: The Magazine Recuperado 26 de septiembre de 2020

<http://niquette.com/books/softword/part0.htm>

Martínez, (2009). *Tecnologías de la información y Comunicación*.

www.revistareduca.es:<http://revistareduca.es/index.php/reduca/article/viewFile/5/3>

Molina, L. E., & Mesa, F. Y. (2018). *Las TIC en escuelas rurales: realidades y proyección para la integración*. Praxis & Saber, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

doi:<https://doi.org/10.19053/22160159.v9.n21.2018.8924>

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis_saber/article/view/8924

Manríquez (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España]

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>

OECD (2002). *Measuring the information economy. Annex 1. The OECD definition of the ict sector*

<https://www.oecd.org/digital/ieconomy/2771153.pdf>.

Mao, Z; Zou, Q; Yao, H; Wu, J. (2021). *The application framework of big data technology in the COVID-19 epidemic emergency management in local government-a case study of Hainan Province, China* BMC Public Health. Vol. 21 Issue

<http://dx.doi.org/10.1186/s12889-021-12065-0>

Munch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. 2da edición México. Pearson
<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>

Pacheco, L. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y la gestión hospitalaria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016*. [Tesis de maestría -Universidad Cesar Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/6739>

Parra, B. (2017). *Gestión administrativa e implementación de los tics en el Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016*. [Tesis de maestría -Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9058/Parra_RBI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pierre y Álvarez (2020). *Implementación de la Tecnología de la Información y Comunicación TIC en la Gestión Administrativa de la Empresa Fenoco S.A para la Sostenibilidad Empresarial*. [¿Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD Colombia]
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37196/rpsarmientoperezv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RAC - Revista de Administração Contemporânea.(2021). *Article: Going the Extra Mile: Impact of Individuals' Behavior on Information Technology Governance*.Vol. 25 Issue 5, p1-15. 15p. Wiedenhoft, Luciano, & Pereira, 2019.
<http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac2021190237.en>

Ramos C. y Milanese A. (2017). *Public Management Models, Latin America. In:*

Farazmand A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham.

https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_2692-1

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*, 8va. ed. México: Pearson.

<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>

Sánchez, Reyes y Mejía (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (2ª ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SR

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Tolentino, J. (2018). *Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016*. [Tesis de maestría - Universidad Cesar Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8891>

Ramírez y Casillas, M (2014). *Háblame de TIC - Tecnología Digital en la Educación Superior*. 1a ed. - Córdoba: Brujas, 2014

https://www.uv.mx/personal/mcasillas/files/2015/02/hablamedeTIC_librocompleto.pdf

Resolución Directoral N° 245-2020-HCH-DG, *aprueba el Plan Operativo Institucional Multianual 2021-2023*. Hospital Cayetano Heredia

<http://www.hospitalcayetano.gob.pe>

Rodríguez (2005). *Explicación Histórica del Derecho Administrativo*,

Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM

<https://goo.gl/9UNWsi>

Soto, A. (2018). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX*. Revista Peruana de Medicina Experimental de Salud Pública

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Gestión Administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: PG: De qué manera las tecnologías de la información y las comunicaciones se relacionan con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1: De qué manera el Hardware se relaciona con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>PE2: De qué manera el Software se relaciona con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>PE3: De qué manera las Telecomunicaciones se relaciona con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p>	<p>Objetivo general: OG: Determinar de qué manera las tecnologías de la información y las comunicaciones se relacionan con la gestión administrativa del hospital cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar de qué manera el Hardware se relaciona con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>OE2: Determinar de qué manera el Software se relaciona con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>OE3: Determinar de qué manera las Telecomunicaciones se relaciona con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>HG: Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones se relacionan la Gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: El Hardware se relacionan con la gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>HE2: El Software se relacionan con Gestión administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p> <p>HE3: Las Telecomunicaciones se relaciona con la Gestión Administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021.</p>	<p>Variable 1: Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICs) Definición Conceptual: Ramírez (2014), define a las TICs como la confluencia tecnológica entre la computación y la microelectrónica considerándose entre sus componentes el hardware, software y las telecomunicaciones.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Hardware	Equipos tecnológicos de escritorio. Equipos tecnológicos portables. Soporte técnico y mantenimiento.	1, 2 3,4,5 6,7,8	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo Medio Alto
			D2: Software	Programas de oficina.	9,10,11		
			D3: Telecomunicaciones	Sistemas informáticos.	12,13,14		
				Alineación e integración.	15,16,17		
				Intranet.	18,19		
				Internet.	20,21,22		
				Telemedicina y Call center.	23,24		

			<p>Variable 2: Gestión Administrativa</p> <p>Según Munch (2014) la gestión es sucesión de actividades donde se coordina cada recurso a fin de alcanzar la mayor utilidad, eficiencia, calidad, eficacia y competitividad en el alcance de resultados de las metas de una empresa; por lo que es necesario planear, organizar, dirigir y controlar cada actividad en un centro laboral.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Planeación	Planes. Objetivos y metas. Estrategias.	1, 2, 3, 4, 5, 6	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo Medio Alto
			D2: Organización	Estructura Institucional. Recursos Humanos. Capacitación del personal.	7,8 9,10, 11,12		
			D3 Dirección				
			D4: Control	Liderazgo. Motivación. Comunicación. Monitoreo. Medición. Evaluación.	13,14 15,6 17,18 19,20 21,22, 23,24		
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>TIPO: Es Básica porque trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos</p> <p>DISEÑO: Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño es no experimental, transversal</p> <p>MÉTODO: descriptivo correlacional tiene como objetivo describir, analizar e interpretar la relación entre dos variables, estudia el fenómeno en su estado actual y en su forma natural.</p>	<p>Población: Está conformada por 103 directivos</p> <p>Tipo de muestreo: El tipo de muestra es no probabilístico intencional por conveniencia, debido a la particularidad del estudio</p> <p>Tamaño de muestra: Estará conformada por 82 es aleatorio probabilístico.</p>	<p>Variable 1: Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28. Autor: Edú Eutimio Príncipe Bardales. Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Individual. Forma de Administración: Directa.</p> <p>Variable 2: Gestión Administrativa. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28. Autor: Edu Eutimio Principe Bardales. Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Individual. Forma de Administración: Directa.</p>	<p>DESCRIPTIVA: La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS versión 28.</p> <p>INFERENCIAL: Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros.</p>				

