



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de
Salud de Huaraz - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Bautista Reducindo, Leticia Martina (ORCID: 0000-0001-5408-1043)

Mendoza Nolasco, Livia Martina (ORCID: 0000-0003-3495-4913)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-9421-8717-441)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Huaraz – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida y la oportunidad de tener unos padres que me apoyaron incondicionalmente en el camino universitario, mis hermanos y demás familiares que me dieron consejos de continuidad para terminar mi carrera universitaria y ser una buena profesional.

Leticia

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a mis hermanos por el apoyo moral y porque siempre han estado cuando los necesito, apoyándome e incentivándome a ser mejor día a día; también dedicarle al profesor del curso ya que gracias a su apoyo se ha podido culminar el presente trabajo.

Livia

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios por guiarnos en el transcurso de nuestra etapa universitaria, a la Universidad por abrirnos sus instalaciones para formarnos profesionalmente, al Dr. Julio Cesar Bustamante por brindarnos los recursos necesarios para realizar este trabajo de investigación de manera eficiente, a nuestra familia y compañeros de clase por la ayuda brindada en la elaboración del informe de tesis, finalmente agradecer a los Centros de Salud por su colaboración y disposición de su personal en la investigación.

Los Autores

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACION DE TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **BAUTISTA REDUCINDO LETICIA MARTINA y MENDOZA NOLASCO, LIVIA MARTINA** cuyo título es: **"INCIDENCIA DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ - 2019"**.

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:*15*.....(número) ...*Quince*..... (letras).

Huaraz: 13 de diciembre del 2019


.....
DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR
PRESIDENTE


.....
MGTR. DE LA CRUZ INCHICAQUI GESELLA KARIN
SECRETARIO


.....
DR. SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bautista Reducindo Leticia Martina, con DNI N° 70225758 y Mendoza Nolasco Livia Martina con DNI N° 70173058, a efectos de cumplir con los artículos vigentes y modificados establecidas en la Resolución de consejo universitario N° 00200 – 2018/UCV y el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, manifiesto y declaro bajo juramento de toda la documentación que acompaña a la investigación es fehaciente y autentica: así mismo, declaramos bajo juramento que todo los datos e información que se presenta en el trabajo de investigación son originales, auténticos y verídicos.

En tal sentido la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Huaraz, Diciembre del 2019



Bautista Reducindo, Leticia Martina



Mendoza Nolasco, Livia Martina

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	16
2.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2.Escenario de estudio:	17
2.3.Población, muestra y muestreo:.....	19
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
2.5.Procedimiento.....	20
2.6.Método de análisis de la información.....	21
2.7.Aspectos éticos.	21
III.RESULTADOS.....	22
IV.DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38

ANEXOS.....	43
Anexo 01: Operacionalización de variables.	44
Anexo 02: Matriz de Consistencia.	46
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.....	48
Anexo 04: Ficha Técnica del Instrumento.	51
Anexo 05: Tabla de Especificaciones.	53
Anexo 06: Validación del instrumento por el experto N°1.....	58
Anexo 07: Validación del instrumento por el experto N°2.....	62
Anexo 08: Validación del instrumento por el experto N°3.....	66
Anexo 09: Validación del instrumento por el experto N°4.....	70
Anexo 10: Hoja de Vida del experto N°2.	74
Anexo 11: Hoja de vida del experto N°3.	75
Anexo 12: Hoja de vida del experto N°4.	76
Anexo 13: Autorización para la aplicación de la encuesta.....	78
Anexo 14: Respuesta a la Solicitud de la Red Huaylas Sur.	79
Anexo 15: Memorando de aceptación para la aplicación de la encuesta en los Centros de Salud.....	80
Anexo 16: Relación de los colaboradores del Centro de Salud Monterrey.	81
Anexo 17: Relación de los colaboradores del Centro de Salud Palmira.....	82
Anexo 18: Relación de los colaboradores del Centro de Salud de Jangas (prueba piloto)..	83
Anexo 19: Resultado de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.	84
Anexo 20: Aplicación de la encuesta piloto.....	85
Anexo 21: Aplicación a la muestra.....	87
Anexo 22: Colaboradores Encuestados.....	89
Anexo 23: Prueba de normalidad.....	92

Anexo 24: Instalaciones de los Centros de Salud de Huaraz.	93
Anexo 25: Resultado de turnitin.	95
Anexo 26: Acta de aprobación de originalidad de tesis.	96
Anexo 27: Formulario de autorización para la publicación de la tesis.	97
Anexo 28: Autorización de la versión final de trabajo de la investigación.	99

Índice de tablas

Tabla 1. Cruce de las variables Tecnología Informática y Procesos Administrativos.....	22
Tabla 2. Prueba Eta para determinar la incidencia entre la Tecnología Informática y los Procesos Administrativos.	23
Tabla 3. Cruce de las variables Uso de Programas y Ejecución de Tareas.	24
Tabla 4. Prueba Eta para saber la influencia del Uso de Programas y Ejecución de Tareas.	25
Tabla 5. Cruce de las variables Capacitación en Tecnología y Administración del tiempo.	26
Tabla 6. Prueba Eta para determinar la influencia de la capacitación en tecnología informática y administración del tiempo.	27
Tabla 7. Cruce de las variables Innovación en tecnología y planeación.	28
Tabla 8. Prueba Eta para determinar la incidencia de la innovación en tecnología y planeación.	29
Tabla 9. Cruce de las variables Interconexión y control.	30
Tabla 10. Prueba Eta para determinar la influencia de la interconexión y control.	31

