



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Uso del punto de venta (POS) y su relación con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.

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

AUTORA:

Limaylla Montalvo, Marlene Felicitas (orcid.org/0000-0001-8435-4989)

ASESORES:

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi padre celestial, porque de Él proviene la fuerza para seguir adelante por permitir cumplir esta meta; y como dice su palabra, “todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres”.

A mi madre Felicitas Felicia Montalvo Mayta por siempre estar conmigo, alentándome y orando por mí, a mi padre Hugo Isaías Limaylla Valencia quien se encuentra en gloria de Dios. Ellos me enseñaron valores, a no rendirme y salir adelante.

A mis hijos César Branco y Anderson Jared por su apoyo y comprensión. A mi familia, siendo todos ellos importantes en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por permitir que pueda realizar la maestría y así poder obtener un nuevo logro profesional.

A mi asesor, el Dr. Mirko Merino Nuñez por guiarme y orientarme en la realización de la presente tesis y poder culminar la maestría.

A mi familia, amigos y personas, las cuales me apoyaron de cierta forma en este trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso del punto de venta (POS) y su relación con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.", cuyo autor es LIMAYLLA MONTALVO MARLENE FELICITAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO NUÑEZ MIRKO DNI: 16716799 ORCID: 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 07-08- 2023 21:46:53

Código documento Trilce: TRI - 0631507





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LIMAYLLA MONTALVO MARLENE FELICITAS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Uso del punto de venta (POS) y su relación con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARLENE FELICITAS LIMAYLLA MONTALVO DNI: 41048129 ORCID: 0000-0001-8435-4989	Firmado electrónicamente por: MLIMAYLLAMO el 31- 07-2023 10:04:19

Código documento Trilce: TRI - 0631510



Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor/autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumén	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Escala de medición.....	17
Tabla 2. Población de Lima Metropolitana sin seguro de salud por distrito.	18
Tabla 3. Población sin seguro de salud activo en Lima Norte.....	19
Tabla 4. Validación de expertos	20
Tabla 5. V1 Punto de venta POS	22
Tabla 6. V2 Recaudación de Ingresos	26
Tabla 7. Estadísticas descriptivas por dimensión – Sistema.....	31
Tabla 8. Estadísticas descriptivas por dimensión – Usabilidad	31
Tabla 9. Estadísticas descriptivas por dimensión – Factibilidad	31
Tabla 10. Estadísticas descriptivas por dimensión – Recaudación.....	31
Tabla 11. Estadísticas descriptivas por dimensión – T. E.	31
Tabla 12. Estadísticas descriptivas por dimensión – Control	31
Tabla 13. Escala de valoración de la dimensión – Sistema	31
Tabla 14. Escala de valoración de la dimensión – Usabilidad	32
Tabla 15. Escala de valoración de la dimensión – Factibilidad	32
Tabla 16. Escala de valoración de la dimensión – Recaudación	32
Tabla 17. Escala de valoración de la dimensión – T. Electrónicas ...	33
Tabla 18. Escala de valoración de la dimensión – Control	33
Tabla 19. Correlación de variables	33
Tabla 20. Contrastación de la hipótesis general	34
Tabla 21. Contrastación de la hipótesis específica 1	34
Tabla 22. Contrastación de la hipótesis específica 2	35
Tabla 23. Contrastación de la hipótesis específica 3 ...	35
Tabla 24. Estadística descriptiva	36
Tabla 25. Prueba paramétrica	36
Tabla 26. Prueba paramétrica descriptiva	37
Tabla 27. Cuadro de ingreso por año	42

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Prueba de normalidad POS	30
Figura 2. Prueba de normalidad Ingresos	30
Figura 3. Portal transparencia económica	40
Figura 4. Portal transparencia económica	40
Figura 5. Portal transparencia económica	41
Figura 6. Portal transparencia económica	41
Figura 7. Portal transparencia económica	41

RESUMEN

El objetivo general de la presente es determinar la relación entre el uso del punto de venta (POS) con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Teniendo como finalidad la recaudación de ingresos a favor de la entidad alineados dentro de la normativa, con una opción de pago de utilidad para los usuarios, tomando en cuenta que nos encontramos en un mundo globalizado donde los medios electrónicos se están extendiendo cada vez más.

La metodología usada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal descriptivo, correlacional. La confiabilidad es Alfa de Cronbach; el instrumento usado el cuestionario determinando la población de 626 personas y la muestra de 62 personas encuestadas, quienes respondieron al cuestionario enviado a través de correo y WhatsApp.

Como conclusión; es, la importancia de brindar alternativas de pago a los pacientes, mediante el uso de medios electrónicos, tal como el POS, evitando el contacto directo, disminuyendo el contagio de enfermedades de transmisión, igualmente, el incremento en la recaudación de ingresos de la entidad, siendo de beneficio para asistir urgencias que se puedan suscitar a favor de la entidad y paciente.

Palabras clave: Uso del punto de venta (POS), recaudación de ingresos, control.

ABSTRACT

The present research entitled "Use of the point of sale (POS) and its relationship with the revenue collection of the national hospital. Lima Norte 2023", is a work that has been carried out based on scientific foundations and theories that are related to each variable.

The general objective is to determine the relationship between the use of the point of sale (POS) with the revenue collection of the national hospital. Lima Norte 2023, through the applied methodology, descriptive level, with quantitative approach and non-experimental design, descriptive cross-sectional, correlational. The instrument used to determine the reliability is Cronbach's Alpha, likewise the sample of 62 respondents was obtained, who responded to the questionnaire sent through electronic media, mail and WhatsApp.

In conclusion, it is important to provide payment alternatives to users, patients, through the use of electronic media, called POS point of sale, also avoid direct contact with the cashier and vice versa in order to reduce the spread of viral diseases among others, however, the increase in revenue collection (RDR) of the national entity, which is beneficial to assist emergencies that may arise in favor of the entity and the patient.

Keywords: Point-of-sale (POS) usage, revenue collection, control.

I. INTRODUCCIÓN

Los medios internacionales informaban el comienzo de una tragedia en la salud a nivel mundial, a raíz de un nuevo virus, siendo el primer caso reportado en la ciudad de Wuhan (China, 2019), el cual lo veíamos como algo muy lejano que llegue a nuestra patria.

La Organización Mundial de la Salud (30 de enero 2020). Hacía lo propio, anunciando el nuevo brote de coronavirus; informando, emergencia en la salud pública a nivel internacional.

Siendo, en Perú, el primer caso se ha reportado a comienzos del año 2020, motivo por el cual el Estado el 11 de marzo del 2020 tomó la decisión de anunciar el estado de emergencia sanitaria a todo el territorio peruano.

Hemos sido testigos presenciales de la existencia de una pandemia mundial denominada COVID – 19, la misma que paralizó al mundo, de igual forma nuestro país no fue ajeno a este fenómeno, es por ello que el Estado Peruano mediante (D. S. N° 044- 2020-PCM,2019), anunció el Estado de Emergencia Nacional por las graves condiciones que afectan la vida de la Nación ha resultado del brote del COVID-19. Restringiendo muchas de las actividades sociales, de libre tránsito entre otras, siendo solo permitidas actividades urgentes y de primera necesidad.

También hemos visto, ya sea, televisivamente o presencialmente todo lo acontecido en la etapa más dura de la pandemia el cual se debe al nuevo coronavirus COVID – 19. Fue una época que nadie imaginó que podría ocurrir; demasiados enfermos, muertes, desconcierto, miedo, frustración, discriminación, confinamiento, distanciamiento social, golpe a la economía del país, a los inversionistas, cierre de las pequeñas y medianas empresas, nuevas medidas sanitarias.

Personalmente he sido testigo, de la desesperación, miedo, impotencia, desconcierto de mis compañeros de trabajo, la ardua labor por más de 24 horas

con sus trajes (EPPs), el no saber qué hacer ante una enfermedad nueva que se empeñaba en llevarse la vida de nuestros seres queridos. Jamás, me imaginé presenciar tal situación, el mortuario lleno, pacientes fallecidos en los pasadizos, containers repletos de fallecidos.

A todo esto, se sumó el aprovechamiento inescrupuloso de las personas que no tenían ningún tipo de remordimiento en hacer las cosas mal, sobrepagos, direccionamiento, contrataciones directas; el lucrar con la salud, por la falta de medicamentos, oxígeno, camas UCI, atención, pruebas COVID y posteriormente las vacunas.

También podemos mencionar que, la labor del profesional de salud se vio duplicada, los centros de atención médica, hospitales, se vieron colapsadas al punto de decidir quién vivía y quien no, separar a las personas por edad y capacidad de respuesta a los medicamentos. En la parte administrativa, en algunos casos se optó por el trabajo remoto.

La caída de muchas empresas, de turismo, transporte, industria, construcción entre otros. Restricciones, limitaciones de libertad de tránsito, cierre de carreteras. Fueron momentos catastróficos para nuestra nación debido a la cantidad de muertes.

Sumado a esto, Organización Mundial de la Salud (26 de julio 2020) el cual en su momento manifestaba que “las personas cancelen sus compras usando la tarjeta de crédito o débito, no con dinero en efectivo y así evitar el peligro de transmisión del COVID 19”.

No obstante, en otro pronunciamiento la OMS (2021). Se vuelve a pronunciar, sugiriendo el pago mediante medios electrónicos, tarjetas y así evitar el contacto directo con el dinero en efectivo.

Considerando que nos encontramos en pleno siglo XXI y a una adaptación de la globalización y con ello convivir con la tecnología para la reducción de los

tiempos invertidos en el que hacer de la vida diaria, cotidiana, sopesando que la salud es el bien necesario para la población y el uso de los medios tecnológicos es considerado como una herramienta de gestión administrativa.

Es por ello, que el hospital tomó esa sugerencia y lo implantó en la entidad, trayendo beneficios a la población de Lima Norte, disminución del contagio de las enfermedades por contacto, mayor alternativa de pagos de servicios, seguridad al realizar las transferencias, ya que no tendrían que salir de la entidad a retirar dinero en efectivo corriendo el riesgo de robo u otra eventualidad, de igual forma, el hospital generaría mayor captación de los recursos económicos debido a que los pacientes y familiares evitarían ir al servicio social por contar con un medio de pago alternativo. En consecuencia, una mayor alternativa de pagos y seguridad en los pacientes y familiares; y mejor captación de recursos económicos para el hospital.

El Perú se ha visto inmerso en una situación delicada de salud, donde no se sabía cómo actuar o contrarrestar el padecimiento por el coronavirus COVID – 19, la crisis sanitaria que vivió el país en sus picos más altos nos instó a buscar alternativas para disminuir el contagio en la población, así como el apartamiento social, lavado de manos, el aislamiento, confinamiento; pago por medios electrónicos tomando en cuenta lo sugerido por la OMS.

Solo dos hospitales cuentan con medios de pago alternativo, mientras que el hospital nacional más concurrido de lima norte, presentaba deficiencias en la facilidad de pago como el uso de Sistemas de pago (POS) u otros medios alternativos, que se debe considerar para la inclusión financiera de los ciudadanos, asimismo es importante para mejorar el flujo económico del país y también es esencial para impedir el virus del COVID 19; buscando reducir riesgos en contagios de enfermedades y reducir el estrés que pueda generar el hecho de salir de la entidad a un cajero o banco a retirar dinero en efectivo.

Debemos tener en cuenta que, en las Entidades del Estado no es muy común el uso de las tarjetas de créditos y débito para beneficio de sus pacientes, es preciso mencionar que el hospital que es materia de análisis de la presente

investigación, es una entidad especializada de categoría Nivel III-1, que cuenta con varias especialidades médicas y está situado en la parte de lima norte, siendo su población a atender de los alrededores y transferidos de los distritos aledaños (Carabaylo, Independencia, Comas, Los Olivos, Puente Piedra, San Martín de Porres, Ancón, Santa Rosa) y el Rímac.

Cabe precisar que el presente estudio, tiene como base la Directiva de Tesorería, en el cual define a la fuente de financiamiento RDR como los fondos públicos que son captados y administrados por las entidades del estado, de igual forma debo mencionar que la implementación del uso de medios de pagos alternativos en efectivo y la automatización el sistema de pago digital se encuentra aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Es por ello que el problema es, conocer si, el uso del sistema de punto de venta (POS) y su relación con la recaudación de ingresos de un hospital nacional, Lima Norte 2023, son factibles o determinantes, toda vez que, el hospital es uno de los primeros en brindar este servicio a favor de la población de Lima Norte.

El problema general se determinó de la siguiente manera;

¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y la recaudación de ingresos del hospital nacional, Lima Norte 2023?

Los problemas específicos fueron los que a continuación detallo:

¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y la recaudación del hospital nacional, Lima Norte 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y las transacciones electrónicas del hospital nacional, Lima Norte 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y el control del hospital nacional, Lima Norte 2023?

La justificación práctica del presente estudio, tuvo como finalidad brindar soluciones prácticas a problemáticas que se generan en la institución. De acuerdo con Tirant Humanidades México (2017) menciona que es viable utilizar la justificación práctica, sin profundizar a mayor detalle. De igual forma, agregar que, se desea atender las nuevas necesidades de los pacientes respecto a la aplicación de alternativas de pagos que sea accesible y confiable, a fin de brindar un mejor servicio.

Facilidad al momento que se realizaba la transacción electrónica por el uso del servicio médico y compra de algún medicamento.

El uso de los sistemas electrónicos ha tomado relevancia en las entidades públicas, para ello debemos tener en cuenta algunos indicadores de calidad, eficiencia, eficacia y económico, sabemos que será de modelo para otros hospitales que deseen implementar el uso del punto de venta como medio alternativo de pago, en beneficios de los pacientes.

La justificación social del estudio es que, el usuario tuvo otra opción de pago y así se evitó el contagio de enfermedades por contacto, evadiendo el riesgo por trasladar dinero en efectivo, así mismo, disminuyó las incidencias de robo entre otros, además, el uso del punto de venta de POS genera comisión por los tipos de tarjetas que usa, considero que el paciente no debería pagar una comisión alta, debería ser una comisión menor y estable para todo tipo de tarjetas utilizados en el hospital nacional. También, se debe considerar que por ser uno de los primeros hospitales en brindar este servicio, sirvió de modelo de implementación para otras entidades. Para reforzar podemos mencionar que “A futuro las instituciones financieras serán remplazadas por cajeros automáticos, sucursales virtuales, pantallas interactivas” (Diario Gestión, 2016).

De igual forma Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que una investigación debe tener algo de notabilidad social, alcanzando ser relevante para la sociedad y mostrando alcance o proyección social.

Para el objetivo general se consideró el siguiente:

Determinar la relación entre el uso del punto de venta (POS) con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.

A continuación, los objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre el uso de punto de venta (POS) y la recaudación del hospital nacional. Lima Norte 2023.

Determinar la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y las transacciones electrónicas del hospital nacional, Lima Norte 2023.

Determinar la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y el control del hospital nacional, Lima Norte 2023.

De igual forma las hipótesis fueron las siguientes:

Existe relación positiva entre el uso del punto de venta (POS) y la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.

La Recaudación por el uso del punto de venta (POS) repercuten considerablemente con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.