Anexo 2: Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1	Se define a las TICs como la confluencia tecnológica entre la computación y la microelectrónica considerándose entre sus componentes el hardware, software y las telecomunicaciones Ramírez (2014)	Hardware	Equipos tecnológicos de escritorio.	1, 2	Nunca(N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS), Siempre (S).
Tecnologías de la Información y Las comunicaciones (TICs)		Se define el Hardware como todo el componente físico de la infraestructura tecnológica y cuya parte fundamental vienen a ser los circuitos integrados base fundamental para la creación de computadoras y todo tipo equipos tecnológicos. (cabero 1998).	Equipos tecnológicos portables. Soporte técnico y mantenimiento	3,4,5 6,7,8	
		Software	Programas de oficina.	9,10,11	
		Se define el Software como componente lógico esencial para soporte de la informática conformado por programas, bases de datos, aplicaciones, siendo a la vez la base fundamental para el funcionamiento de los ordenadores, impresoras y equipos de telecomunicaciones mediante los sistemas operativos. (cabero 1998).	Sistemas informáticos. Alineación e integración.	12,13,14 15,16,17	
		Telecomunicaciones	Intranet. Internet. Telemedicina y Call center.	18,19 20,21,22 23,24	
VARIABLE 2	La gestión es sucesión de actividades donde se coordina cada recurso a fin de alcanzar la mayor utilidad, eficiencia, calidad, eficacia y competitividad en el alcance de resultados de las metas de una empresa; por lo que es necesario planear, organizar, dirigir y controlar cada actividad en un centro laboral Munch (2014)	Planeación	Planes. Objetivos y metas. Estrategias.	1, 2 3, 4 5, 6	Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS), Siempre (S).
Gestión Administrativa		Munch (2014) consiste en establecer el contexto futuro y el curso que debe tomar la organización y que resultados se deben obtener y la estrategia que se va desarrollar para lograr el objetivo reduciendo los riesgos.	Estructura Institucional. Recursos Humanos. Capacitación del personal.	7,8 9,10 11,12	
		Organización	Liderazgo. Motivación. Comunicación.	13,14 15,6 17,18	
		Munch, (2014) la define como el esquema y detalle de la estructura de la organización, así como la función y responsabilidad y determinación de la metodología, la técnica que se va utilizar con el objetivo de simplificar el trabajo, es decir se busca determinar las funciones que van desarrollar los colaboradores al interior de una empresa y/o organización.	Monitoreo. Medición. Evaluación.	19,20 21,22 23,24	
		Dirección	Luna, (2014), establece que dirigir necesita cierto habilidad y atributo que son de importancia en la administración; está fase es denominada como la capacidad que se tiene para guiar, liderar, comandar ejecutar y se presume que la dirección es el núcleo central de la Administración.		
	Control				

		Luna (2014) señala que es la última etapa del proceso de administración, evalúa los desarrollado con la planeación, organización y dirección es decir busca evidenciar los resultaos obtenidos de una organización.			
--	--	---	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



ANEXOS

Anexo 1: CUESTIONARIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

Estimado Colaborador

Maque una X en la columna que corresponda según su perspectiva laboral, se detalla las siguientes alternativas;

Nunca (N)=1, Casi nunca (CN)= 2, A veces (AV)= 3, Casi siempre (CS)= 4 y Siempre (S) =5.

N°	Dimensiones – CULTURA ORGANIZACIONAL	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: HARDWARE						
1	Se realizan renovaciones de equipos de cómputo periódicamente.	1	2	3	4	5
2	Los equipos de cómputo cumplen con los requisitos para el desempeño de sus actividades.	1	2	3	4	5
3	Se utilizan Laptops, Tablets, Móviles para el desarrollo de las actividades administrativas.	1	2	3	4	5
4	Se hace uso de sistemas informáticos móviles para el desarrollo de los procedimientos y funciones administrativas.	1	2	3	4	5
5	Se utilizan pizarras interactivas, proyectores para capacitaciones y reuniones de grupos de trabajo administrativo.	1	2	3	4	5
6	Se realizan mantenimiento preventivos y correctivos a los equipos informáticos de su oficina.	1	2	3	4	5
7	Existen reglas, recomendaciones establecidas para adecuado uso de los equipos de cómputo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: SOFTWARE						
9	El uso de programas como el Word, Excel y BizAgi facilitan y mejoran el desempeño de sus actividades administrativas.	1	2	3	4	5
10	Los programas informáticos se encuentran siempre operativas y con todas sus funciones.	1	2	3	4	5
11	Se realizan capacitaciones para el mejor uso de programas y herramientas tecnológicas.	1	2	3	4	5
12	Se implementan y vigilan políticas de seguridad que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	1	2	3	4	5
13	Los sistemas informáticos son mejorados y actualizados en función a los requerimientos de las áreas administrativas.	1	2	3	4	5
14	Las aplicaciones como el SIAF, SIGA, SEACE están siempre accesibles y disponibles	1	2	3	4	5
15	Los sistemas informáticos esta alineados a los objetivos de los procesos administrativos	1	2	3	4	5
16	Los sistemas informáticos mejoran la integración de los procesos administrativos.	1	2	3	4	5
17	Se elaboran los Sistemas Informáticos en coordinación con el área usuaria.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: TELECOMUNICACIONES						
18	Se hace uso del correo institucional, mensajería interna y telefonía para comunicaciones y coordinaciones entre áreas administrativas.	1	2	3	4	5
19	Las computadoras, teléfonos e impresoras quedan inoperativas por el corte de energía eléctrica.	1	2	3	4	5
20	El portal web es actualizado permanentemente para socializar los servicios de salud al usuario.	1	2	3	4	5
21	Se implementan y vigilan las políticas de acceso a redes sociales, YouTube USB	1	2	3	4	5
22	Se promueve y motiva al personal el uso de herramientas tecnológicas en la nube y el acceso remoto para el desarrollo de sus actividades	1	2	3	4	5
23	La disponibilidad de los servicios de telemedicina y Call center son ininterrumpidas y sin problemas.	1	2	3	4	5
24	Las unidades de Telemedicina y Call Center coordinan con otras unidades administrativas para la realización de sus actividades.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA.

Estimado Colaborador

Maque una X en la columna que corresponda según su perspectiva laboral, se detalla las siguientes alternativas; Nunca (N)=1, Casi nunca (CN)= 2, A veces (AV)= 3, Casi siempre (CS)= 4 y Siempre (S)= 5.

N°	Dimensiones: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN						
1	los proyectos tecnológicos son considerados en el Plan Operativo Institucional.	1	2	3	4	5
2	El plan operativo institucional se elabora y presenta oportunamente.	1	2	3	4	5
3	Se hace uso de las tecnologías en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los objetivos y metas.	1	2	3	4	5
4	Las funciones del personal se encuentran orientados a alcanzar los objetivos y metas contemplados en el plan operativo institucional.	1	2	3	4	5
5	Se implementan estrategias bien definidas para el logro los objetivos y metas del plan operativo institucional.	1	2	3	4	5
6	Se promueve e impulsa el uso de las herramientas tecnológicas como el Meet, Zoom, Google Drive en la gestión administrativa.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
7	Se promueve la participación del personal administrativo en la implementación de la gestión por procesos del hospital.	1	2	3	4	5
8	La estructura organizacional contempla a las áreas tecnológicas como soporte en la gestión administrativa.	1	2	3	4	5
9	Las funciones del personal se realizan de acuerdo a las normas y directivas.	1	2	3	4	5
10	El personal cumple oportunamente las funciones que le corresponde dentro de los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
11	El personal se capacita periódicamente en herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño de sus actividades.	1	2	3	4	5
12	Las capacitaciones al personal se realizan de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
13	Los directivos generan un ambiente motivador y agradable en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Los jefes promueven la especialización de herramientas tecnológicas para el mejor desempeño de sus actividades.	1	2	3	4	5
15	Los jefes reconocen y/o felicitan al personal por su responsable y buen desempeño en sus funciones.	1	2	3	4	5
16	La remuneración del personal está en función al nivel profesional y a sus competencias tecnológicas.	1	2	3	4	5
17	Se utiliza la tecnología para mejorar la comunicación entre las áreas administrativas.	1	2	3	4	5
18	Considera que la comunicación de las disposiciones de la gestión es claras y basadas en las normas.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONTROL						
19	Se realiza el monitoreo para hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal.	1	2	3	4	5
20	El monitoreo de actividades con herramientas tecnológicas mejora la gestión administrativa.	1	2	3	4	5
21	Se hace uso de indicadores que midan los procesos administrativos para una mejora continua.	1	2	3	4	5
22	Se utilizan las tecnologías adecuadas para la medición de los procesos administrativos.	1	2	3	4	5
23	Se realiza una evaluación periódica al personal en relación a la eficiencia y eficacia de sus actividades.	1	2	3	4	5
24	Se hace uso de métodos de evaluación mediante herramientas tecnológicas para medir el desempeño del personal.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tecnologías de la Información y Comunicaciones	.920	24
Gestión Administrativa	.955	24

Anexo 5: Certificado de validación de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Postgrado de la UCV, en la sede Lima Norte del TAET-2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Gestión Pública.

La investigación se titula: "Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Gestión Administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación a fin de que pueda revisar mi expediente de validación.

El referido expediente cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Edú Eutimio Príncipe Bardales
D.N.I. 09839436

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HARDWARE							
1	Se realizan renovaciones de equipos de cómputo periódicamente.	X		X		X		
2	Los equipos de cómputo cumplen con los requisitos para el desempeño de sus actividades.	X		X		X		
3	Se utilizan Laptops, Tablets, Móviles para el desarrollo de las actividades administrativas.	X		X		X		
4	Se hace uso de sistemas informáticos móviles para el desarrollo de los procedimientos y funciones administrativas.	X		X		X		
5	Se utilizan pizarras interactivas, proyectores para capacitaciones y reuniones de grupos de trabajo administrativo.	X		X		X		
6	Se realizan mantenimiento preventivos y correctivos a los equipos informáticos de su oficina.	X		X		X		
7	Existen reglas, recomendaciones establecidas para adecuado uso de los equipos de cómputo.	X		X		X		
8	El área de soporte técnico da atención y solución oportuna a los problemas en los equipos tecnológicos.	X		X		X		
	DIMENSION N° 2: SOFTWARE							
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El uso de programas como el Word, Excel y BizAgi facilitan y mejoran el desempeño de sus actividades administrativas.	X		X		X		
10	Los programas informáticos se encuentran siempre operativas y con todas sus funciones.	X		X		X		
11	Se realizan capacitaciones para el mejor uso de programas y herramientas tecnológicas.	X		X		X		
12	Se implementan y vigilan políticas de seguridad que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	X		X		X		
13	Los sistemas informáticos son mejorados y actualizados en función a los requerimientos de las áreas administrativas.	X		X		X		
14	Las aplicaciones como el SIAF, SIGA, SEACE están siempre accesibles y disponibles	X		X		X		
15	Los sistemas informáticos esta alineados a los objetivos de los procesos administrativos	X		X		X		
16	Los sistemas informáticos mejoran la integración de los procesos administrativos.	X		X		X		
17	Se elaboran los Sistemas Informáticos en coordinación con el área usuaria.	X		X		X		

	DIMENSION N° 3: TELECOMUNICACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Se hace uso del correo institucional, mensajería interna y telefonía para comunicaciones y coordinaciones entre áreas administrativas.	X		X		X		
19	Las computadoras, teléfonos e impresoras quedan inoperativas por el corte de energía eléctrica.	X		X		X		
20	El portal web es actualizado permanentemente para socializar los servicios de salud al usuario.	X		X		X		
21	Se implementan y vigilan las políticas de acceso a redes sociales, YouTube USB.	X		X		X		
22	Se promueve y motiva al personal el uso de herramientas tecnológicas en la nube y el acceso remoto para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
23	La disponibilidad de los servicios de telemedicina y Call center son ininterrumpidas y sin problemas.	X		X		X		
24	Las unidades de Telemedicina y Call Center coordinan con otras unidades administrativas para la realización de sus actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg: Oscar Guillermo Chicchón Mendoza.** DNI: **08478538.**

Especialidad del validador: **ADMINISTRACION -FINANZAS-COSTOS-TRIBUTACION.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 01 de Diciembre de 2021.