Las transacciones electrónicas por el uso del punto de venta (POS) repercuten considerablemente con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.

El Control por el uso del punto de venta (POS) repercuten considerablemente con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para la realización del presente estudio se revisó trabajos de investigación a nivel internacional, que doy a conocer;

En la nación mexicana, Espinosa et al. (2022), menciona en su investigación, Introducción financiera en México y Covid-19: cambios en los indicadores del estado. Entre ciencias: conversación en la sociedad del conocimiento, 10(24). Encontrando un incremento en el valor de las relaciones existentes entre los indicadores siguientes: transacciones en terminal punto de venta, cuentas cotidianas, tarjetas de débito y de crédito.

Es por ello que, con la intención de dar a conocer a más profundidad sobre el tema, los autores Oliva Robles. et al. (2018) exponen en el Congreso Internacional de Investigación; el tema, desarrollo de POS basado en los estándares técnicos para la micro y pequeña empresa. También podemos decir que el uso del POS está en expansión debido a que ahora los puntos de ventas se encuentran en varios lugares, tal como lo define Betch y Emilio (2001) en su artículo “Carretas de ganancias”

Asimismo, Feijoo Crespín (2022) en su estudio sobre el avance del comercio por medios electrónicos en pequeñas empresas del Ecuador durante el periodo 2016-2021. Nos dice que, en los resultados obtenidos, el logro del objetivo general, identificando en que aspectos ha evolucionado la actividad comercial de las pequeñas empresas y lo importante que ha sido el emplear los medios electrónicos para el desarrollo de las diferentes compañías de este tipo centralmente del Ecuador.

Dado que la utilización de este medio electrónico POS se da en las pequeñas empresas, Pedroni, Briozzo, Pesce et al. (2022). En su artículo la Introducción financiera, medios de pago electrónicos y evasiva tributaria: análisis económico y utilización en Argentina. Menciona en los resultados que la limitación de adoptar los pagos electrónicos en negocios pequeños se relaciona a la

informalidad y no a los costos de transacción, debiéndose de abordar en conjunto la inclusión financiera y la evasión tributaria.

Otro dato, también importante nos indica, Cabezas et al. (2021). Menciona en el libro, Demanda de peculio en efectivo: sustitución por medios de pago electrónicos. CEPAL, Señala que existe un proceso intenso para sustituir el dinero circulante y los medios de pago electrónicos, pero aún es incipiente.

En esa línea podemos citar a Pedroni et al. (2022). Que, en su artículo, Entrada financiera, pagos por medios electrónicos y evasión tributaria: Investigación económica y aplicación en Argentina. Dentro de las conclusiones menciona que los medios de pagos electrónicos han incrementado su uso por la pandemia y la disposición al empleo menos costosa, tarjetas de débito, crédito, transferencias.

Actualmente el uso del punto de venta (POS) se hace indispensable para tratar de menguar el contagio de enfermedades virales, para lo cual citamos a, Arango, García et al. (2021). Que hablan sobre el desembolso electrónico y uso del dinero en efectivo en los negocios de Colombia 2020. IDEAS Working Paper Series from RePEc. Teniendo como una de sus conclusiones que, el año 2020 la epidemia por el COVID 19 influyó favorablemente para los pagos electrónicos frente al pago en efectivo, asimismo la implementación de estos medios de pago en los comercios de mayor tamaño.

Aunado a ello, podemos mencionar a, Dárcivio (2021) quien indica las formas de pagos electrónicos en épocas de COVID-19: en un estudio relativo de las estrategias de comunicación de MasterCard y VISA en Argentina. Entre las categorías, la más relevante fue la promoción de sus productos débito, mostrando los beneficios del uso de los distintos medios de pagos, ya sea en el mundo actual como fuera de él.

De igual forma, Betancur (2020) concluye en su investigación, el comercio electrónico como estrategia de crecimiento para la COHAN. Que, considerando

todas las ventajas y beneficios que ofrece el comercio electrónico, en las asociaciones y en especial al sector salud; debe verse este desafío como una ocasión para tomar posición frente a muchos sectores sociales y económicos que han sido afectados por el ajuste del mercado, como resultado del ingreso en vigencia del TLC y la cuarta revolución industrial y considerando el nivel de desarrollo, el tamaño de los recursos, la ubicación geográfica o la actividad para producir bienes o prestador servicios no los detenga (Rodríguez, 2017)

Sin embargo, como conclusión del trabajo de estudio “El análisis de poner en práctica la Banca electrónica en el Ecuador” León y Ovalle (2018), refieren que: El costo de instalar la Banca electrónica para las instituciones financieras es caro, debido a que en el país de Ecuador no se fabrica estas tecnologías, sin embargo como resultado de la investigación realizada, notamos que la Banca electrónica acarrea beneficios económicos para los bancos que la manejan este tipo de sistema, así como, el descenso de sus costos operativos y el incremento de transacciones por día, viendo los resultados y beneficios a un largo plazo, además de que exponen efecto de manera indirecta a través de la seducción de mayor cantidad de usuarios.

Sin embargo, a pesar de todo lo que implica el que un nuevo producto o servicio ingrese al mercado, el uso de POS y en consecuencia el uso de tarjetas ha sido favorable, tal como nos manifiesta, Del Pino y Méndez (2018) en un análisis de la compatibilidad de tarjetas de crédito y su impacto en el ejercicio comercial de las tiendas de Guayaquil; demostraron que el desempeño de las tiendas comerciales si está aceptando el pago con tarjetas de crédito. En otras palabras, que estos establecimientos afiliados, a pesar del cobro de comisiones que se les genera sobre las ventas con tarjeta de crédito, han tenido una acogida positiva en sus ventas, mejorando así su desempeño comercial e ingresos.

De igual forma, cada implementación realizada debe ser aprobada y normada por los Órganos competentes, tal como lo indica, Guerrero, Hernández Estrada et al (2019). En su artículo Análisis del uso de los Terminales de Punto de Venta para las PYMES en México. Concluye que; El uso de la TPV puede dar cierta

tranquilidad al empresario, ya que, conforme a la Ley, para la transparencia y al ordenamiento de los servicios de las instituciones financieras tienen la obligación de suministrar toda la información actualizada (importes, concepto, comisión, periodo, tasas de interés, entre otros) sobre el uso de las TPV. (Ley de Transparencia y Ordenamientos de servicios Financieros, 2018).

En lo que respecta a trabajos de investigación a nivel nacional paso a mencionar los siguientes.

Tales como, Córdova, et al. (2022), los cuales mencionan que la gestión administrativa se vio afectada a consecuencia del COVID -19, para determinar ello, utilizaron indicadores de gestión, asimismo muestran diversos porcentajes entre ellos, que tiene que haber una adecuada gestión administrativa, de igual manera manifiestan que tiene existir una planificación de lo que se quiere realizar en la entidad. Siendo este último determinante para un mejor actuar ante situaciones imprevistas.

Ahora bien, debemos considerar que el punto de venta (POS) es parte de la modernización y que se está instaurando de manera lenta en entidades públicas del estado; según Vela (2021). Menciona el progreso de los procesos de comercio electrónico y la utilización de las nuevas tecnologías en las editoriales independientes del Perú, desde la posición práctico y teórico, las empresas independientemente del tamaño deben estar preparadas para implementar el comercio electrónico haciendo la transformación más rápida para el uso de plataformas digitales y no correr el riesgo de quedar rezagadas y perder competencia, siendo prácticamente una necesidad estar a la vanguardia.

Además, según el estudio de investigación, el impacto de un canal alterno del Banco de la Nación en Distrito de Marcona, Magallanes (2017) Muestra como efectos que, las tecnologías desarrolladas en este trabajo significan que, el uso del Agente Multired cambiará la vida de las personas y empresas, locales, permitiendo la prestación de diversos servicios con buena rentabilidad, alcanzando un nuevo ecosistema económico, donde tienen opciones alternativas. Utilizar su poder

adquisitivo para los bienes y servicios que desea. También, el uso de los POS contribuye a la formalización de los operadores y comerciantes turísticos y oportunidades para incrementar visitantes a los destinos turísticos.

Por otra parte, el rol del dinero electrónico en el Marco de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el Perú; la digitalización de la banca y de los pagos o cancelación electrónicos avanza a pasos descomunales muchas veces llegando a lugares que la Banca tradicional no llega (...). El dinero electrónico es una herramienta que acopla perfectamente en esta tendencia, y es parte del cambio del uso del dinero en efectivo a las monedas digitales, como un factor inclusivo en nuestra sociedad. Según la conclusión de, (Abarca, 2019).

Mientras tanto, Calderón, et al. (2019), en el estudio realizado a las causas que restringen la admisión de formas de cancelación electrónicas: caso bodegas tradicionales. Planteando a los bodegueros usar los medios de cancelación digitales a fin de mejorar y hacer frente a la competencia, sin embargo, existen factores que los limitan tales como, el costo y confianza.

Para ello podemos mencionar el artículo de Ramos (2022). Y, los factores de uso y aceptación de las billeteras digitales en el Perú. En el cual se intenta identificar los componentes que intervienen en la aprobación de los medios electrónicos para pagos digitales por parte de los usuarios, clientelas y a su vez como una alternativa de solución en relación a su uso.

Asimismo, es de conocimiento que toda implementación tiene un rango de riesgo o margen de error en razón a ello, Mora y Cristian Mauro (2020), indican las razones para solucionar casos de transacciones no reconocidas efectuadas por la utilización de tarjetas de crédito o débito. En dicho trabajo se analiza y se enfoca en las operaciones no reconocidas por el usuario por el uso de las tarjetas de débito, crédito, y realizar la devolución por las operaciones no reconocidas, todo ello enmarcado a las resoluciones emitidas por el órgano de protección al consumidor.

Sin embargo, para poder afianzar lo antes mencionado podemos citar a, Ayala (2017) quien concluye que la protección al comprador es significativa frente al avance del comercio electrónico en el Perú. Es un factor importante que frena el aumento del comercio electrónico es que los beneficios de este tipo de negocios pueden se extiendan no solo a los proveedores, sino también y sobre todo a los consumidores.

Esta nueva modalidad de comercio hace posible obtener un beneficio máximo, con la participación de todos los jugadores involucrados que deben lograr las grandes posibilidades de este nuevo ambiente.

Por otro lado, en el documento titulado ¿Por qué las personas utilizan pagos digitales?: Certidumbre a partir de micro datos de Perú (2020). BCRP. Aurazo y Vega (2020), da a conocer que la utilización de medios de pagos digitales tiene mayor afluencia entre las personas de 25 a 40 años con educación superior universitaria, esto en diferentes partes de la población peruana (quintil).

No obstante, a ello, los medios electrónicos tales como el POS entre otros han venido ganando terreno con el paso del tiempo, según Sotil Ponce (2017) en su investigación sobre la Banca electrónica y la creación tecnológica en el BCP. En este caso concluye que, se ha demostrado que el uso de las tecnologías de la información relacionadas con el comercio electrónico, se ha iniciado y limitado, provocando que las medianas y pequeñas empresas manufactureras de la localidad de Huánuco pierdan valiosas oportunidades de incrementar sus ventas y utilidades.

Finalmente, Flores Sulcahuamán (2017) concluye con respecto a la mejora en la Promoción de campañas digitales de los Bancos en el Perú; que, en la revisión teórica se presta exclusiva atención a la comprensión de las reacciones de las nuevas tecnologías en el progreso económico y potencial de crecimiento de las empresas.

Luego de haber conocido los trabajos anteriores a nivel internacional y nacional;

Seguidamente paso a conceptualizar las variables: Punto de venta (POS) y recaudación de ingresos.

El Punto de venta (POS) es un hardware que es fácil de manejar, siendo una herramienta accesible; y, su utilización nos ayuda a simplificar la administración del negocio ya que, cuenta con diversas opciones de pago y lector de tarjeta, escáner, configurado a una computadora o programa en la nube.

De igual forma Abdelaziz et al. (2016). Indica que: el uso es un factor principal para asegurar la calidad del software, debido a que permite medir la calidad de la experiencia de los beneficiarios al interactuar con un software.

El punto de venta POS (Point of Sale) es un software cuya función es vital para las empresas, negocios, ya que, a través de estos aparatos se pueden realizar transacciones automáticas de compra y venta, de igual forma generan un reporte de todas las operaciones realizadas, facilitando las ventas y mejorando la satisfacción de los clientes. Weber & Kantamneni, (2022).

Asimismo, Pichilingue Espino (2007) considera que; la empresa en expansión que tiene el objetivo de ser la más importante en redes a nivel nacional ha implementado el uso de punto de venta (POS), diversificando sus servicios en cobranza mediante tarjetas de pagos, asimismo refiere que es importante ubicarse en Lima y provincias, siendo un apoyo para reducir tiempo de espera en los pagos.

En esa línea, Oropeza (2018) describe en su libro los beneficios que traen las operaciones electrónicas adentro del mundo globalizado, avizorando, un incremento de ventas, disminución de tiempo de espera a los usuarios, reajuste de costos, atención rápida.

Por otro lado, entiéndase la palabra recaudación, que viene del latín *recapitare* que significa recoger una suma de dinero, con un prefijo *re-* que es, intensificación, hacia atrás; del verbo *capitare*, que significa pagar la *capitatio* que se pagaba en los templos *capitolios* que es un derivado de la palabra *caput*, *capitid* que es cabeza o parte principal en otras palabras era el dinero que uno poseía, *capital*.

También, Díaz y Flores (2019) indican que la recaudación simboliza la expresión de la función primordial inmerso de la gestión de cobros, incorporando a la vez obligaciones administrativas y financieras teniendo como objetivo es captar capitales económicos (...) en tal sentido se entiende que la recaudación podría tener dificultades de forma negativa, si carece de un plan de procedimientos que cooperen a un control permanente y efectivo de la recaudación realizada.

Sumado a ello, Afolabi (2021) menciona que, para la recaudación, se emplean estrategias de mejoras generando acciones definidas, tal como incorporar una unidad interna de cobranza, incentivar pagos, diferentes opciones de pago, entre otros, representando una oportunidad de crecimiento, siendo tomado como referencia para su aplicación en la entidad.

Según Ley General del Sistema Nacional de Tesorería, Ley N° 28693 de 2006 (2006, 21 de marzo), Normas Legales, Diario Oficial El Peruano; el cual regula todos los procedimientos de la recaudación, así como el registro y depósito a las cuentas bancarias correspondientes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación se aplicó de tipo aplicada debido a que se basaba a resultados existentes, de igual forma Vilorio Cedeño (2016) manifiesta que la investigación aplicada requiere de un enfoque diferente a la investigación básica, ya que, propone alternativas basadas en los conocimientos obtenidos en la investigación. Asimismo, cuenta todas las normativas que regulan la conducta de la sociedad, con la finalidad de contar con otro punto de apoyo al momento de abordar el problema.

3.1.2 Diseño de investigación

El trabajo de estudio se realizó con el diseño no experimental, transversal descriptivo, correlacional, dado que describe relaciones entre las variables en un momento dado.

En relación al diseño de investigación no experimental Anavitarte (2015); indica que el diseño de investigación no experimental, se identifica porque no se manipulan las variables independientes, ya que se observa y describe en su contexto natural.