.....
Firma del experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN N°1: PLANEACIÓN							
1	los proyectos tecnológicos son considerados en el Plan Operativo Institucional.	X		X		X		
2	El plan operativo institucional se elabora y presenta oportunamente.	X		X		X		
3	Se hace uso de las tecnologías en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los objetivos y metas.	X		X		X		
4	Las funciones del personal se encuentran orientados a alcanzar los objetivos y metas contemplados en el plan operativo institucional.	X		X		X		
5	Se implementan estrategias bien definidas para el logro los objetivos y metas del plan operativo institucional.	X		X		X		
6	Se promueve e impulsa el uso de las herramientas tecnológicas como el Meet, Zoom, Google Drive en la gestión administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN N°2: ORGANIZACIÓN							
7	Se promueve la participación del personal administrativo en la implementación de la gestión por procesos del hospital.	X		X		X		
8	La estructura organizacional contempla a las áreas tecnológicas como soporte en la gestión administrativa.	X		X		X		
9	Las funciones del personal se realizan de acuerdo a las normas y directivas.	X		X		X		
10	El personal cumple oportunamente las funciones que le corresponde dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
11	El personal se capacita periódicamente en herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño de sus actividades.	X		X		X		
12	Las capacitaciones al personal se realizan de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN N°3: DIRECCIÓN							
13	Los directivos generan un ambiente motivador y agradable en su área de trabajo.	X		X		X		
14	Los jefes promueven la especialización de herramientas tecnológicas para el mejor desempeño de sus actividades.	X		X		X		
15	Los jefes reconocen y/o felicitan al personal por su responsable y buen desempeño en sus funciones.	X		X		X		
16	La remuneración del personal está en función al nivel profesional y a sus competencias tecnológicas.	X		X		X		

17	Se utiliza la tecnología para mejorar la comunicación entre las áreas administrativas.	X		X		X	
18	Considera que la comunicación de las disposiciones de la gestión es claras y basadas en las normas	X		X		X	
DIMENSIÓN N° 4: CONTROL							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	Se realiza el monitoreo para hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal.	X		X		X	
20	El monitoreo de actividades con herramientas tecnológicas mejora la gestión administrativa.	X		X		X	
21	Se hace uso de indicadores que midan los procesos administrativos para una mejora continua.	X		X		X	
22	Se utilizan las tecnologías adecuadas para la medición de los procesos administrativos.	X		X		X	
23	Se realiza una evaluación periódica al personal en relación a la eficiencia y eficacia de sus actividades.	X		X		X	
24	Se hace uso de métodos de evaluación mediante herramientas tecnológicas para medir el desempeño del personal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg: Oscar Guillermo Chicchón Mendoza.** DNI: **08478538**

Especialidad del validador: **ADMINISTRACION -FINANZAS-COSTOS-TRIBUTACION.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 01 de Diciembre de 2021.



.....
Firma del experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HARDWARE							
1	Se realizan renovaciones de equipos de cómputo periódicamente.	X		X		X		
2	Los equipos de cómputo cumplen con los requisitos para el desempeño de sus actividades.	X		X		X		
3	Se utilizan Laptops, Tablets, Móviles para el desarrollo de las actividades administrativas.	X		X		X		
4	Se hace uso de sistemas informáticos móviles para el desarrollo de los procedimientos y funciones administrativas.	X		X		X		
5	Se utilizan pizarras interactivas, proyectores para capacitaciones y reuniones de grupos de trabajo administrativo.	X		X		X		
6	Se realizan mantenimiento preventivos y correctivos a los equipos informáticos de su oficina.	X		X		X		
7	Existen reglas, recomendaciones establecidas para adecuado uso de los equipos de cómputo.	X		X		X		
8	El área de soporte técnico da atención y solución oportuna a los problemas en los equipos tecnológicos.	X		X		X		
	DIMENSION N° 2: SOFTWARE							
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El uso de programas como el Word, Excel y BizAgi facilitan y mejoran el desempeño de sus actividades administrativas.	X		X		X		
10	Los programas informáticos se encuentran siempre operativas y con todas sus funciones.	X		X		X		
11	Se realizan capacitaciones para el mejor uso de programas y herramientas tecnológicas.	X		X		X		
12	Se implementan y vigilan políticas de seguridad que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	X		X		X		
13	Los sistemas informáticos son mejorados y actualizados en función a los requerimientos de las áreas administrativas.	X		X		X		
14	Las aplicaciones como el SIAF, SIGA, SEACE están siempre accesibles y disponibles	X		X		X		
15	Los sistemas informáticos esta alineados a los objetivos de los procesos administrativos	X		X		X		
16	Los sistemas informáticos mejoran la integración de los procesos administrativos.	X		X		X		
17	Se elaboran los Sistemas Informáticos en coordinación con el área usuaria.	X		X		X		

	DIMENSION N° 3: TELECOMUNICACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Se hace uso del correo institucional, mensajería interna y telefonía para comunicaciones y coordinaciones entre áreas administrativas.	X		X		X		
19	Las computadoras, teléfonos e impresoras quedan inoperativas por el corte de energía eléctrica.	X		X		X		
20	El portal web es actualizado permanentemente para socializar los servicios de salud al usuario.	X		X		X		
21	Se implementan y vigilan las políticas de acceso a redes sociales, YouTube USB.	X		X		X		
22	Se promueve y motiva al personal el uso de herramientas tecnológicas en la nube y el acceso remoto para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
23	La disponibilidad de los servicios de telemedicina y Call center son ininterrumpidas y sin problemas.	X		X		X		
24	Las unidades de Telemedicina y Call Center coordinan con otras unidades administrativas para la realización de sus actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg: Alexander Edward Cuba Diaz.** DNI: **73746868.**

Especialidad del validador: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 01 de Diciembre de 2021.