De la misma forma, Hernández et al. (2014) manifiesta que un estudio transversal radica en una técnica que obtiene datos en un solo momento del tiempo. Su objetivo es que las variables sean descritas e interrelacionarlas, analizando los datos que se han recopilado durante la investigación en un corto periodo de tiempo.

Por consiguiente, Fresno (2019) manifiesta que la investigación transversal es cuando se estudian las variables en conjunto en un tiempo rotundo, sin considerar los sucesos dados, en algunas ocasiones hace relación a los hechos anteriores que se suscitaron en el lapso del tiempo.

De igual forma debo mencionar que la investigación es de tipo descriptiva porque muestra y ahonda la problemática investigada, ajustándose a contar los acontecimientos y particularidades de una población concluyente, sin confrontar con otros que están efectuando el mismo estudio, Hernández et al (2014).

El nivel de diseño, usado fue el correlacional, tal como lo indica Gallardo (2018) está alineado con poder analizar la relación e importancia entre las variables, para exponer los elementos, factores y criterios que esta inmersos dicha asociación.

Siendo el método hipotético deductivo utilizado debido que, para que el resultado sea considerado como verdadero, se tiene que considerar como condición que todas las premisas tienen que ser verdaderas, caso contrario, si la conclusión es falsa, es porque una de las premisas no coincide con los supuestos anteriormente establecidos. Gil, (2017).

Adicionar que, busca la relación con las variables independiente y dependiente, permiten, miden, cuantifican y analizan la relación, se basan en unas hipótesis.

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Punto de venta POS

- Definición conceptual. En inglés POS (point of sale), que hace referencia al equipo o herramienta tecnológica que ayudan a la gestión de un establecimiento con sistemas informáticos para sus clientes. Culturalia (2021)
- Definición operacional. Acceso a diversas operaciones de pago dentro de la entidad pública ya que cuenta con la aceptación de varios tipos

de tarjetas, asimismo, genera reportes de las operaciones realizadas, imprime recibos, ticket o factura.

- Indicadores. El sistema de POS (point of sale) está alcanzando mayor cobertura entre los negocios debido a su utilidad, dentro de las características más relevantes podemos mencionar que; es un sistema de venta, de fácil uso, un medio electrónico que emite reporte para un mejor control de las operaciones realizadas. Asimismo, el Banco BBVA menciona que los centros comerciales están incorporando el uso de las tecnologías para ser más ágiles sus ventas como los terminales POS (Point of Sale). (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Continental, 2021).
- La presente investigación muestra una escala ordinal, para ello se cita a Molina y Ochoa (2018) los mismos que indican que una escala de medición ordinal está establecida por categoría, donde guardan conexión con las siguientes, en definitiva, la escala tiene posiciones escalonada, asimismo indica que se usan números. (p.3)

Variable dependiente. Recaudación de ingresos

- Definición conceptual la Percepción del ingreso, es aquella ocasión en el cual se produce la recaudación, captura u obtención segura del ingreso. (Glosario MEF, 2022).
- Definición operacional. Se operacionalizará a través de la recaudación de los ingresos con el uso del sistema POS; que según Altamirano (2015) manifiesta que el objetivo de la recaudación es aumentar los ingresos recibidos a raíz de haber brindado un servicio.
- Indicadores. Según Soto (2018), señala que los indicadores son datos cuantificados que tiene que estar escritos de forma exacta, precisa, debido que nos direcciona para poder realizar la información

o pregunta del instrumento, permitiéndonos entender respecto a las dimensiones y las variables, indicándonos en qué situación está el problema de investigación (p. 2).

- Escala de medición. Para esta investigación es la escala de medición ordinal.

Tabla 1

Uso del Punto de venta (POS) y su relación con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.

Puntuación	Afirmación
1	Siempre.
2	Casi siempre.
3	A veces.
4	Casi nunca.
5	Nunca.

Nota.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Se encuentra incluido por los pacientes y cajeros del hospital nacional de lima norte, según Khatib (2015) nos indica que la población es un grupo de individuos que conciertan el estudio de interés (p.107).

Para esta investigación se utilizó criterios de selección para poder demarcar a la población escogida.

- **Criterios de inclusión:** Se está considerando a los pacientes pagantes que acuden o han acudido alguna vez al hospital nacional y que ha hecho uso del POS, y, a los cajeros del hospital nacional de Lima Norte.

- **Criterios de exclusión:** No se está considerando a los pacientes que cuentan con seguro SIS y otro tipo de seguro (SOAT).

Es preciso mencionar que según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) somos un total de 32´625,948 habitantes a nivel nacional de los cuales 31´046,782 (95,16%) está afiliado a un seguro de salud.

Asimismo, para identificar a la población que no cuenta con ningún tipo de seguro la Superintendencia Nacional de Salud (2020) explica según cuadro de distribución; siendo Lima Metropolitana el 36.0% (1´435,846 hab.); y los nueve distritos referidos anteriormente de Lima Norte el 27.10% (391,366 habitantes) que no tienen ningún tipo de seguro de salud;

Tabla 2

Población de Lima Metropolitana sin seguro de salud por distrito

DISTRITOS	POBLACIÓN QUE NO CUENTA CON SEGURO DE SALUD	% DEL TOTAL
San Martín de Porres	102,604	7.10%
Comas	78,032	5.40%
Carabaylo	36,640	2.60%
Puente Piedra	46,515	3.20%
Los Olivos	55,996	3.90%
Independencia	32,222	2.20%
Rímac	31,578	2.20%
Ancón	5,744	0.40%
Santa Rosa	2,035	0.10%
	391,366	27.10%

Nota. Elaboración basada al cuadro - SUSALUD

Dicha población se atiende en los diferentes hospitales nacionales de Lima Norte. (SUSALUD,2020), siendo aprox. el 16% (626 habitantes) considerados como pagantes, que se atiende en el hospital nacional de Lima Norte.

Tabla 3

Población sin seguro de salud activo en Lima Norte

Población que no cuenta con seguro de salud	% de personas que se atienden en el hospital nacional	Población que no cuenta con seguro de salud
391,366	16.00%	626.19

Nota. Basada a la información anterior

3.3.2. Muestra

En la actual investigación, la muestra es de 62 personas, siendo no probabilística por conveniencia tal como lo precisa Hernández et al (2014), de igual forma Silvestre y Huamán (2019) indican que es una porción de la ciudadanía del cual se recogerán los datos necesarios de dicha ciudad.

3.3.3. Muestreo

El muestreo por conveniencia es un tipo de muestreo no probabilístico que se emplea cuando la muestra estadística a establecer es escogida en el ambiente cercano al investigador, sin que intervengan requisitos específicos. El objetivo es que sea accesible el trabajo de quien realiza el estudio. Ochoa (2015).

3.3.4. Unidad de análisis

Para la investigación la unidad de análisis está constituida por cada trabajador y paciente seleccionado como población y muestra de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son un conjunto de reglas y procedimientos que sirven para la obtención de datos, que ayudan al investigador en relación a lo que desea investigar.

Para la presente investigación y recabar información se realizó a través de la encuesta, siendo definido por Pimienta y De la Orden (2017, p.315) como la más usual para el levantamiento de información de un fenómeno que se investiga a nivel cuantitativo, con la intervención de un instrumento basado en los indicadores para alcanzar datos numéricos.

Los instrumentos nos ayudan a recabar información solicitada para realizar la investigación.

Para la investigación utilice como instrumento el cuestionario, el cual consta de 20 preguntas por cada variable.

Asimismo, es preciso mencionar a Sánchez y Reyes (2015) los cuales precisaron que la encuesta es un formato escrito con preguntas relacionadas a la investigación a estudiar, pudiendo ser de elección forzada, respuestas dicotómicas, abiertas, de alternativa múltiple o de comparación de pares.

De igual forma, para la validez de todo el contenido del instrumento fue validado por el criterio de jueces expertos para su aprobación, que según Hernández- Sampieri y Mendoza (2018, p. 229), indican que, “la validez, es el instrumento de un dispositivo de nivel que cuantifica la variable que permite medir”.

Tabla 4

Validación de expertos

Docente	Especialidad	Opinión
Dr. Jaime Castañeda Gonzales.	Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable
Dr. José Córdova Chirinos	Educación y Gestión Educativa	Aplicable
Mg. Gustavo, Perales Sánchez	Gestión Pública	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Además, para poder determinar la confiabilidad se realizó a través de una prueba piloto de 20 personas, para ello use el índice del alfa de Cronbach obteniendo el siguiente resultado; 0.906 de confiabilidad, es cual es definido por Oviedo y Campos, (2005), como el grado en que un instrumento de varios ítems mide la muestra de una población, la cual debe considerar lo siguiente:

- Si el resultado del coeficiente es mayor o igual a 0.8, el instrumento es fiable.
- Si el resultado del coeficiente es menor a 0.8, el instrumento no es fiable.

3.5. Procedimientos:

Se efectuó las siguientes operaciones para la validez de los instrumentos; recopilar información utilizando tesis, libros, revistas científicas, se elaboró un cuestionario con 40 preguntas, las cuales fueron remitidas de forma virtual por correo electrónico a los expertos encargados de validar el instrumento para su uso y aplicación.

De igual forma en un primer momento el cuestionario fue remitido a (20 personas) para su posterior tabulación; la base de datos fue ingresada al IBM SPSS obteniendo el Alfa de Cronbach de las variables y la contrastación de las hipótesis.

Posteriormente se remitió a (42 personas más) para continuar con los procesos establecidos de tabulación, finalmente se realizó el total de las encuestas a 62 personas, considerando a los pacientes pagantes, a los cajeros del hospital que han hecho uso del POS, que acuden o han acudido alguna vez al hospital nacional. Asimismo, el resultado de confiabilidad es de 0.906 en el Alfa de Cronbach.

3.6. Método de análisis de datos:

Para analizar la investigación se empleó los programas de Excel y el programa de estadística IBM-SPSS para poder aplicar el cambio y los cuadros estadísticos.

3.7. Aspectos éticos:

El trabajo se realizó tomando en consideración las normas éticas correspondientes, tal como la veracidad, anonimidad y confidencialidad, para el uso de la investigación, de ello, se analizó la información a fin de obtener las conclusiones y recomendaciones del tema.

De igual forma se respetó las citas bibliográficas y referencias de los autores.

IV. RESULTADOS

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el instrumento de encuesta de 40 preguntas a 62 personas, las cuales se realizó tomando en consideración las variables.

Asimismo, utilice el programa SPSS para realizar las tablas resúmenes de los cuestionarios, por variable y dimensión; siendo la primera variable Punto de venta -POS, con las dimensiones Sistema, Usabilidad y Factibilidad.

Tabla 5

V1 Punto de venta -POS

	● Siempre.	● Casi siempre.	● A veces.	● Casi nunca.	● Nunca.	Total
D1 Sistema						
P01	52%	36%	11%	2%	0%	100%
P02	36%	52%	13%	0%	0%	100%
P03	36%	52%	11%	2%	0%	100%
P04	53%	44%	2%	2%	0%	100%
P05	7%	10%	39%	40%	5%	100%
P06	42%	37%	15%	7%	0%	100%
P07	40%	23%	26%	10%	2%	100%
D2 Usabilidad						
P08	42%	18%	8%	13%	19%	100%
P09	57%	31%	11%	2%	0%	100%
P10	61%	31%	7%	2%	0%	100%
P11	61%	19%	16%	3%	0%	100%
P12	66%	21%	11%	2%	0%	100%
P13	68%	18%	10%	5%	0%	100%
P14	71%	13%	15%	2%	0%	100%
D3 Factibilidad						
P15	47%	13%	16%	16%	8%	100%
P16	23%	18%	37%	10%	13%	100%
P17	68%	15%	15%	3%	0%	100%
P18	57%	27%	16%	0%	0%	100%
P19	58%	21%	18%	3%	0%	100%
P20	26%	23%	16%	18%	18%	100%

Nota. Elaboración propia

El resultado de la pregunta 1 ¿El dispositivo (POS) reúne las características de accesibilidad mínima para su uso?, se puede apreciar que el 52% de personas considera que “siempre” el dispositivo POS reúne las características mínimas para su uso, mientras que el 11% “a veces” y el 2% “casi nunca”.

Asimismo, en la pregunta 2 ¿El sistema del Punto de Venta - (POS) es seguro?, se puede observar que el 36% de la puntuación “siempre” y el 52% “casi siempre”, los encuestados considera que el sistema del Punto de Venta POS es seguro, no obstante, el 13% “a veces”.

De igual forma en la pregunta 3 ¿La conexión para transmisión y recepción de información y datos de (POS) es efectiva?, el 36% de la puntuación “siempre” y el 52% “casi siempre” los encuestados consideran que la conexión del POS es efectiva, asimismo, el 11% “a veces”.

En la pregunta 4 ¿El sistema POS ayuda a facilitar la administración financiera y contable del hospital nacional?, el 53% “siempre” y el 44% “casi siempre” los encuestados considera que el sistema POS ayuda la administración financiera y contable.

También en la pregunta 5 ¿Hay varios errores al momento de realizar la operación en el (POS)?, muestra que el 7% “siempre” y el 10% “casi siempre”, considera que hay errores al momento de realizar la operación en el POS.

Además, en la pregunta 6 ¿El sistema de caja está preparado para interactuar con el punto de venta (POS)? muestra que el 42% “siempre” y el 37% “casi siempre”, cree que el sistema de caja está preparado para interactuar con el POS.

Al mismo tiempo en la pregunta 7 ¿El hospital nacional cuenta con soporte técnico para dar soluciones a los problemas de sistema que se presenten?, muestra que el 40% “siempre” y el 23% “casi siempre”, entiende que el hospital nacional

cuenta con soporte técnico para dar soluciones a los problemas que se presenten con el POS.

En la pregunta 8 ¿Usted, ha sido capacitado para uso correcto del (POS)?, muestra que el 42% “siempre” y el 18% “casi siempre”, dice que ha sido capacitado para uso correcto del POS.

Igualmente, en la pregunta 9, ¿el uso del punto de venta (POS) es rápido?, muestra que el 57% “siempre” y el 31% “casi siempre”, considera que el POS es rápido.

Asimismo, en la pregunta 10 ¿se encuentra satisfecho con la implementación del (POS) en el hospital nacional?, muestra que el 61% “siempre” y el 31% “casi siempre”, se encuentra satisfecho con la implementación del POS.

En la pregunta 11 ¿usar el (POS) disminuye el tiempo de transacción?, muestra que el 61% “siempre” y el 19% “casi siempre”, dice que el uso del POS disminuye el tiempo de transacción.

Del mismo modo en la pregunta 12 ¿El sistema y el dispositivo (POS) son fáciles de usar?, muestra que el 66% “siempre” y el 21% “casi siempre”, considera que el POS son fáciles de usar.

También en la pregunta 13 ¿El uso del punto de venta (POS) genera reportes en tiempo real?, muestra que el 68% “siempre” y el 18% “casi siempre”, expresa que el POS genera reportes en tiempo real.

Sin embargo, en la pregunta 14 ¿La Entidad debe implementar el uso de otros sistemas de pago tales como: yape, plin, ¿entre otros?, expone que el 71% “siempre” y el 13% “casi siempre”, dice que la entidad debe implementar otros sistemas de pago como: yape, plin, entre otro.

En esa línea, en la pregunta 15 ¿El POS acepta varios tipos de tarjetas y cobra un porcentaje de comisión por cada operación realizada?, muestra que el

47% “siempre”; el 13% “casi siempre” y el 16% “a veces”, señala que POS acepta varios tipos de tarjetas y cobra un porcentaje de comisión.

En la pregunta 16 ¿El cobro de comisión es factible por la transacción realizada?, se observa que el 23% “siempre”; el 18% “casi siempre” y el 37% “a veces”, señala que el cobro de comisión es factible.

De esta forma, en la pregunta 17 ¿Es factible el uso del (POS), en un hospital nacional?, se observa que el 68% “siempre”; el 15% “casi siempre” y el 15% “a veces”, señala que es factible el uso del POS en un hospital nacional.

Del mismo modo en la pregunta 18 ¿Las acciones que requiere el (POS), son fáciles de realizar?, se observa que el 57% “siempre”; el 27% “casi siempre” y el 16% “a veces”, considera que las acciones que requiere el POS son fáciles de realizar.

Además, en la pregunta 19 ¿La Pagar con tarjeta crédito o débito es viable y manejable?, expresa que el 58% “siempre”; el 21% “casi siempre” y el 18% “a veces”, dice que pagar con tarjeta de crédito o débito es viable y manejable.

Finalmente, en la pregunta 20 ¿Usted sabe, si otro hospital nacional que brinde como alternativa de pago el punto de venta (POS)?, indica que el 26% “siempre”; el 23% “casi siempre” sabe que otra entidad brinda como alternativa de pago el POS.

De igual forma, para la variable Recaudación de Ingresos, utilice las tablas resúmenes de los cuestionarios con las dimensiones Recaudación, Transacciones Electrónicas y Control, en el programa SPSS.

Consiguiendo el siguiente resultado:

Tabla 6

V2 Recaudación de Ingresos

	● Siempre.	● Casi siempre.	● A veces.	● Casi nunca.	● Nunca.	Total
D4 Recaudación						
P01	32%	32%	31%	3%	2%	100%

P02	37%	42%	15%	7%	0%	100%
P03	52%	29%	15%	5%	0%	100%
P04	65%	29%	5%	2%	0%	100%
P05	47%	27%	19%	5%	2%	100%
P06	32%	31%	24%	8%	5%	100%
P07	39%	31%	19%	5%	7%	100%
D5 Transacciones Electrónicas						
P08	53%	27%	19%	0%	0%	100%
P09	39%	39%	18%	5%	0%	100%
P10	23%	26%	24%	18%	10%	100%
P11	34%	26%	13%	19%	8%	100%
P12	8%	7%	36%	39%	11%	100%
P13	7%	8%	24%	44%	18%	100%
P14	50%	32%	8%	7%	3%	100%
D6 Control						
P15	32%	32%	24%	11%	0%	100%
P16	23%	34%	24%	15%	5%	100%
P17	7%	13%	19%	44%	18%	100%
P18	32%	31%	27%	7%	3%	100%
P19	31%	29%	24%	13%	3%	100%
P20	53%	27%	16%	3%	0%	100%

Nota. Elaboración propia

El resultado de la pregunta 1 ¿El hospital cuenta con procedimientos de recaudación aprobados?, expone que el 32% “siempre”; el 32% “casi siempre” y el 33% “a veces”, señala que el hospital cuenta con procedimientos aprobados.

Asimismo, en la pregunta 2 ¿Los ingresos recibidos por el hospital están relacionados con los servicios que ofrecen, indica que el 37% “siempre”; el 42% “casi siempre” y el 15% “a veces”, manifiesta que los ingresos recibidos están relacionados con los servicios que ofrece el hospital nacional.

De igual forma en la pregunta 3 ¿El hospital cuenta con un área donde analizan el nivel de recaudación de ingresos?, muestra que el 52% “siempre”; el 29% “casi siempre” y el 15% “a veces”, dice que el hospital cuenta con un área donde analizan el nivel de recaudación de ingresos.

En la pregunta 4 ¿El hospital nacional entrega comprobante de pago o factura al momento de realizar el pago?, se observa que el 65% “siempre”; el 29%

“casi siempre”, exterioriza que el hospital nacional entrega comprobante de pago o factura al momento de realizar el pago.

También en la pregunta 5 ¿El hospital nacional seguirá implementando otros medios de pagos alternativos, para una mejor recaudación?, muestra que el 47% “siempre”; el 27.40% “casi siempre” y el 19% “a veces”, cree que el hospital nacional seguirá implementando otros medios de pago alternativos, para una mejor recaudación.

Además, en la pregunta 6 ¿De suceder algún incidente en el cobro, el hospital cuenta con un supervisor que realice el arqueo de caja?, se observa que el 32% “siempre”; el 31% “casi siempre” y el 24% “a veces”, dice que el hospital cuenta con un supervisor que realiza el arqueo en caja, de suceder algún incidente.

Al mismo tiempo en la pregunta 7 ¿El pago con tarjeta genera mayores ingresos para el hospital?, muestra que el 39% “siempre”; el 31% “casi siempre” y el 19% “a veces”, señala que el pago con tarjeta genera mayores ingresos para el hospital.

En la pregunta 8 ¿Es una buena opción realizar transacciones con el POS?, señala que el 53% “siempre”; el 27% “casi siempre” y el 19% “a veces”, considera que es una buena opción realizar transacciones con el POS.

Igualmente, en la pregunta 9 ¿Mayormente sus pagos con tarjetas de crédito y débito?, muestra que el 39% “siempre”; el 39% “casi siempre” y el 18% “a veces”, realiza sus pagos con tarjetas de crédito y débito.

Asimismo, en la pregunta 10 ¿Las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito generan intereses con su banco?, se observa que el 23% “siempre”; el 26% “casi siempre”, el 24% “a veces” y el 18%, señala que el uso de sus tarjetas genera intereses con su banco.

En la pregunta 11 ¿Se puede anular transacciones realizadas en el momento del pago?, demuestra que el 34% “siempre”; el 26% “casi siempre” señala que se puede anular transacciones realizadas en el momento del pago, no obstante, el 19% “casi nunca”.

Del mismo modo en la pregunta 12 ¿Ha tenido inconveniente al momento de una devolución o extorno por realizar una transacción invalida con el POS?, muestra que el 36% “a veces” y el 7% “casi siempre”, señala que ha tenido inconveniente al momento de una devolución o extorno.

También en la pregunta 13 ¿Ha tenido inconveniente al momento de realizar su transacción con el POS?, muestra que el 24% “a veces” y el 44% “casi nunca”, ha tenido inconveniente al momento de realizar la transacción con el POS.

Sin embargo, en la pregunta 14 ¿Le resulta más fácil pagar con tarjeta de crédito o débito?, alega que el 50% “siempre” y el 32% “casi siempre”, dice que le resulta más fácil pagar con tarjeta de crédito o débito.

En esa línea, en la pregunta 15 ¿El tarifario del hospital nacional se encuentra visible?, muestra que el 32% “siempre”; el 32% “casi siempre” y el 24.10% “a veces”, declara que el tarifario del hospital nacional se encuentra visible.

En la pregunta 16 ¿El establecimiento cuenta con información visible respecto a la comisión por el uso del (POS) en el hospital nacional?, muestra que el 23% “siempre”; el 34% “casi siempre” y el 24% “a veces”, manifiesta que el establecimiento cuenta con información visible respecto a la comisión por el uso del POS.

De esta forma, en la pregunta 17 ¿Ha presenciado errores en los reportes que emite el sistema del (POS) del hospital nacional?, muestra que el 44% “casi nunca” y el 18% “nunca”, ha presenciado errores en los reportes que emite POS del hospital nacional.

Del mismo modo en la pregunta 18 ¿Cuándo tiene dudas respecto al uso del sistema (POS) el personal competente le brinda la información?, muestra que el 32% “siempre”; el 31% “casi siempre” y el 27% “a veces”, que el personal brinda información respecto al uso del POS.

Además, en la pregunta 19 ¿Conoce usted, si la información se encuentra disponible en todo momento?, el 31% “siempre”; el 29.00% “casi siempre” y el 24% “a veces”, señala que la información se encuentra disponible en todo momento.

Finalmente, en la pregunta 20 ¿Considera que, su experiencia por el uso del punto de venta (POS) es buena?, el 53% “siempre”; el 27% “casi siempre” y el 16% “a veces”, considera que su experiencia por el uso del POS es buena.

Prueba de normalidad

Seguidamente realice la prueba de normalidad de la variable 1 y variable 2, para ello debemos tener en cuenta lo siguiente:

Si, la cantidad de datos es mayor a 50 se aplica la prueba de kolmogorov-Smirnov.

Si, la cantidad de datos es menor o igual a 50 se aplica la prueba de Shapiro-Wilk

Obteniendo el siguiente resultado.

Figura 1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
POS	0.130	62	0.011	0.943	62	0.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. SPSS

Figura 2

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ingresos	0.093	62	,200 [*]	0.986	62	0.712

^{*}. Esto es un límite inferior de la significación

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. SPSS

Según las figuras anteriores los datos obtenidos son mayores a 50; como resultado parámetros normales en las dos pruebas de normalidad; en consecuencia, se utilizó para las estadísticas, la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov, correlación de Pearson.

Estadísticas descriptivas por dimensiones.

Asimismo, paso a detallar las estadísticas descriptivas por dimensiones, los cuales han sido utilizados para la escala de valoración o de baremo.

Tabla 7

Sistema		
N	Válido	62
	Perdidos	0
Mínimo		7.00
Máximo		20.00
Percentiles	30	12.00
	70	16.00

Nota: SPSS

Tabla 8

Usabilidad		
N	Válido	62
	Perdidos	0
Mínimo		7.00
Máximo		23.00
Percentiles	30	9.00
	70	14.00

Nota: SPSS

Tabla 9

Factibilidad		
N	Válido	62
	Perdidos	0
Mínimo		6.00
Máximo		21.00
Percentiles	30	10.00
	70	15.00

Nota: SPSS

Tabla 10

Recaudación		
N	Válido	62
	Perdidos	0
Mínimo		7.00
Máximo		24.00
Percentiles	30	10.90
	70	16.10

Nota: SPSS

Tabla 11

T. E.		
N	Válido	62
	Perdidos	0
Mínimo		7.00
Máximo		31.00
Percentiles	30	15.00
	70	19.10

Nota: SPSS

Tabla 12

Control		
N	Válido	62
	Perdidos	0
Mínimo		6.00
Máximo		22.00
Percentiles	30	11.90
	70	17.00

Nota: SPSS

Escala de valoración o baremo por dimensiones.

De igual forma que las anteriores tablas, se utilizó el sistema SPSS para conocer la escala de valoración o baremo por dimensiones, de las variables 1 y 2.

- Escala de valoración de la dimensión sistema, de la V1.

Tabla 13

Sistema				
	Frecuencia		Porcentajes	
Bajo	21	33.9	33.9	33.9
Medio	28	45.2	45.2	79.0
Alto	13	21.0	21.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Nota. Elaboración SPSS

- Escala de valoración de la dimensión usabilidad, de la V1.

Tabla 14

Usabilidad				
	Frecuencia		Porcentajes	
Bajo	25	40.3	40.3	40.3
Medio	24	38.7	38.7	79.0
Alto	13	21.0	21.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Nota. Elaboración SPSS

- Escala de valoración de la dimensión factibilidad, de la V1.

Tabla 15

Factibilidad				
	Frecuencia		Porcentajes	
Bajo	23	37.1	37.1	37.1
Medio	23	37.1	37.1	74.2
Alto	16	25.8	25.8	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Nota. Elaboración SPSS

- Escala de valoración de la dimensión recaudación, de la V2.

Tabla 16

Recaudación				
	Frecuencia		Porcentajes	
Bajo	23	37.1	37.1	37.1
Medio	21	33.9	33.9	71.0
Alto	18	29.0	29.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Nota. Elaboración SPSS

- Escala de valoración de la dimensión transacciones electrónicas, de la V2.

Tabla 17

T.E.				
	Frecuencia		Porcentajes	
Bajo	22	35.5	35.5	35.5
Medio	22	35.5	35.5	71.0
Alto	18	29.0	29.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Nota. Elaboración SPSS

- Escala de valoración de la dimensión control, de la V2.

Tabla 18

Control				
	Frecuencia		Porcentajes	
Bajo	23	37.1	37.1	37.1
Medio	23	37.1	37.1	74.2
Alto	16	25.8	25.8	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Nota. Elaboración SPSS

Correlaciones de las variables 1 y 2.

Siendo la correlación, según el programa SPSS el siguiente:

Tabla 19

		POS	Ingresos
POS	Correlación de Pearson	1	,750**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	62	62
Ingresos	Correlación de Pearson	,750**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	62	62

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

Contrastación de la hipótesis general;

Existe relación positiva entre el uso del punto de venta POS y la recaudación de ingresos de un hospital nacional.

Obteniendo lo siguiente:

Tabla 20

		Usabilidad	Ingresos
Usabilidad	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	62	62
Ingresos	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	62	62

**.

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

Como $p = 0 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre el uso del punto de venta POS y la recaudación de ingresos de un hospital nacional. Esta relación es directa, es decir, a mayor uso mayor recaudación de ingresos para el hospital, además la relación es alta (0.693).

Contrastación de la hipótesis específica 1;

La recaudación por el uso del POS repercute considerablemente con la recaudación de ingresos de un hospital nacional.

Obteniendo lo siguiente:

Tabla 21

		Recaudación	Ingresos
Recaudación	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	62	62
Ingresos	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	62	62

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

Como $p = 0 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre la recaudación y los ingresos del hospital. Esta relación es directa, es decir, a mayor recaudación mayor ingreso para el hospital, además la relación es alta (0.787).

Contrastación de la hipótesis específica 2;

Las transacciones electrónicas por el uso del POS repercuten considerablemente con la recaudación de ingresos de un hospital nacional.

Obteniendo lo siguiente:

Tabla 22

		T. E	Ingresos
T. E	Correlación de Pearson	1	,720**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	62	62
Ingresos	Correlación de Pearson	,720**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	62	62

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

Como $p = 0 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre las transacciones electrónicas y la recaudación de ingresos del hospital. Esta relación es directa, es decir, a mayor transacciones electrónicas mayor recaudación de ingresos, además la relación es alta (0.720).

Contrastación de la hipótesis específica 3;

El control por el uso del POS repercute considerablemente con la recaudación de ingresos de un hospital nacional.

Obteniendo lo siguiente:

Tabla 23

		Control	Ingresos
Control	Correlación de Pearson	1	,774**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	62	62
Ingresos	Correlación de Pearson	,774**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	62	62

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

Como $p = 0 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre el control y la recaudación de ingresos del hospital. Esta relación es directa, es decir, a mayor control mayor recaudación de ingresos, además la relación es alta (0.774)

Estadística descriptiva.