.....
Firma del experto Informante,
Tecnologías De La Información

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN N°1: PLANEACIÓN								
1	los proyectos tecnológicos son considerados en el Plan Operativo Institucional.	X		X		X		
2	El plan operativo institucional se elabora y presenta oportunamente.	X		X		X		
3	Se hace uso de las tecnologías en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los objetivos y metas.	X		X		X		
4	Las funciones del personal se encuentran orientados a alcanzar los objetivos y metas contemplados en el plan operativo institucional.	X		X		X		
5	Se implementan estrategias bien definidas para el logro los objetivos y metas del plan operativo institucional.	X		X		X		
6	Se promueve e impulsa el uso de las herramientas tecnológicas como el Meet, Zoom, Google Drive en la gestión administrativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN N°2: ORGANIZACIÓN								
7	Se promueve la participación del personal administrativo en la implementación de la gestión por procesos del hospital.	X		X		X		
8	La estructura organizacional contempla a las áreas tecnológicas como soporte en la gestión administrativa.	X		X		X		
9	Las funciones del personal se realizan de acuerdo a las normas y directivas.	X		X		X		
10	El personal cumple oportunamente las funciones que le corresponde dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
11	El personal se capacita periódicamente en herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño de sus actividades.	X		X		X		
12	Las capacitaciones al personal se realizan de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN N°3: DIRECCIÓN								
13	Los directivos generan un ambiente motivador y agradable en su área de trabajo.	X		X		X		
14	Los jefes promueven la especialización de herramientas tecnológicas para el mejor desempeño de sus actividades.	X		X		X		
15	Los jefes reconocen y/o felicitan al personal por su responsable y buen desempeño en sus funciones.	X		X		X		
16	La remuneración del personal está en función al nivel profesional y a sus competencias tecnológicas.	X		X		X		
17	Se utiliza la tecnología para mejorar la comunicación entre las áreas administrativas.	X		X		X		
18	Considera que la comunicación de las disposiciones de la gestión es claras y basadas en las normas	X		X		X		

DIMENSIÓN N° 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
19	Se realiza el monitoreo para hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal.	X		X		X	
20	El monitoreo de actividades con herramientas tecnológicas mejora la gestión administrativa.	X		X		X	
21	Se hace uso de indicadores que midan los procesos administrativos para una mejora continua.	X		X		X	
22	Se utilizan las tecnologías adecuadas para la medición de los procesos administrativos.	X		X		X	
23	Se realiza una evaluación periódica al personal en relación a la eficiencia y eficacia de sus actividades.	X		X		X	
24	Se hace uso de métodos de evaluación mediante herramientas tecnológicas para medir el desempeño del personal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg: Alexander Edward Cuba Díaz.** DNI: **73746868.**

Especialidad del validador: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 01 de Diciembre de 2021.



Firma del experto Informante.
 Tecnologías De La Información.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HARDWARE							
1	Se realizan renovaciones de equipos de cómputo periódicamente.	X		X		X		
2	Los equipos de cómputo cumplen con los requisitos para el desempeño de sus actividades.	X		X		X		
3	Se utilizan Laptops, Tablets, Móviles para el desarrollo de las actividades administrativas.	X		X		X		
4	Se hace uso de sistemas informáticos móviles para el desarrollo de los procedimientos y funciones administrativas.	X		X		X		
5	Se utilizan pizarras interactivas, proyectores para capacitaciones y reuniones de grupos de trabajo administrativo.	X		X		X		
6	Se realizan mantenimiento preventivos y correctivos a los equipos informáticos de su oficina.	X		X		X		
7	Existen reglas, recomendaciones establecidas para adecuado uso de los equipos de cómputo.	X		X		X		
8	El área de soporte técnico da atención y solución oportuna a los problemas en los equipos tecnológicos.	X		X		X		
	DIMENSION N° 2: SOFTWARE							
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El uso de programas como el Word, Excel y BizAgi facilitan y mejoran el desempeño de sus actividades administrativas.	X		X		X		
10	Los programas informáticos se encuentran siempre operativas y con todas sus funciones.	X		X		X		
11	Se realizan capacitaciones para el mejor uso de programas y herramientas tecnológicas.	X		X		X		
12	Se implementan y vigilan políticas de seguridad que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	X		X		X		
13	Los sistemas informáticos son mejorados y actualizados en función a los requerimientos de las áreas administrativas.	X		X		X		
14	Las aplicaciones como el SIAF, SIGA, SEACE están siempre accesibles y disponibles	X		X		X		
15	Los sistemas informáticos esta alineados a los objetivos de los procesos administrativos	X		X		X		
16	Los sistemas informáticos mejoran la integración de los procesos administrativos.	X		X		X		
17	Se elaboran los Sistemas Informáticos en coordinación con el área usuaria.	X		X		X		



18	Se hace uso del correo institucional, mensajería interna y telefonía para comunicaciones y coordinaciones entre áreas administrativas.	X		X		X		
19	Las computadoras, teléfonos e impresoras quedan inoperativas por el corte de energía eléctrica.	X		X		X		
20	El portal web es actualizado permanentemente para socializar los servicios de salud al usuario.	X		X		X		
21	Se implementan y vigilan las políticas de acceso a redes sociales, YouTube USB.	X		X		X		
22	Se promueve y motiva al personal el uso de herramientas tecnológicas en la nube y el acceso remoto para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
23	La disponibilidad de los servicios de telemedicina y Call center son ininterrumpidas y sin problemas.	X		X		X		
24	Las unidades de Telemedicina y Call Center coordinan con otras unidades administrativas para la realización de sus actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg. Edison Gregorio Príncipe Bardales.** DNI: **06609824**

Especialidad del validador: **MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES CON MENCION EN C4 I (SISTEMAS DE COMANDO Y CONTROL).**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 01 de Diciembre de 2021.