Los datos de la estadística descriptiva son los siguientes:

Tabla 24

Estadística descriptiva

		Sistema	Usabilidad	Factibilidad	Recaudación	T.E	Control
N	Válido	62	62	62	62	62	62
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		13.87	11.63	12.65	13.34	17.35	14.29
Mediana		14.00	10.00	13.00	12.50	17.00	14.00

Nota. Fuente SPSS

Prueba paramétrica.

Los datos de la prueba se muestran a continuación:

Tabla 25

Resumen de procesamiento de casos

	Válido	Total	
	N	N	Porcentaje

POS	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
Ingresos	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%

Nota. Fuente SPSS

Tabla 26
Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
POS	Media	38.15	1.256	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	35.63	
		Límite superior	40.66	
	Media recortada al 5%	37.72		
	Mediana	36.50		
	Varianza	97.831		
	Desviación estándar	9.891		
	Mínimo	23		
	Máximo	62		
	Rango	39		
	Rango Inter cuartil	16		
	Asimetría	0.605	0.304	
	Curtosis	-0.560	0.599	
	Ingresos	Media	44.98	1.279
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	42.43	
		Límite superior	47.54	
Media recortada al 5%		44.91		
Mediana		44.00		
Varianza		101.492		
Desviación estándar		10.074		
Mínimo		23		
Máximo		73		
Rango		50		
Rango Inter cuartil		12		
Asimetría		0.140	0.304	
Curtosis		0.255	0.599	

Nota. Fuente SPSS

De los resultados mostrados se puede apreciar que, el resultado de la mediana es mayor al límite inferior, lo que significa que la investigación es buena.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el uso del punto de venta (POS) y la recaudación de ingresos del hospital nacional de Lima Norte, debido a la nueva implementación de este medio electrónico como alternativa de pago.

Acorde al primer objetivo, puedo decir que se realizó la encuesta mediante correo y WhatsApp a las personas de Lima Norte que usan o han usado alguna vez el POS en el hospital nacional, encontrando en su mayoría que, consideran que es de mucha ayuda la implementación, de igual forma que, la entidad debería implementar otros sistemas de pago, no obstante, también hay personas que consideran que las comisiones por el uso del POS es “A VECES” factible, es esa línea Valencia (2021) precisa que, el tener medios digitales es una gran ventaja para la organización; al igual que Klapper (2017) que califica como un instrumento comercial valorado, el pago por medios digitales.

Asimismo, de acuerdo al segundo objetivo, que es determinar la recaudación de ingresos, que según Díaz y Flores (2019) consideran que la recaudación es la función principal de la gestión de cobros que va de la mano con las responsabilidades administrativas y financieras, teniendo como finalidad la recaudación de ingresos para la entidad, en esa línea se hace necesario la elaboración de las normas internas que rijan este nuevo proceso de implementación del uso del punto de venta (POS). Dar a conocer la información referente a la recaudación que se viene realizando, la cual debe ser de forma clara, dichos datos son de utilidad para la toma de decisiones, de igual forma cuidar el correcto funcionamiento.

De igual forma los resultados de las encuestas nos indican que población está usando como medio de pago su tarjeta ya sea de crédito o débito, a pesar del cobro de comisión que este le pueda generar, el cual se refleja en mayor captación de ingresos para la entidad de forma segura, tal como lo manifiesta Del Pino y Méndez (2018) en un análisis realizado en el que concluye, que a pesar del cobro

de comisiones que se les genera sobre las ventas con tarjeta de crédito, han tenido una acogida positiva en sus ventas, mejorando así su desempeño comercial e ingresos.

Asimismo, se ha realizado la prueba de normalidad mediante el sistema SPSS adquiriendo como resultado, datos mayores a 50, la significancia mayor a 0.05 por lo que, se rechaza la hipótesis nula y me quedo con la hipótesis que se indicó desde el comienzo, en consecuencia, se realizó la prueba de kolmogorov – Smirnov.

Seguidamente, realice las estadísticas descriptivas por cada dimensión, las cuales fueron fundamentales para realizar la escala de valoración o baremación, los que se muestran en las tablas del 13 al 18 con porcentajes mayormente favorables por la implementación del punto de venta.

De igual modo, en la correlación de las variables uno y dos se demuestra que según el programa SPSS que existe correlación entre las dos variables.

Además, según la contrastación, la hipótesis general uso del punto de venta POS y la recaudación de ingresos de un hospital nacional, tiene relación directa, es decir, a mayor uso mayor recaudación de ingresos para el hospital, además la relación es alta (0.693).

Y de la hipótesis específica uno, se determina que a mayor recaudación mayor ingreso para el hospital, además la relación es alta (0.787). Del mismo modo en la segunda hipótesis específica a mayor transacciones electrónicas mayor recaudación de ingresos, además la relación es alta (0.720). No obstante, la tercera hipótesis específica indica que, a mayor control mayor recaudación de ingresos, además la relación es alta (0.774).

En tal sentido, se puede decir que, de los resultados obtenidos es factible la implementación realizada por el hospital de lima norte, en beneficio de la población debido a la nueva opción de pago y menor trato con el dinero físico al momento de

realizar los pagos. Evitando la propagación de enfermedades de transmisión por contacto.

Igualmente se realizó un cuadro de ingresos con datos del portal de transparencia mediante consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, considerando los 5 años últimos.

Figura 3

Portal del MEF | Portal de Transparencia Económica

Transparencia Económica PERU

Consulta Amigable de Ingresos (Mensual)

Presupuesto y Ejecución de Ingresos

domingo, 28 de mayo del 2023

Reiniciar Exportar Año 2018

¿Quién realiza la recaudación? ¿De qué fuentes proviene la recaudación? Fuente ¿Cómo se estructura la recaudación? Sub-Genérica ¿Cuándo se hizo la recaudación? Trimestre Mes

Tipo de Recurso 0: NORMAL

	12,640,000	12,640,000	10,753,913
Genérica	PIA	PIM	Recaudado
<input type="radio"/> 3: VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	12,640,000	12,640,000	8,188,873
<input type="radio"/> 5: OTROS INGRESOS	0	0	628,290
<input type="radio"/> 9: SALDOS DE BALANCE	0	0	1,936,750

Notas

- Los montos están en Soles.
- La consulta se actualiza una vez al mes. Los cambios en la información efectuados durante este periodo, no se reflejan sino hasta la actualización siguiente.
- Última fecha de actualización: 30 de abril de 2023.

Nota. Consulta Amigable -MEF (2018)

Figura 4

Reiniciar Exportar Año 2019

¿Quién realiza la recaudación? ¿De qué fuentes proviene la recaudación? Fuente ¿Cómo se estructura la recaudación? Sub-Genérica ¿Cuándo se hizo la recaudación? Trimestre Mes

▲ TOTAL	62,276,707,244	81,724,298,042	91,585,852,555
▲ Nivel de Gobierno E: GOBIERNO NACIONAL	40,540,083,518	41,360,147,546	53,346,068,892
▲ Sector 11: SALUD	532,832,543	1,282,260,222	1,296,184,341
▲ Pliego 011: M. DE SALUD	463,702,739	1,027,606,450	999,834,209
▲ Unidad Ejecutora 021-137: HOSPITAL CAYETANO HEREDIA	8,902,854	48,902,640	56,580,151
▲ Rubro 09: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	8,902,854	9,480,178	16,924,522
▲ Tipo de Recurso 0: NORMAL	8,902,854	9,480,178	8,619,733
Genérica	PIA	PIM	Recaudado
<input type="radio"/> 3: VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	8,902,854	9,480,178	7,418,180
<input type="radio"/> 5: OTROS INGRESOS	0	0	262,535

Nota. Consulta Amigable -MEF (2019)

Figura 5

¿Quién realiza la recaudación?		¿De qué fuentes proviene la recaudación?		¿Cómo se estructura la recaudación?	¿Cuándo se hizo la recaudación?		
		Fuente	Tipo de Recurso	Sub-Genérica	Trimestre	Mes	
▲ TOTAL					59,902,339,830	95,432,645,631	103,582,011,833
▲ Nivel de Gobierno E: GOBIERNO NACIONAL					37,666,045,879	51,163,063,545	61,073,498,751
▲ Sector 11: SALUD					579,948,999	3,253,928,207	3,120,085,046
▲ Pliego 011: M. DE SALUD					465,872,160	2,975,239,202	2,836,839,906
▲ Unidad Ejecutora 021-137: HOSPITAL CAYETANO HEREDIA					12,500,000	88,203,939	82,352,197
▲ Rubro 09: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS					12,500,000	16,272,859	10,378,221
Genérica					PIA	PIM	Recaudado
<input type="radio"/> 3: VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS					12,500,000	12,500,000	5,681,221
<input type="radio"/> 5: OTROS INGRESOS					0	0	849,053

Nota. Consulta Amigable -MEF (2020)

Figura 6

¿Quién realiza la recaudación?		¿De qué fuentes proviene la recaudación?	¿Cómo se estructura la recaudación?	¿Cuándo se hizo la recaudación?			
		Rubro	Sub-Genérica	Trimestre	Mes		
▲ TOTAL					83,488,286,578	123,164,568,063	136,000,675,302
▲ Nivel de Gobierno E: GOBIERNO NACIONAL					56,304,667,866	66,329,656,522	80,408,514,621
▲ Sector 11: SALUD					1,874,013,725	7,746,560,907	7,473,216,847
▲ Pliego 011: M. DE SALUD					1,711,133,820	7,360,943,720	7,104,212,655
▲ Unidad Ejecutora 021-137: HOSPITAL CAYETANO HEREDIA					11,191,867	79,603,122	81,876,602
▲ Fuente de Financiamiento 2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS					10,756,479	6,673,836	8,674,617
Genérica					PIA	PIM	Recaudado
<input type="radio"/> 3: VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS					10,756,479	5,323,520	6,620,571
<input type="radio"/> 5: OTROS INGRESOS					0	0	703,504

Nota. Consulta Amigable -MEF (2021)

Figura 7

¿Quién realiza la recaudación?		¿De qué fuentes proviene la recaudación?		¿Cómo se estructura la recaudación?	¿Cuándo se hizo la recaudación?		
		Fuente	Tipo de Recurso	Sub-Genérica	Trimestre	Mes	
▲ TOTAL					78,203,377,042	112,987,825,712	124,557,643,568
▲ Nivel de Gobierno E: GOBIERNO NACIONAL					51,042,409,098	50,416,585,929	61,194,024,652
▲ Sector 11: SALUD					1,468,023,094	3,603,754,309	3,971,211,946
▲ Pliego 011: M. DE SALUD					1,344,299,371	3,296,360,928	3,643,929,177
▲ Unidad Ejecutora 021-137: HOSPITAL CAYETANO HEREDIA					6,000,000	48,937,930	58,309,904
▲ Rubro 09: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS					6,000,000	7,743,343	9,410,574
Genérica					PIA	PIM	Recaudado
<input type="radio"/> 3: VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS					6,000,000	6,000,000	7,306,374
<input type="radio"/> 5: OTROS INGRESOS					0	0	473,046

Nota. Consulta Amigable -MEF (2022)

Tabla 27 Cuadro de ingresos por año.

Recaudación de ingresos por año.

Descripción	2018	2019	2020 (marzo)- Inicio pandemia	2021 (junio)- Implementación POS	2022
Venta de bienes y servicios y derechos administrativos	8,188,873.00	7,418,180.00	5,681,221.00	6,620,571.00	7,306,374.00
Otros ingresos	628,290.00	262,535.00	849,053.00	703,504.00	473,046.00
TOTALES	8,817,163.00	7,680,715.00	6,530,274.00	7,324,075.00	7,779,420.00

Nota. Elaboración basada en datos página web MEF-AMIGABLE.

Como se puede apreciar en la tabla 27, el ingreso del año 2020 ha disminuido en relación a los años 2018 y 2019; esto podría ser a raíz que ese año se decretó aislamiento total por el brote del nuevo virus y la mayoría de hospitales solo atendían pacientes con diagnóstico COVID -19, asimismo se puede observar que el año 2021 y 2022 la entidad empezó a recuperar los ingresos, a pesar que, todavía nos encontrábamos en pandemia; esto se debe en muchos casos a la nueva implementación y estrategias de cobro de la entidad.

Por otro lado, según las encuestas mostradas en resumen en las tablas 5 y 6 se puede apreciar que la implementación del sistema de punto de venta POS es factible, ya que, facilita el pago de cualquier servicio o compra que se tiene que realizar, de la misma forma nos encontramos en el tiempo de la globalización, donde el mayor porcentaje se está adaptando al uso de medios pagos electrónicos como alternativa al dinero en efectivo. Es por ello que Espinoza et al. (2022) dice que ha encontrado un incremento entre los indicadores siguientes: transacciones en terminal punto de venta, cuentas cotidianas, tarjetas de débito y de crédito.

VI. CONCLUSIONES

1. En la presente tesis se determinó la relación entre el uso del punto de venta (POS) con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023, asimismo, se puede decir que es factible, debido a que esta implementación mejora el servicio al público que se atiende en el hospital nacional, del mismo modo genera una mejor captación de ingresos para el RDR del hospital el cual es de suma ayuda para ser usado en caso de eventos no previstos o contingencias que se puedan suscitar en último momento.
2. Se determinó la relación que existe entre el uso de punto de venta (POS) y la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023, de igual forma, según el 40.6 % de los encuestados considera que el pago con tarjeta de crédito o débito genera mayores ingresos para el hospital, logrando establecer que si existe una relación entre el uso y la recaudación de ingresos.
3. También se determinó la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y las transacciones electrónicas del hospital nacional, Lima Norte 2023, que, según el 56.3% de los encuestados cree que es una buena opción realizar transacciones con el POS, en consecuencia, si existe relación entre el uso y las transacciones electrónicas del hospital nacional.
4. Finalmente se determinó la relación que existe el uso del punto de venta (POS) y el control del hospital nacional, Lima Norte 2023, sustentado en los siguientes porcentajes que, según el 31.3 % de los encuestados considera que, de suceder algún incidente en el cobro, el hospital cuenta con un supervisor que realice el arqueo de caja de igual forma el 21.9% entiende que el establecimiento cuenta con información visible respecto a la comisión por el uso del POS, debiendo mejorar en el aspecto de transparencia y control que al parecer la población no lo estaría percibiendo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Según los resultados obtenidos en la presente investigación se sugiere, que la entidad, debe analizar la posibilidad de implementar otros medios electrónicos de cobranza, de tal forma que permita mejorar la captación de ingresos, ya que, según las conclusiones es factible.
2. De igual forma, se propone que el jefe de Economía del hospital nacional realice las mejoras necesarias para la verificación de los intereses que pueda estar generando el uso del punto de venta POS, lo cual incrementa los recursos directamente recaudados, renovando los equipos de cómputos con mayor capacidad de almacenaje.
3. También es necesario contemplar el seguir capacitar al personal en el uso de los sistemas propios de la entidad y otros que se puedan implementar, y orientar al público que lo demande, para una mejor atención.
4. Finalmente, pero no menos importante es realizar una normativa interna del manejo de los ingresos recaudados, así como evaluaciones mensuales para una mejor toma de decisiones, perfeccionar el control y transparencia de los procesos internos.

REFERENCIAS

- Adeoti, O. (2013). Challenges to the efficient use of point of sale (POS) terminals in Nigeria. *African Journal of Business Management*, 7(28), 2801. https://academicjournals.org/article/article1381139755_Adeoti.pdf
- Agur, I., Peria, S., & Rochon, C. (2020). Digital financial services and the pandemic: Opportunities and risks for emerging and developing economies. *International Monetary Fund Special Series on COVID-19, Transactions*, 1, 2-1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666675821001016>
- Altamirano, D. (2015). *El control de la gestión: Gestión estratégica por resultados*. Madrid: Ediciones EAE. <https://www.iberlibro.com/9783846560150/Altamirano-Analuisa-Control-gesti%C3%B3n-Danilo-3846560154/plp>
- Anavitarte, E. (2015). *El Diseño de Investigación No Experimental*. <https://academia-lab.com/2015/01/15/el-diseno-de-investigacion-no-experimental/>
- Andarwati, M., Amrullah, F., Thamrin, E., & Muslikh, A. (2020). An Analysis of Point of Sales (POS) Information Systems in SMEs with The Black Box Testing and PIECES Method. *Artic. IOSR J. Bus. Manag.*, 22(9), 20-25. <https://acortar.link/xZpZ9X>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2021) ¿Qué son las terminales POS y cómo ayuda a los comercios? <https://www.bbva.com/es/ar/que-son-las-terminales-pos-y-como-ayudan-a-los-comercios/>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2021) Políticas de protección de datos personales. <https://www.bbva.com/es/politica-proteccion-datos-personales/>

- Bazán García, E. (2022) Métodos de cobranza para recaudación por servicios a los beneficiarios de un establecimiento de salud- Lambayeque. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95497/Bazan_GEDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espiritu emprendedor TES, 4(3), 65-76. <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207>
- Betancur, D., Arias, E. (2020) Comercio Electrónico como Estrategia de Crecimiento para la cooperativa de hospitales de Antioquia- COHAN. https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6367/T_MA_455.pdf?sequence=2
- Betech, Emilio. (2001). Carretas de ganancias. In: Entrepreneur (México), Vol. 9 Issue 9, 46; Entrepreneur Media, Inc., Informe Académico. <https://goo.su/i5DAouE>
- Brodeur, A., Gray, D., Islam, A., & Bhuiyan, S. (2021). A literature review of the economics of COVID-19. Journal of Economic Surveys, 35(4), 1007-1044. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/joes.12423>
- Cabezas Luis, Jara Alejandro (2021) Revista CEPAL N° 135. Demanda de dinero en efectivo: hechos estilizados y sustitución por medios de pago electrónicos. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47708-demanda-dinero-efectivo-hechos-estilizados-sustitucion-medios-pago-electronicos>.
- Características del software POS - CSI SA Soluciones. [online]. [Accessed 25 January 2017]. Available from: <http://www.csisoluciones.com/noticias/noticias/noticias-generales/caracteristicas-delsoftware-pos>

CEPAL, CAF, DIGITAL POLICY AND LAW, TELECOM ADVISORY SERVICE. Las ocasiones de la digitalización en América Latina por el Covid-19.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf.

Coll Morales, F. (2021) Punto de Venta – Definición y Concepto.

<https://economipedia.com/definiciones/punto-de-venta.html>

Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of test. Psychometrika.

http://psych.colorado.edu/~carey/Courses/PSYC5112/Readings/alpha_Cronbach.pdf

Córdova, J. W., García, N., Puicón, V. E., y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII (3), 294-305.

<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/38475/42710>

Consulta Amigable de la Ejecución de Ingresos – MEF (2023).

<https://apps5.mineco.gob.pe/transparenciaingresos/mensual/>

Chiu, J., Davoodalhosseini, S., Jiang, J., & Zhu, Y. (2023). Bank market power and central bank digital currency: Theory and quantitative assessment. Journal of Political Economy, 131(5), 000-000.

<https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/722517?journalCode=jpe>

Decreto Supremo N° 044- 2020-PCM, (2020, 15 de marzo). Declara Estado de Emergencia Nacional a consecuencia del brote del COVID-19. Normas legales, Diario Oficial el Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>

Diccionario de la Real Academia Española. <https://dle.rae.es/sistema>

Directiva N° 004-2015-EF/51.01, (2018, 02 de enero) Texto ordenado de la Directiva, aprobado con R. D. N° 014-2017-EF 51.01 https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publica/normativa/anexo/TO_Directiva_004_2015EF5101.pdf

Dzigbede, K., Gehl, S., & Willoughby, K. (2020). Disaster resiliency of US local governments: Insights to strengthen local response and recovery from the COVID-19 pandemic. *Public administration review*, 80(4), 634-643. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.13249>

Editorial Grudemi (2019). Muestreo por conveniencia. Recuperado de Enciclopedia Económica. (<https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-por-conveniencia/>). Última actualización: mayo 2021.

Esparza, P. (2022). Remodelación de un software de punto de venta empleando técnicas de Diseño Centrado en el Usuario. <https://acortar.link/iqSHRR>

Fresno, C. (2019). Procedimiento de la investigación. Así de fácil. Recuperado de <https://www.dheducacion.com/wpcontent/uploads/2019/02/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-as%C3%AD-de-f%C3%A1cil.pdf>.

Gamero Requena, J. (CEPAL- 2015, p.42) https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/37844/S1500084_es.pdf.

Guerrero García, S., Estrada Chavira, M., Hernández Velázquez., (2019). Análisis del uso de las terminales punto de venta para las pymes en México. *Revista RELAYN- Micro Y Pequeña Empresa En Latinoamérica*, 3(1), 99–108. <https://doi.org/10.46990/relayn.2019.3.1.63>

Glosario de Presupuesto Público. (MEF- 2023).

<https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>

Hernández - Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Hill Graw. <file:///D:/TESIS%20MAESTRÍA/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P. & Fernández Collado, (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.) <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática – (INEI, 2017). Población afiliada a algún seguro de salud – Censos Nacionales. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1587/libro01.pdf

Jiménez-Marín, G., Bellido-Pérez, E., & López-Cortés, (2017) Á. Sensory Marketing: The Concept, its Techniques and its aplicación at the Point of Sale Marketing Sensorial. <https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/download/1177/1849?inline=1>

Klapper, L. (2017). Por qué los pagos digitales son clave para el éxito de los emprendedores. Banco mundial. <https://acortar.link/EK0qZx>

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 (2002, 29 de enero) Normas Legales, Diario Oficial El Peruano. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Ley General del Sistema Nacional de Tesorería, Ley N° 28693 (2006, 21 de marzo).
Diario Oficial El Peruano.

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28693.pdf>

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la
Republica. Ley N° 27785 (2002,22 de julio).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/431141/Ley-27785.pdf?v=1574886460>.

López Madueño, J. (2021). Diseño e realización de un prototipo de sistema en punto
de venta (PoS) asentado en Blockchain.

<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/8822/1/ENS093111.pdf>

Oviedo, (2005) Metodología de investigación y lectura crítica de estudios-
Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Organización Mundial de la Salud –OMS (2020, 26 de julio). <https://goo.su/hrgE>

Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia.

<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>.

Planas Orellana, M. (2016). Modelo de firma digital bajo certificado digital para
puntos de venta. (POS).

<https://rd.udb.edu.sv/items/e246c8ea-f9e0-44cb-a823-cb4235b2bb15>

Pedroni, F., Pesce, G., & Briozzo, A. (2022). Inclusión financiera, medios de pago
electrónicos y evasión tributaria: análisis económico y aplicación en
Argentina. Apuntes del CENES, 41(73), 171-202.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-30532022000100171&script=sci_arttext

- Peña, B., & Suyapa, G. (2017). Estudio de factibilidad (Doctoral dissertation, Doctoral dissertation, Tegucigalpa, Honduras). <https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/6105>.
- Pichilingue Espino, J. (2007). Desarrollo de la red de recaudación a través del uso de puntos de venta (POS's) para una empresa de recaudación. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_d79d54f5e0f1a04d6e2b084392cd43b4
- Rehan, M., Maruf, M., & Besra, E. (2022). Analysis of Service Quality and Product Quality on User Loyalty of Point Of Sales (POS) Applications Mediated by User Satisfaction of Point Of Sales (POS) Applications for the Food and Beverage (Fnb) Business Sector in Padang City. <https://acortar.link/AxJbQa>.
- Repositorio Institucional de la Universidad de Baja California (2023). <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/8822/1/ENS093111.pdf>
- Rifandi, A. (2020). Analysis And Design Of Point Of Sale System In D'astore Shop. Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT), 2(1), 34-47. <https://att.aptisi.or.id/index.php/att/article/view/63>
- Robles, O., Rommel, O., Álvarez, C., Saldívar, S. (2018). Desarrollo de POS basado en los patrones técnicos del SAT (Anexo 20) para Micro y pequeñas empresas. Congreso Internacional de Investigación Academia, Vol. 10. <https://goo.su/H5XyA5>
- Sánchez, W. O. (2015). La usabilidad en Ingeniería de Software: definición y características. <https://acortar.link/jMop9Z>
- Sahay, M., Von, M., Lahreche, M., Khera, P., Ogawa, M. S., Bazarbash, M., & Beaton, M. K. (2020). The promise of fintech: Financial inclusion in the post COVID-19 era. International Monetary Fund. <https://acortar.link/vxiSUj>

Singh, S., & Rana, R. (2017). Study of consumer perception of digital payment mode. Journal of Internet Banking and Commerce, 22(3), 1-14. <https://www.icommercecentral.com/open-access/study-of-consumer-perception-of-digital-payment-mode.php?aid=86419>

Stahel, W. (2019). The circular economy: A user's guide. Routledge. <https://acortar.link/4VRMf3>

Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD (2020). Informe Técnico análisis e identificación de las personas no aseguradas en salud a nivel nacional. <https://acortar.link/rPrCEg>

Valencia Grisales, M. (2021). 5 ventajas que ofrecen los pagos digitales para los emprendimientos. <https://acortar.link/9Y3rTd>

Zandi, M., Koropecjy, S., Singh, V., & Matsiras, P. (2016). The Impact of Electronic Payments on Economic Growth. <https://www.tralac.org/images/docs/9254/the-impact-of-electronic-payments-on-economic-growth-moodys-analytics-visa-february-2016.pdf>

.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Uso del punto de venta (POS) y su relación con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.									
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general o de trabajo		VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y la recaudación de ingresos del hospital nacional, Lima Norte 2023?	Determinar la relación entre el uso del sistema de punto de venta (POS) y la recaudación de ingresos en un hospital del estado. Lima Norte 2023.	Existe relación positiva entre el uso del punto de venta (POS) y la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.	Tipo de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada	VARIABLE 1: Punto de venta (POS)	En ingles POS (point of sale), que hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan a la gestión de un lugar comercial con sistemas informáticos para sus clientes. (Culturalia, 2016)	Acceso a diversas operaciones de pago dentro de la entidad pública ya que cuenta con la aceptación de varios tipos de tarjetas.	Sistema	Accesibilidad	Ordinal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas					Usabilidad	Facilidad de uso	Ordinal
¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y la recaudación del hospital nacional, Lima Norte 2023?	Determinar la relación que existe entre el uso de punto de venta (POS) y la recaudación del hospital nacional. Lima Norte 2023.	La recaudación por el uso del punto de venta (POS) repercuten considerablemente con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.	Diseño de investigación Diseño: No experimental Nivel de Investigación: Transversal Descriptivo, Correlacional				Factibilidad	Medio electrónico	Ordinal

¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y las transacciones electrónicas del hospital nacional, Lima Norte 2023?	Determinar la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y las transacciones electrónicas del hospital nacional, Lima Norte 2023.	Las transacciones electrónicas por el uso del punto de venta (POS) repercuten considerablemente con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.	Población: 626 Personas	VARIABLE 2: Recaudación de ingresos	La percepción del ingreso, es aquel momento en el cual se produce la recaudación, captación u obtención efectiva del ingreso. (Glosario MEF, 2022)	Se operacionalizará a través de la recaudación de los ingresos con el uso del sistema POS.	Recaudación	Reporte de las cajas recaudadoras	Ordinal
			Muestra: 62 Personas				Transacciones electrónicas	Pago con tarjeta	Ordinal
¿Cuál es la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y el control de un hospital nacional, Lima Norte 2023?	Determinar la relación que existe entre el uso del punto de venta (POS) y el control del hospital nacional, Lima Norte 2023.	El control por el uso del punto de venta (POS) repercuten considerablemente con la recaudación de ingresos del hospital nacional. Lima Norte 2023.	Técnica e instrumento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario				Control	Transparencia	Ordinal

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V 1: Punto de venta (POS)	En inglés POS (point of sale), que hace alusión al dispositivo y tecnologías que ayudan a la gestión de un lugar comercial con sistemas informáticos para sus clientes. (Enciclopedia Culturalia, 2016)	Acceso a diversas operaciones de pago dentro de la entidad pública ya que cuenta con la aceptación de varios tipos de tarjetas.	Sistema	Accesibilidad	Ordinal: 1. Siempre. 2. Casi siempre. 3. A veces. 4. Casi nunca. 5. Nunca.
			Usabilidad	Facilidad de uso	
			Factibilidad	Medio electrónico	
V 2: Recaudación de ingresos	La percepción del ingreso, es aquel instante en el cual se realiza la recaudación, captación u obtención efectiva del ingreso. (Glosario MEF, 2022)	Se operacionalizará a través de la recaudación de los ingresos con el uso del sistema POS.	Recaudación	Reporte de las cajas recaudadoras	Ordinal: 1. Siempre. 2. Casi siempre. 3. A veces. 4. Casi nunca. 5. Nunca.
			Transacciones electrónicas	Pago con tarjeta	
			Control	Transparencia	

Anexo 3. Cálculo de la muestra.

Tal como se indicó en el numeral 3.3 Población, muestra y muestreo, la muestra es de 62 personas, para lo cual realice la siguiente formula.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq} =$$

Dónde:

Población:	N = 626.00
Nivel de confianza	Z = 1.96
Proporción a favor	p = 0.05
Proporción en contra	q = 0.05
Error de precisión	e = 0.05
Muestra	n

$$n = \frac{626 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}{(626-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$n = 62$$

En consecuencia, la muestra es de 62 personas.

Anexo 4. Cálculo de confiabilidad.

Para realizar el cálculo de confiabilidad se efectuó mediante una encuesta de 40 preguntas, a 62 personas según el cálculo de la muestra, el mismo que fue remitido vía correo electrónico y WhatsApp a los entrevistados. Siendo el tipo de escala Likert.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,906	40

Alfa de Cronbach	Nº Ítems	Nº de encuestados
0.906	40	62

Nota. Elaboración propia.

Como conclusión puedo decir que, según el Alfa de Cronbach, el instrumento es de 0.906 y según la escala de George y Mallery, el resultado es “excelente”, en consecuencia, es válido y confiable.

Anexo 5. Instrumentos

CUESTIONARIO – USO DEL PUNTO DE VENTA (POS)

Sr. (a), me encuentro realizando un trabajo de investigación, motivo por el cual solicito me pueda brindar información de manera anónima, respecto al uso del punto de venta (POS) del hospital.