.....
Firma del experto Informante.
CIENCIAS MILITARES CON MENCION EN C4 I

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN N°1: PLANEACIÓN								
1	los proyectos tecnológicos son considerados en el Plan Operativo Institucional.	X		X		X		
2	El plan operativo institucional se elabora y presenta oportunamente.	X		X		X		
3	Se hace uso de las tecnologías en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los objetivos y metas.	X		X		X		
4	Las funciones del personal se encuentran orientados a alcanzar los objetivos y metas contemplados en el plan operativo institucional.	X		X		X		
5	Se implementan estrategias bien definidas para el logro los objetivos y metas del plan operativo institucional.	X		X		X		
6	Se promueve e impulsa el uso de las herramientas tecnológicas como el Meet, Zoom, Google Drive en la gestión administrativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN N°2: ORGANIZACIÓN								
7	Se promueve la participación del personal administrativo en la implementación de la gestión por procesos del hospital.	X		X		X		
8	La estructura organizacional contempla a las áreas tecnológicas como soporte en la gestión administrativa.	X		X		X		
9	Las funciones del personal se realizan de acuerdo a las normas y directivas.	X		X		X		
10	El personal cumple oportunamente las funciones que le corresponde dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
11	El personal se capacita periódicamente en herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño de sus actividades.	X		X		X		
12	Las capacitaciones al personal se realizan de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN N°3: DIRECCIÓN								
13	Los directivos generan un ambiente motivador y agradable en su área de trabajo.	X		X		X		
14	Los jefes promueven la especialización de herramientas tecnológicas para el mejor desempeño de sus actividades.	X		X		X		
15	Los jefes reconocen y/o felicitan al personal por su responsable y buen desempeño en sus funciones.	X		X		X		
16	La remuneración del personal está en función al nivel profesional y a sus competencias tecnológicas.	X		X		X		
17	Se utiliza la tecnología para mejorar la comunicación entre las áreas administrativas.	X		X		X		
18	Considera que la comunicación de las disposiciones de la gestión es claras y basadas en las normas	X		X		X		



19	Se realiza el monitoreo para hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal.	X		X		X		
20	El monitoreo de actividades con herramientas tecnológicas mejora la gestión administrativa.	X		X		X		
21	Se hace uso de indicadores que midan los procesos administrativos para una mejora continua.	X		X		X		
22	Se utilizan las tecnologías adecuadas para la medición de los procesos administrativos.	X		X		X		
23	Se realiza una evaluación periódica al personal en relación a la eficiencia y eficacia de sus actividades.	X		X		X		
24	Se hace uso de métodos de evaluación mediante herramientas tecnológicas para medir el desempeño del personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg: Edison Gregorio Príncipe Bardales.** DNI: **06609824**

Especialidad del validador: **MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES CON MENCIÓN EN C4 I (SISTEMAS DE COMANDO Y CONTROL).**

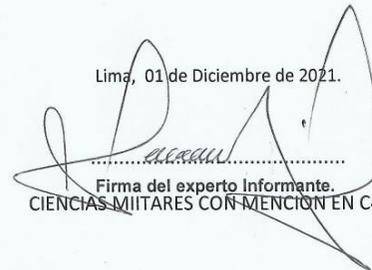
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 01 de Diciembre de 2021.



.....
Firma del experto Informante.
CIENCIAS MILITARES CON MENCIÓN EN C4 I.

ANEXO 6: Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad							
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk			Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
HT	.098	82	.048	.975	82	.109	
ST	.084	82	.200*	.980	82	.230	
TT	.101	82	.037	.981	82	.260	
TICT	.062	82	.200*	.990	82	.802	

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

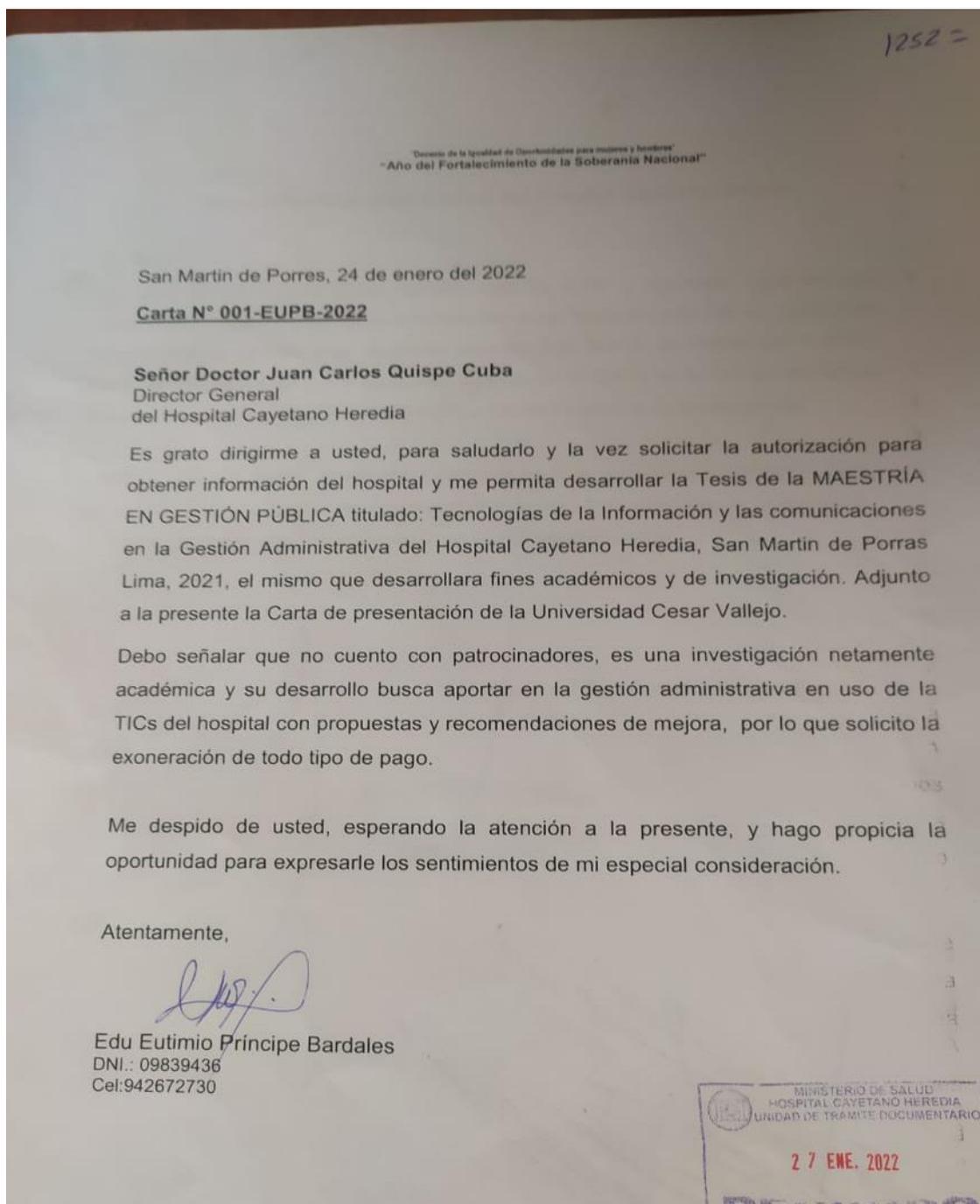
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones																									
	HARDWARE								SOFTWARE									TELECOMUNICACIONES							
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	T24	
1	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	
2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	
3	3	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	
4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	
5	2	5	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	
6	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	2	5	
7	3	4	5	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	1	5	4	4	
8	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	
9	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	2	4	4	
10	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	3	4	4	1	4	4	3	5	4	5	2	2	3	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	2	
12	1	3	3	1	1	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	2	2	
13	3	4	1	1	4	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	2	5	3	1	2	1	1	
14	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	
15	3	4	1	4	5	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
16	2	2	3	3	4	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	2	4	4	2	3	
17	1	1	3	3	3	2	3	2	4	4	2	1	2	2	3	3	2	3	4	3	3	1	4	3	
18	2	2	2	4	3	2	1	3	3	4	1	2	2	1	4	3	4	5	5	4	4	1	4	5	
19	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
20	2	3	4	4	2	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	
21	2	3	3	3	2	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
22	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
23	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
24	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
25	2	5	3	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	
26	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	
27	1	4	3	4	2	3	4	4	5	4	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	4	
28	3	3	2	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	
29	3	3	1	1	3	1	2	3	4	4	2	4	3	1	4	4	4	4	3	3	4	1	5	2	
30	1	2	1	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	5	1	
31	3	5	3	3	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	
32	2	2	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	2	4	3	2	3	3	5	3	1	1	3	3	
33	2	2	1	3	1	3	3	4	4	5	2	3	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	
34	1	3	2	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	5	4	5	2	3	2	
35	2	5	2	1	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	
36	3	4	1	3	1	3	3	4	5	3	2	3	2	2	4	5	2	3	5	4	5	2	4	3	
37	3	3	5	1	3	3	3	3	5	4	3	1	3	5	3	5	2	5	3	1	5	1	3	2	
38	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	5	2	1	5	2	4	2	3	3	
39	2	3	3	2	3	3	3	3	5	4	1	2	2	1	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	
40	3	4	4	1	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	2	5	
41	1	2	1	3	1	1	1	2	3	3	1	1	1	3	1	2	2	1	4	3	3	1	3	3	