Por lo que se le pide marcar con una X las opciones que considere de acuerdo o en desacuerdo, donde:

1	2	3	4	5
Siempre.	Casi siempre.	A veces.	Casi nunca.	Nunca.

V1: PUNTO DE VENTA (POS)		1	2	3	4	5
D1: Sistema						
1	¿El dispositivo (POS) reúne las características de accesibilidad mínima para su uso?					

2	¿El sistema del Punto de Venta - (POS) es seguro?					
3	¿La conexión para transmisión y recepción de información y datos de (POS) es efectiva?					
4	¿El sistema POS ayuda a facilitar la administración financiera y contable del hospital nacional?					
5	¿Hay varios errores al momento de realizar la operación en el (POS)?					
6	¿El sistema de caja está preparado para interactuar con el punto de venta (POS)?					
7	¿El hospital nacional cuenta con soporte técnico para dar soluciones a los problemas de sistema que se presenten?					
D2: Usabilidad						
8	¿Usted, ha sido capacitado para uso correcto del (POS)?					
9	¿En su opinión, el uso del punto de venta (POS) es rápido?					
10	¿En su opinión, se encuentra satisfecho con la implementación del (POS) en el hospital nacional?					
11	¿En su opinión, usar el (POS) disminuye el tiempo de transacción?					
12	¿En su opinión, el sistema y el dispositivo (POS) son fáciles de usar?					
13	¿El uso del punto de venta (POS) genera reportes en tiempo real?					
14	¿La Entidad debe implementar el uso de otros sistemas de pago tales como: yape, plin, ¿entre otros?					
D3: Factibilidad						
15	¿El POS acepta varios tipos de tarjetas y cobra un porcentaje de comisión por cada operación realizada?					
16	¿El cobro de comisión es factible por la transacción realizada?					
17	¿Es factible el uso del (POS), en un hospital nacional?					
18	¿Las acciones que requiere el (POS), son fáciles de realizar?					
19	¿Pagar con tarjeta crédito o débito es viable y manejable?					
20	¿Usted sabe, si otro hospital nacional brinda como alternativa de pago, el punto de venta (POS)?					

CUESTIONARIO – RECAUDACIÓN DE INGRESOS

Sr. (a), me encuentro realizando un trabajo de investigación, motivo por el cual solicito me pueda brindar información de manera anónima, respecto al uso del punto de venta (POS) del hospital.

Por lo que se le pide marcar con una X las opciones que considere de acuerdo o en desacuerdo, donde:

1	2	3	4	5
Siempre.	Casi siempre.	A veces.	Casi nunca.	Nunca.

V 2: Recaudación de ingresos		1	2	3	4	5
D1: Recaudación						
1	¿El hospital cuenta con procedimientos de recaudación aprobados?					
2	¿Los ingresos recibidos por el hospital están relacionados con los servicios que ofrecen?					
3	¿El hospital cuenta con un área donde analizan el nivel de recaudación de ingresos?					
4	¿El hospital nacional entrega comprobante de pago o factura al momento de realizar el pago?					
5	¿El hospital nacional seguirá implementando otros medios de pagos alternativos, para una mejor recaudación?					
6	¿De suceder algún incidente en el cobro, el hospital cuenta con un supervisor que realice el arqueo de caja?					
7	¿El pago con tarjeta genera mayores ingresos para el hospital?					
D2: Transacciones electrónicas						
8	¿Es una buena opción realizar transacciones con el POS?					
9	¿Mayormente sus pagos con tarjetas de crédito y débito?					
10	¿Las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito generan intereses con su banco?					
11	¿Se puede anular transacciones realizadas en el momento del pago?					
12	¿Ha tenido inconveniente al momento de una devolución o extorno por realizar una transacción inválida con el POS?					
13	¿Ha tenido inconveniente al momento de realizar su transacción con el POS?					
14	¿Le resulta más fácil pagar con tarjeta de crédito o débito?					
D3: Control						
15	¿El tarifario del hospital nacional se encuentra visible?					
16	¿El establecimiento cuenta con información visible respecto a la comisión por el uso del (POS) en el hospital nacional??					
17	¿Ha presenciado errores en los reportes que emite el sistema del (POS) del hospital nacional?					
18	¿Cuándo tiene dudas respecto al uso del sistema (POS) el personal competente le brinda la información?					

19	¿Conoce usted, si la información se encuentra disponible en todo momento?					
20	¿Considera que, su experiencia por el uso del punto de venta (POS) es buena?					

Anexo 6. Validaciones de expertos.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública – Marketing e investigación
Institución donde labora:	Universidad Privada Señor de Sipán
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Marlene Felicitas Limaylla Montalvo.
Objetivo:	Investigación.
Administración:	Individual.
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Pacientes, familiares de pacientes y cajeros del hospital nacional de Lima norte.
Dimensiones:	Sistema, Usabilidad, Factibilidad, Recaudación, Transacciones electrónicas y Control.
Confiabilidad:	0.85
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Ordinal: 1. Siempre. 2. Casi siempre. 3. A veces. 4. Casi nunca. 5. Nunca.
Cantidad de ítems:	40

Tiempo de aplicación:	10 minutos.
------------------------------	-------------

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario aprobado con RVI N° 062-203-VI-UCV elaborado por la Universidad Cesar Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Punto de venta (POS).

Definición de la variable:

En inglés POS (point of sale), que hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan a la gestión de un lugar comercial con sistemas informáticos para sus clientes. (Enciclopedia Culturalia, 2016).

Dimensión 1: Sistema

Se define como el conjunto de principios o reglas, relacionados entre sí de tal forma que contribuyen a determinado objetivo (Real Academia Española, 2023). Asimismo, Ludwig von Bertalanffy fundador de la teoría general de sistemas, generalizando el enfoque de Sistemas en todas las áreas de la vida y de estudio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	1. ¿El dispositivo (POS) reúne las características de accesibilidad mínima para su uso?	4	4	4	
	2. ¿El sistema del Punto de Venta - (POS) es seguro?	4	4	4	
	3. ¿La conexión para transmisión y recepción de información y datos de (POS) es efectiva?	4	4	4	
	4. ¿El sistema POS ayuda a facilitar la administración financiera y contable del hospital nacional?	4	4	4	
	5. ¿Hay varios errores al momento de realizar la operación en el (POS)?	4	4	4	
	6. ¿El sistema de caja está preparado para interactuar con el punto de venta (POS)?	4	4	4	
	7. ¿El hospital nacional cuenta con soporte técnico para dar soluciones a los problemas de sistema que se presenten?	4	4	4	

Dimensión 2: Usabilidad.

Usabilidad en el estándar ISO 9241 se define como "el grado en el que un producto puede ser utilizado por usuarios definidos para lograr objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un determinado contexto de uso. (Sánchez, W.O,2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Usted, ha sido capacitado para uso correcto del (POS)?	4	4	4	

Facilidad de uso	2. ¿En su opinión, el uso del punto de venta (POS) es rápido?	4	4	4	
	3. ¿En su opinión, se encuentra satisfecho con la implementación del (POS) en el hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿En su opinión, usar el (POS) disminuye el tiempo de transacción?	4	4	4	
	5. ¿En su opinión, el sistema y el dispositivo (POS) son fáciles de usar?	4	4	4	
	6. ¿El uso del punto de venta (POS) genera reportes en tiempo real?	4	4	4	
	7. ¿La Entidad debe implementar el uso de otros sistemas de pago tales como: yape, plin, entre otros?	4	4	4	

Dimensión 3: Factibilidad.

Se entiende por "factibilidad" el conjunto de características que garantizan que una organización de cierta actividad, (empresa, organización de segundo grado, etc.) no se desintegre a largo plazo por la acción de fuerzas exógenas o endógenas previsibles.

(Peña, B., & Suyapa, G., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medio electrónico	1. ¿El POS acepta varios tipos de tarjetas y cobra un porcentaje de comisión por cada operación realizada?	4	4	4	
	2. ¿El cobro de comisión es factible por la transacción realizada?	4	4	4	
	3. ¿Es factible el uso del (POS), en un hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿Las acciones que requiere el (POS), son fáciles de realizar?	4	4	4	
	5. ¿Pagar con tarjeta crédito o débito es viable y manejable?	4	4	4	
	6. ¿Usted sabe, si otro hospital nacional brinda como alternativa de pago, el punto de venta (POS)?	4	4	4	
	7. ¿El POS del hospital nacional le acepta varios tipos de tarjetas para realizar su transacción?	4	4	4	

Dimensión 4: Recaudación.

La recaudación simboliza la expresión de la función primordial inmerso de la gestión de cobros, incorporando a la vez responsabilidades administrativas y financieras cuyo objetivo es captar recursos económicos (...) en tal sentido se entiende que la recaudación podría tener dificultades de forma negativa, si

carece de un plan de procedimientos que cooperen a un control permanente y efectivo de la recaudación realizada. (Díaz y Flores, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reporte de cajas recaudadoras	1. ¿El hospital cuenta con procedimientos de recaudación aprobados?	4	4	4	
	2. ¿Los ingresos recibidos por el hospital están relacionados con los servicios que ofrecen?	4	4	4	
	3. ¿El hospital cuenta con un área donde analizan el nivel de recaudación de ingresos?	4	4	4	
	4. ¿El hospital nacional entrega comprobante de pago o factura al momento de realizar el pago?	4	4	4	
	5. ¿El hospital nacional seguirá implementando otros medios de pagos alternativos, para una mejor recaudación?	4	4	4	
	6. ¿De suceder algún incidente en el cobro, el hospital cuenta con un supervisor que realice el arqueo de caja?	4	4	4	
	7. ¿El pago con tarjeta genera mayores ingresos para el hospital?	4	4	4	

Dimensión 5: Transacciones Electrónicas.

El autor considera a las transacciones electrónicas como el abastecimiento de información, productos, servicios o pagos a través de establecidos medios electrónicos, la aplicación de la tecnología, la sistematización de las transacciones comerciales, como una herramienta del Estado para reducir costos, y mejorar la calidad del servicio, las características fundamentales de las transacciones electrónicas son: fácil de usar, que permita consienta pagos de importes diferentes, óptimo nivel de seguridad y proporcione garantía de pago. (Granados, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Es una buena opción realizar transacciones con el POS?	4	4	4	
	2. ¿Mayormente sus pagos con tarjetas de crédito y débito?	4	4	4	
	3. ¿Las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito generan intereses con su banco?	4	4	4	
	4. ¿Se puede anular transacciones realizadas en el momento del pago?	4	4	4	

Pago con tarjeta	5. ¿Ha tenido inconveniente al momento de una devolución o extorno por realizar una transacción invalida con el POS?	4	4	4	
	6. ¿Ha tenido inconveniente al momento de realizar su transacción con el POS?	4	4	4	
	7. ¿Le resulta más fácil pagar con tarjeta de crédito o débito?	4	4	4	

Dimensión 6: Control.

El control gubernamental radica en la supervisión, monitoreo y verificación de los hechos y consecuencias de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del acatamiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, analizando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de perfeccionamiento debido a la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR -N° 27785,2002).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	1. ¿El tarifario del hospital nacional se encuentra visible?	4	4	4	
	2. ¿El establecimiento cuenta con información visible respecto a la comisión por el uso del (POS) en el hospital nacional??	4	4	4	
	3. ¿Ha presenciado errores en los reportes que emite el sistema del (POS) del hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿Cuándo tiene dudas respecto al uso del sistema (POS) el personal competente le brinda la información?	4	4	4	
	5. ¿La información se encuentra disponible en todo momento?	4	4	4	
	6. ¿Su experiencia por el uso del punto de venta (POS) es buena?	4	4	4	



Dr. Jaime Laramio Castañeda Gonzales
CLAD . 15345

Tiempo de aplicación:	10 minutos.
------------------------------	-------------

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario aprobado con RVI N° 062-203-VI-UCV elaborado por la Universidad Cesar Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Punto de venta (POS).

Definición de la variable:

En inglés POS (point of sale), que hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan a la gestión de un lugar comercial con sistemas informáticos para sus clientes. (Enciclopedia Culturalia, 2016).

Dimensión 1: Sistema

Se define como el conjunto de principios o reglas, relacionados entre sí de tal forma que contribuyen a determinado objetivo (Real Academia Española, 2023). Asimismo, Ludwing von Bertalanffy fundador de la teoría general de sistemas, generalizando el enfoque de Sistemas en todas las áreas de la vida y de estudio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	1. ¿El dispositivo (POS) reúne las características de accesibilidad mínima para su uso?	4	4	4	
	2. ¿El sistema del Punto de Venta - (POS) es seguro?	4	4	4	
	3. ¿La conexión para transmisión y recepción de información y datos de (POS) es efectiva?	4	4	4	
	4. ¿El sistema POS ayuda a facilitar la administración financiera y contable del hospital nacional?	4	4	4	
	5. ¿Hay varios errores al momento de realizar la operación en el (POS)?	4	4	4	
	6. ¿El sistema de caja está preparado para interactuar con el punto de venta (POS)?	4	4	4	
	7. ¿El hospital nacional cuenta con soporte técnico para dar soluciones a los problemas de sistema que se presenten?	4	4	4	

Dimensión 2: Usabilidad.

Usabilidad en el estándar ISO 9241 se define como "el grado en el que un producto puede ser utilizado por usuarios definidos para lograr objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un determinado contexto de uso. (Sánchez, W.O,2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Usted, ha sido capacitado para uso correcto del (POS)?	4	4	4	

Facilidad de uso	2. ¿En su opinión, el uso del punto de venta (POS) es rápido?	4	4	4	
	3. ¿En su opinión, se encuentra satisfecho con la implementación del (POS) en el hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿En su opinión, usar el (POS) disminuye el tiempo de transacción?	4	4	4	
	5. ¿En su opinión, el sistema y el dispositivo (POS) son fáciles de usar?	4	4	4	
	6. ¿El uso del punto de venta (POS) genera reportes en tiempo real?	4	4	4	
	7. ¿La Entidad debe implementar el uso de otros sistemas de pago tales como: yape, plin, entre otros?	4	4	4	

Dimensión 3: Factibilidad.

Se entiende por "factibilidad" el conjunto de características que garantizan que una organización de cierta actividad, (empresa, organización de segundo grado, etc.) no se desintegre a largo plazo por la acción de fuerzas exógenas o endógenas previsibles.

(Peña, B., & Suyapa, G., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medio electrónico	1. ¿El POS acepta varios tipos de tarjetas y cobra un porcentaje de comisión por cada operación realizada?	4	4	4	
	2. ¿El cobro de comisión es factible por la transacción realizada?	4	4	4	
	3. ¿Es factible el uso del (POS), en un hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿Las acciones que requiere el (POS), son fáciles de realizar?	4	4	4	
	5. ¿Pagar con tarjeta crédito o débito es viable y manejable?	4	4	4	
	6. ¿Usted sabe, si otro hospital nacional brinda como alternativa de pago, el punto de venta (POS)?	4	4	4	
	7. ¿El POS del hospital nacional le acepta varios tipos de tarjetas para realizar su transacción?	4	4	4	

Dimensión 4: Recaudación.