Tecnologías de la Información y Comunicaciones																									
HARDWARE								SOFTWARE								TELECOMUNICACIONES									
42	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	
43	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	5	4	
44	3	4	4	5	5	2	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	
45	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	2	3	3	4	3	3	4	
46	2	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
47	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	
48	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
50	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	
51	1	2	1	2	3	2	1	4	4	3	1	2	3	3	4	2	2	2	1	1	3	1	2	1	
52	1	3	1	3	2	1	1	4	4	3	1	1	2	3	3	5	3	2	5	1	3	3	1	3	
53	2	3	1	4	1	2	1	5	4	4	1	1	4	4	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	
54	3	4	3	3	1	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	4	
55	1	3	1	2	2	1	4	2	3	4	1	2	1	3	1	3	1	2	4	2	4	2	3	2	
56	2	2	2	1	4	2	4	2	4	4	2	2	2	5	3	5	3	2	2	4	2	3	4	4	
57	3	2	1	1	3	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	5	4	5	1	1	5	
58	1	2	1	2	3	2	2	3	3	4	1	1	2	2	2	5	2	2	1	1	3	1	4	3	
59	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	
60	2	4	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	2	5	4	4	5	2	2	3	5	3	2	3	
61	3	4	5	3	2	2	3	4	5	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
62	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
63	2	4	1	5	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	
64	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
65	2	3	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
66	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	1	5	3	4	4	4	3	3	
67	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	3	2	5	4	3	3
68	1	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
69	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	5	5	3	2	5	2	2	2	3	3	
70	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	2	2	3	3	3	
71	2	3	4	2	3	2	2	2	5	4	2	2	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2	3	3	
72	3	5	5	2	4	5	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	
73	3	4	2	2	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	
74	2	4	2	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	1	2	3	3	
75	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	5	
76	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	5	3	3	2	2	3	
77	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	
78	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
79	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	
80	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	5	3	
81	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
82	3	4	2	3	3	5	5	4	5	4	1	1	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	

		Gestión Administrativa																																
		PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL					UMATORIAS TIC				SUMATORIAS GA								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	HT	ST	TT	TICT	PT	OT	DT	CT	GAT
1		3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	25	33	19	77	21	16	19	16	72
2		3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	28	34	28	90	20	18	21	21	80
3		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	27	36	26	89	23	23	23	24	93	
4		4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	25	30	21	76	22	20	17	18	77	
5		5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	28	45	29	102	28	26	25	27	106	
6		4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	27	41	26	94	25	23	22	25	95	
7		5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	31	43	27	101	29	29	29	28	115	
8		3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	19	22	22	63	20	20	18	19	77	
9		3	4	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	27	38	25	90	24	22	16	19	81	
10		5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	42	35	108	29	29	30	30	118	
11		4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	28	31	25	84	22	23	18	17	80	
12		1	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	1	4	3	3	3	2	3	2	17	28	21	66	16	19	17	15	67	
13		1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	22	33	15	70	15	18	13	18	64	
14		5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	30	36	30	96	26	23	24	18	91	
15		2	2	3	3	3	3	3	3	2	5	5	4	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	24	23	19	66	16	22	13	13	64	
16		3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	1	3	4	4	3	4	4	2	24	36	22	82	22	21	14	20	77	
17		2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	18	23	21	62	18	19	16	14	67	
18		1	3	3	3	4	4	1	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	19	24	28	71	18	16	16	18	68	
19		3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	26	30	24	80	21	21	21	20	83	
20		5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	25	41	26	92	27	29	26	30	112	
21		5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	21	36	28	85	24	22	24	22	92	
22		2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	20	25	18	63	16	17	16	18	67	
23		2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	21	24	19	64	17	18	15	18	68	
24		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	19	26	24	69	17	17	14	16	64
25		3	4	4	4	3	3	2	1	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	20	22	17	59	21	15	14	16	66
26		3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	1	3	4	2	2	3	3	5	22	34	29	85	25	19	17	19	80	
27		2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	25	30	20	75	21	21	19	14	75	
28		3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	24	33	21	78	20	19	18	19	76	
29		3	4	4	5	4	1	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	17	30	22	69	21	22	18	24	85	
30		3	4	4	4	1	2	2	4	1	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	20	34	22	76	18	15	12	14	59	
31		5	5	5	3	4	5	2	3	4	5	5	3	4	3	3	1	4	5	3	3	3	2	5	31	40	30	101	27	22	20	21	90	
32		3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	13	24	19	56	21	15	11	12	59	
33		4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	19	33	28	80	23	21	19	21	84	
34		2	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	20	28	24	72	20	21	19	15	75	
35		4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	27	35	31	93	24	24	17	18	83	
36		2	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	2	2	4	4	3	5	4	4	4	22	28	26	76	25	22	19	24	90	
37		5	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	4	3	1	1	3	2	1	24	31	20	75	18	15	16	9	58	
38		5	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	26	28	20	74	15	20	16	18	69	
39		2	4	3	4	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	22	26	24	72	17	18	13	8	56	
40		5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	2	4	4	3	2	1	1	1	22	42	29	93	29	27	19	9	84	
41		3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	17	18	47	20	20	18	18	76	