La recaudación simboliza la expresión de la función primordial inmerso de la gestión de cobros, incorporando a la vez responsabilidades administrativas y financieras cuyo objetivo es captar recursos económicos (...) en tal sentido se entiende que la recaudación podría tener dificultades de forma negativa, si

carece de un plan de procedimientos que cooperen a un control permanente y efectivo de la recaudación realizada. (Díaz y Flores, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reporte de cajas recaudadoras	1. ¿El hospital cuenta con procedimientos de recaudación aprobados?	4	4	4	
	2. ¿Los ingresos recibidos por el hospital están relacionados con los servicios que ofrecen?	4	4	4	
	3. ¿El hospital cuenta con un área donde analizan el nivel de recaudación de ingresos?	4	4	4	
	4. ¿El hospital nacional entrega comprobante de pago o factura al momento de realizar el pago?	4	4	4	
	5. ¿El hospital nacional seguirá implementando otros medios de pagos alternativos, para una mejor recaudación?	4	4	4	
	6. ¿De suceder algún incidente en el cobro, el hospital cuenta con un supervisor que realice el arqueo de caja?	4	4	4	
	7. ¿El pago con tarjeta genera mayores ingresos para el hospital?	4	4	4	

Dimensión 5: Transacciones Electrónicas.

El autor considera a las transacciones electrónicas como el abastecimiento de información, productos, servicios o pagos a través de establecidos medios electrónicos, la aplicación de la tecnología, la sistematización de las transacciones comerciales, como una herramienta del Estado para reducir costos, y mejorar la calidad del servicio, las características fundamentales de las transacciones electrónicas son: fácil de usar, que permita consienta pagos de importes diferentes, óptimo nivel de seguridad y proporcione garantía de pago. (Granados, 2017).

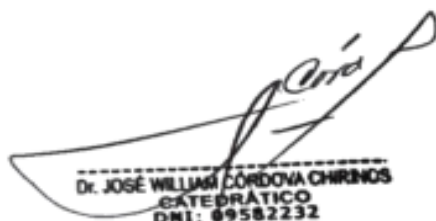
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Es una buena opción realizar transacciones con el POS?	4	4	4	
	2. ¿Mayormente sus pagos con tarjetas de crédito y débito?	4	4	4	
	3. ¿Las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito generan intereses con su banco?	4	4	4	
	4. ¿Se puede anular transacciones realizadas en el momento del pago?	4	4	4	

Pago con tarjeta	5. ¿Ha tenido inconveniente al momento de una devolución o extorno por realizar una transacción invalida con el POS?	4	4	4	
	6. ¿Ha tenido inconveniente al momento de realizar su transacción con el POS?	4	4	4	
	7. ¿Le resulta más fácil pagar con tarjeta de crédito o débito?	4	4	4	

Dimensión 6: Control.

El control gubernamental radica en la supervisión, monitoreo y verificación de los hechos y consecuencias de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del acatamiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, analizando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de perfeccionamiento debido a la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR -N° 27785,2002).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	1. ¿El tarifario del hospital nacional se encuentra visible?	4	4	4	
	2. ¿El establecimiento cuenta con información visible respecto a la comisión por el uso del (POS) en el hospital nacional??	4	4	4	
	3. ¿Ha presenciado errores en los reportes que emite el sistema del (POS) del hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿Cuándo tiene dudas respecto al uso del sistema (POS) el personal competente le brinda la información?	4	4	4	
	5. ¿La información se encuentra disponible en todo momento?	4	4	4	
	6. ¿Su experiencia por el uso del punto de venta (POS) es buena?	4	4	4	



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
GATEBRÁTICO
DNI: 69582232

CLAD: 18334

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario aprobado con RVI N° 062-203-VI-UCV elaborado por la Universidad Cesar Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Punto de venta (POS).

Definición de la variable:

En inglés POS (point of sale), que hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan a la gestión de un lugar comercial con sistemas informáticos para sus clientes. (Enciclopedia Culturalia, 2016).

Dimensión 1: Sistema

Se define como el conjunto de principios o reglas, relacionados entre sí de tal forma que contribuyen a determinado objetivo (Real Academia Española, 2023). Asimismo, Ludwing von Bertalanffy fundador de la teoría general de sistemas, generalizando el enfoque de Sistemas en todas las áreas de la vida y de estudio.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	1. ¿El dispositivo (POS) reúne las características de accesibilidad mínima para su uso?	4	4	4	
	2. ¿El sistema del Punto de Venta - (POS) es seguro?	4	4	4	
	3. ¿La conexión para transmisión y recepción de información y datos de (POS) es efectiva?	4	4	4	
	4. ¿El sistema POS ayuda a facilitar la administración financiera y contable del hospital nacional?	4	4	4	
	5. ¿Hay varios errores al momento de realizar la operación en el (POS)?	4	4	4	
	6. ¿El sistema de caja está preparado para interactuar con el punto de venta (POS)?	4	4	4	
	7. ¿El hospital nacional cuenta con soporte técnico para dar soluciones a los problemas de sistema que se presenten?	4	4	4	

Dimensión 2: Usabilidad.

Usabilidad en el estándar ISO 9241 se define como "el grado en el que un producto puede ser utilizado por usuarios definidos para lograr objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un determinado contexto de uso. (Sánchez, W.O,2015).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Usted, ha sido capacitado para uso correcto del (POS)?	4	4	4	

Facilidad de uso	2. ¿En su opinión, el uso del punto de venta (POS) es rápido?	4	4	4	
	3. ¿En su opinión, se encuentra satisfecho con la implementación del (POS) en el hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿En su opinión, usar el (POS) disminuye el tiempo de transacción?	4	4	4	
	5. ¿En su opinión, el sistema y el dispositivo (POS) son fáciles de usar?	4	4	4	
	6. ¿El uso del punto de venta (POS) genera reportes en tiempo real?	4	4	4	
	7. ¿La Entidad debe implementar el uso de otros sistemas de pago tales como: yape, plin, entre otros?	4	4	4	

Dimensión 3: Factibilidad.

Se entiende por "factibilidad" el conjunto de características que garantizan que una organización de cierta actividad, (empresa, organización de segundo grado, etc.) no se desintegre a largo plazo por la acción de fuerzas exógenas o endógenas previsibles.

(Peña, B., & Suyapa, G., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medio electrónico	1. ¿El POS acepta varios tipos de tarjetas y cobra un porcentaje de comisión por cada operación realizada?	4	4	4	
	2. ¿El cobro de comisión es factible por la transacción realizada?	4	4	4	
	3. ¿Es factible el uso del (POS), en un hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿Las acciones que requiere el (POS), son fáciles de realizar?	4	4	4	
	5. ¿Pagar con tarjeta crédito o débito es viable y manejable?	4	4	4	
	6. ¿Usted sabe, si otro hospital nacional brinda como alternativa de pago, el punto de venta (POS)?	4	4	4	
	7. ¿El POS del hospital nacional le acepta varios tipos de tarjetas para realizar su transacción?	4	4	4	

Dimensión 4: Recaudación.

La recaudación simboliza la expresión de la función primordial inmerso de la gestión de cobros, incorporando a la vez responsabilidades administrativas y financieras cuyo objetivo es captar recursos económicos (...) en tal sentido se entiende que la recaudación podría tener dificultades de forma negativa, si

carece de un plan de procedimientos que cooperen a un control permanente y efectivo de la recaudación realizada. (Díaz y Flores, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reporte de cajas recaudadoras	1. ¿El hospital cuenta con procedimientos de recaudación aprobados?	4	4	4	
	2. ¿Los ingresos recibidos por el hospital están relacionados con los servicios que ofrecen?	4	4	4	
	3. ¿El hospital cuenta con un área donde analizan el nivel de recaudación de ingresos?	4	4	4	
	4. ¿El hospital nacional entrega comprobante de pago o factura al momento de realizar el pago?	4	4	4	
	5. ¿El hospital nacional seguirá implementando otros medios de pagos alternativos, para una mejor recaudación?	4	4	4	
	6. ¿De suceder algún incidente en el cobro, el hospital cuenta con un supervisor que realice el arqueo de caja?	4	4	4	
	7. ¿El pago con tarjeta genera mayores ingresos para el hospital?	4	4	4	

Dimensión 5: Transacciones Electrónicas.

El autor considera a las transacciones electrónicas como el abastecimiento de información, productos, servicios o pagos a través de establecidos medios electrónicos, la aplicación de la tecnología, la sistematización de las transacciones comerciales, como una herramienta del Estado para reducir costos, y mejorar la calidad del servicio, las características fundamentales de las transacciones electrónicas son: fácil de usar, que permita consienta pagos de importes diferentes, óptimo nivel de seguridad y proporcione garantía de pago. (Granados, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Es una buena opción realizar transacciones con el POS?	4	4	4	
	2. ¿Mayormente sus pagos con tarjetas de crédito y débito?	4	4	4	
	3. ¿Las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito generan intereses con su banco?	4	4	4	
	4. ¿Se puede anular transacciones realizadas en el momento del pago?	4	4	4	

	5. ¿Ha tenido inconveniente al momento de una devolución o extorno por realizar una transacción invalida con el POS?	4	4	4	
	6. ¿Ha tenido inconveniente al momento de realizar su transacción con el POS?	4	4	4	
	7. ¿Le resulta más fácil pagar con tarjeta de crédito o débito?	4	4	4	

Dimensión 6: Control.

El control gubernamental radica en la supervisión, monitoreo y verificación de los hechos y consecuencias de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del acatamiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, analizando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de perfeccionamiento debido a la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR -N° 27785,2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Transparencia	1. ¿El tarifario del hospital nacional se encuentra visible?	4	4	4	
	2. ¿El establecimiento cuenta con información visible respecto a la comisión por el uso del (POS) en el hospital nacional??	4	4	4	
	3. ¿Ha presenciado errores en los reportes que emite el sistema del (POS) del hospital nacional?	4	4	4	
	4. ¿Cuándo tiene dudas respecto al uso del sistema (POS) el personal competente le brinda la información?	4	4	4	
	5. ¿La información se encuentra disponible en todo momento?	4	4	4	
	6. ¿Su experiencia por el uso del punto de venta (POS) es buena?	4	4	4	


 Ing. Obed Gustavo Perales Sánchez
 Mg. GESTIÓN PÚBLICA

Mg. OBED GUSTAVO PERALES SÁNCHEZ
 DNI 16725598

Anexo 8. Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
POS	0.130	62	0.011	0.943	62	0.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ingresos	0.093	62	,200 [*]	0.986	62	0.712

*. Esto es un límite inferior de la significación

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 10. Base de datos.

ID	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	Item 39	Item 40	Total	
1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	2	1	1	1	4	1	1	1	60	
2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	4	2	4	2	1	3	2	4	1	1	1	71	
3	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	3	2	4	1	1	2	1	1	4	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	81		
4	3	3	3	1	3	1	3	4	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	80		
5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	2	3	1	1	98		
6	2	1	2	1	4	2	1	3	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	1	1	73		
7	1	2	2	2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	4	1	1	2	4	1	3	1	78	
8	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	1	1	78		
9	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	3	2	4	4	2	1	2	3	2	2	69		
10	2	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	4	4	1	3	3	4	2	2	1	74	
11	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	1	2	1	4	1	1	57		
12	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	4	3	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	99		
13	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	5	4	3	3	1	2	2	4	2	2	1	75	
14	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	4	3	3	2	1	1	3	2	2	1	76		
15	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	1	3	1	1	4	2	1	2	1	4	2	1	2	63		
16	1	3	1	1	4	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	5	5	5	3	2	4	5	3	3	93		
17	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	5	5	2	73	
18	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	1	5	5	4	2	1	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	118	
19	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	3	2	4	4	2	3	2	4	2	2	2	73	
20	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	52	
21	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	4	2	3	4	1	4	3	3	1	2	1	76	
22	2	1	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	4	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	92	
23	2	2	2	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	118		
24	3	3	2	2	1	4	3	4	4	2	4	3	4	1	1	2	3	3	3	4	1	4	2	2	2	3	1	3	3	1	5	4	3	4	2	3	4	3	4	3	113	
25	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5	2	1	1	5	1	1	1	67	
26	2	2	2	2	4	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	4	5	4	2	1	1	77	
27	1	2	2	2	4	2	3	5	2	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	2	123
28	2	2	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	4	4	4	1	1	5	4	4	5	2	1	1	3	2	1	1	83	
29	1	2	2	1	4	2	1	4	2	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	4	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	5	4	2	2	4	5	4	5	1	90	
30	1	1	1	1	4	2	3	1	1	2	1	2	1	1	4	3	1	1	1	1	4	3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	3	4	1	2	2	4	2	2	1	77	
31	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	2	2	4	1	4	1	66	
32	2	3	1	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	3	5	1	3	4	4	2	1	1	75	
33	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	1	1	3	4	2	2	76	
34	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	4	4	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	97	
35	2	2	2	2	4	1	2	5	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	4	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	4	3	4	3	1	1	4	1	2	2	82	

36	3	1	2	2	2	4	4	5	3	2	4	4	4	1	1	5	4	3	3	5	3	3	2	1	1	3	1	2	5	3	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	117		
37	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	2	1	1	60		
38	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	1	75		
39	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	5	1	1	2	5	1	1	1	63			
40	1	2	2	2	3	3	2	5	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4	3	4	2	102		
41	1	1	2	2	3	2	3	4	1	2	2	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	109		
42	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	2	1	4	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	4	2	2	2	3	1	70		
43	3	2	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	4	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	3	2	4	4	1	88	
44	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	1	1	88	
45	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	5	2	1	2	4	1	2	1	72		
46	2	1	3	2	3	3	2	5	3	2	1	3	3	1	5	5	2	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	5	3	3	2	2	2	3	2	3	2	99	
47	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	5	3	3	3	105		
48	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	92	
49	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	49	
50	1	2	2	2	3	1	2	5	2	1	2	2	1	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	5	3	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	94	
51	2	2	1	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1	4	2	1	2	1	5	2	1	1	1	1	2	4	1	1	5	3	5	5	1	1	1	4	1	1	1	1	80	
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	47
53	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	86
54	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	56
55	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	5	5	3	1	1	4	1	1	2	81	
56	1	3	3	4	1	3	4	5	1	2	3	1	1	4	1	3	3	3	3	5	5	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	4	2	3	3	1	1	100	
57	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	4	1	1	1	55	
58	2	2	2	1	3	2	4	5	2	2	1	3	2	1	3	5	1	3	4	5	3	4	4	2	2	5	3	1	1	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	2	114		
59	2	2	2	1	4	3	3	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	3	3	3	1	1	4	1	4	4	1	3	5	5	3	3	2	95		
60	3	2	2	2	4	2	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	5	5	5	2	3	3	5	1	2	2	103	
61	1	1	2	1	4	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	1	4	4	1	4	4	4	3	4	2	88		
62	1	3	3	1	4	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	1	2	5	5	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	113	
ian	0.6	0.4	0.4	0.4	0.9	0.8	1.2	2.4	0.6	0.5	0.7	0.6	0.9	0.6	1.9	1.7	0.7	0.6	0.7	2	0.9	0.8	0.8	0.4	1	1.3	1.4	0.6	1	1.6	1.8	1.1	1.2	1	1	1.3	1.2	1.1	1.3	0.7	343.1124		