	Gestión Administrativa																			UMATORIAS TIC				SUMATORIAS GA									
	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL																				
42	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	25	31	18	74	18	21	20	19	78				
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	32	27	90	24	23	24	24	95			
44	1	1	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	4	2	1	1	3	3	3	2	4	2	3	2	30	40	31	101	14	17	14	16	61
45	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	18	31	22	71	22	20	17	18	77			
46	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	31	44	31	106	28	25	19	21	93
47	1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	1	3	2	4	2	3	3	4	3	25	37	31	93	17	24	15	19	75
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	28	34	28	90	23	22	23	25	93
49	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	27	33	27	87	22	20	22	15	79
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	31	37	32	100	25	24	25	25	99
51	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	2	3	4	4	16	24	11	51	14	14	11	19	58
52	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	2	1	5	4	4	5	4	5	4	4	16	25	18	59	25	27	19	26	97
53	3	3	4	3	2	4	3	4	1	4	2	3	1	2	1	2	4	1	2	2	1	1	3	3	19	31	26	76	19	17	11	12	59
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	26	34	23	83	23	23	21	20	87
55	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	16	19	19	54	12	7	10	10	39
56	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	19	30	21	70	21	20	20	18	79
57	1	4	3	2	3	5	3	3	5	2	4	3	4	3	4	5	1	3	2	2	3	1	2	1	15	24	24	63	18	20	20	11	69
58	3	4	2	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	16	22	15	53	17	16	17	11	61
59	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	25	29	20	74	19	20	16	20	75
60	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	24	35	20	79	24	24	25	21	94
61	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	26	32	24	82	18	22	15	16	71
62	4	5	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	26	34	26	86	23	20	22	22	87
63	2	3	4	3	2	1	2	3	3	4	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	21	24	19	64	15	17	12	18	62
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	33	43	33	109	30	27	23	25	105
65	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	20	25	20	65	16	16	18	17	67
66	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	31	31	26	88	23	20	20	19	82
67	4	5	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	28	37	23	88	27	20	24	18	89
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	26	42	34	102	30	30	26	30	116
69	3	3	4	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	24	32	19	75	23	20	15	12	70
70	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	29	37	19	85	22	23	23	21	89
71	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	20	29	21	70	14	14	13	11	52
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	32	32	24	88	23	23	24	24	94
73	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	40	27	93	28	29	27	30	114
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	21	25	16	62	17	18	17	14	66
75	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	27	30	24	81	23	22	21	22	88
76	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	14	23	20	57	17	15	12	13	57
77	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	19	24	20	63	15	14	14	17	60
78	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	25	30	20	75	20	19	17	19	75
79	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	21	27	19	67	23	23	18	21	85
80	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	23	25	22	70	13	18	14	10	55
81	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	19	10	42	8	12	12	12	44
82	3	5	5	4	2	5	2	3	5	4	2	1	4	1	4	2	4	4	4	3	2	2	3	1	29	27	22	78	24	17	19	15	75

Anexo 8: Carta de aceptación para la aplicación de instrumentos

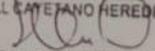


Declaración del Director General del Hospital Cayetano Heredia

Yo, Juan Carlos Quispe Cuba, certifico que he leído y aprobado este proyecto denominado **"Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Gestión Administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres Lima, 2021"**, y me comprometo a apoyar y supervisar su realización dentro de la Ley de las Normas Nacionales e Internacionales para la realización de Proyectos de Investigación.

Certifico, además, que el investigador principal tiene la competencia necesaria para su realización y por lo tanto me responsabilizo de las consecuencias de la ejecución del Proyecto en las dependencias del Hospital Cayetano Heredia.

San Martín de Porres, 24 de enero 2022

 MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA


DR. JUAN CARLOS QUISPE CUBA
DIRECTOR GENERAL
CMP. 27957 RNE 11049

Anexo 9: Certificado de originalidad Turnitin



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA** docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, SAN MARTIN DE PORRAS LIMA, 2021**", cuyo autor es **PRÍNCIPE BARDALES EDU EUTIMIO**, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 08 de febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO DNI: 08478538 ORCID: 0000-0001-6215-7028	

TRILCE x ENVIO TESIS TRUNITIN x Feedback Studio x +

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1116309046&e=1&o=1754644941&lang=es

feedback studio EDU EUTIMIO PRINCIPE BARDALES Tica y Gestión Administrativa-Edu Príncipe /100 2 de 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Gestión

Administrativa del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras

Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTOR

Edu Eutimio Príncipe Bardales (código ORCID: 0000-0001-5170-5332)

ASESOR

Mg. Chilcohan Mendoza, Oscar (código ORCID: 0000-0001-6215-7028)

Resumen de coincidencias

20 %

1	repositorio ucv.edu.pe	8 %
2	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	2 %
3	repositorio ugt.edu.pe	1 %
4	repositorio un/fac.edu.pe	1 %
5	cybernetica.ummm.edu...	1 %
6	ticolary.co	1 %
7	fid.handle.net	<1 %
8	www.cienciasayco.com	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	<1 %

Activar Windows
Vea la Configuración para activar Windows

Página 1 de 35 Número de palabras: 8939 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Escribe aquí para buscar 22°C 09:20 8/02/2022