Índice de figuras

Ilustración 1. Escenario de estudio de la variable Tecnología Informática.	17
Ilustración 2. Escenario de estudio de la variable Procesos Administrativos.	18
Ilustración 3. Muestra de estudio.	19
Ilustración 4. Técnica e instrumento de recolección de datos.	20
Ilustración 5. Gráfico de barra de la Tecnología Informática y los Procesos Administrativos.	22
Ilustración 6. Gráfico de barra del Uso de Programas y Ejecución de tareas.	24
Ilustración 7. Gráfico de barra de la Capacitación en Tecnología Informática y Administración del Tiempo.	26
Ilustración 8. Gráfico de barra de la innovación en tecnología y planeación.	28
Ilustración 9. Gráfico de barra de la interconexión y control.	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la “Incidencia de la Tecnología Informática en los Procesos administrativos de los Centro de Salud de Huaraz – 2019”. Se trabajó con una población censal de 35 colaboradores del área administrativa de los centros de salud, el método utilizado fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel correlacional. De la misma forma fue de diseño no experimental, de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que constó de 23 preguntas para las variables tecnología informática y procesos administrativos, en el cual la validación fue a juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach (0.92). Los resultados del análisis estadístico arrojó un valor Eta de 0,520, afirmando que si existe incidencia entre las variables ya mencionadas. Por otra parte, se realizó el análisis de significancia donde se obtuvo un valor de 0.000 ubicado por debajo del margen de error del 0.05. Se concluye que la Tecnología Informática incide en los Procesos Administrativos de los Centros de Salud de Huaraz – 2019 con un nivel alto del 74,3% y un valor Eta de 0,520.

Palabras claves: Tecnología Informática, Procesos Administrativos y capacitación en tecnología.

ABSTRACT

The objective of this research was to know the “Incidence of Information Technology in the Administrative Processes of the Health Center of Huaraz - 2019”. We worked with a census population of 35 collaborators in the administrative area of health centers, the method used was a quantitative approach, applied type and correlational level. In the same way it was non-experimental design, cross-sectional. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire that consisted of 23 questions for the variables computer technology and administrative processes, in which the validation was in the opinion of experts and reliability through Cronbach's Alpha (0.92). The results of the statistical analysis showed an Eta value of 0.520, stating that there is an incidence among the aforementioned variables. On the other hand, the significance analysis was performed where a value of 0.000 located below the 0.05 error margin was obtained. It is concluded that Information Technology affects the Administrative Processes of the Health Centers of Huaraz - 2019 with a high level of 74.3% and an Eta value of 0.520.

Keywords: Information Technology, Administrative Processes and technology training.

I. INTRODUCCIÓN.

Para la presente investigación se observa la situación problemática a nivel mundial, en la actualidad vemos que la tecnología es una herramienta que se viene innovando constantemente para hacernos la vida más sencilla, convirtiéndose en una de las fuentes principales de las distintas experiencias de las personas, tanto así que está presente en la socialización, en lo educativo y en el ámbito laboral.

La tecnología de la información hoy en día está en constante cambio con el propósito de mejorar, persuadir y aumentar el rendimiento en el trabajo ya que esto les favorece a las organizaciones, y si hablamos en el sector salud ayudará a que el personal encargado se tome menos tiempo para registrar a los usuarios.

No obstante para muchos colaboradores también es un problema ya que no se pueden adaptar fácilmente a los cambios de la tecnología a pesar que reciben capacitaciones no logran comprender con facilidad el uso de estas herramientas, siendo esta una barrera que dificulta la realización de sus tareas laborales, por lo que para ellos es más fácil seguir realizando sus labores diarias con máquinas de escribir o con el antiguo método que es realizarlo manualmente, esto se visualiza mayormente en entidades públicas porque en su mayoría los colaboradores son personas mayores que les cuesta adaptarse a los nuevos cambios que realizan las organizaciones gracias a la innovación tecnológica.

A nivel internacional en los países en vías de desarrollo, la tecnología informática ha presentado problemas de difícil solución, sobre todo en el sector salud debido a que se necesita de una buena planificación y principalmente de una excelente gestión del cambio. Este proceso ayuda a tomar las decisiones correctamente basándose en la realidad, limitaciones de una organización, haciendo de esto un proceso transparente y bien definido sobre cómo realizar las actividades para llegar a nuestro objetivo.

En todos los hospitales de los diferentes países ya no es novedad que hagan uso de la tecnología informática para poder acelerar los procesos administrativos y médicos, siendo más productivos y eficientes a la hora de realizar las funciones asignadas.

Un ejemplo de la comunicación actual a través del medio informático, en el caso de hacer conocer un mensaje y todo tipo de documentos desde distintos puntos del mundo durante las 24 horas del día es algo que ha reemplazado terminantemente el envío de documentos por otros medios, como el servicio postal convencional.

En nuestro país solo en las ciudades que están más desarrolladas podemos observar que tienen un mayor uso de la tecnología informática en las organizaciones públicas y privadas, generando un mejor rendimiento por parte de los colaboradores a la hora de la realización de los trabajos.

Esto hace que las empresas en la mayoría privadas contraten a personas más capacitadas y que tengan más facilidad de adaptarse a los cambios. Pero en las entidades públicas vemos que hay colaboradores que son nombrados y ellos en su mayoría no se preocupan por tratar de adaptarse a los cambios ya que no pueden ser despedidos.

Si bien se sabe una adecuada capacitación informática mantiene al personal dedicado y al pendiente de sus labores diarios, pero de lo contrario si estos no toman interés a las capacitaciones tienen menos opciones de cumplir sus actividades de forma efectiva, causando un retraso en el proceso administrativo de las organizaciones.

En el sector salud anteriormente las fichas médicas debían de ser llenadas a mano, esto hacía que se demoren más causando que algunos pacientes se queden sin ser atendidos debido a la demora al momento de ser llenadas, pero en la actualidad ya no se hace eso, porque vienen implementando un programa que les facilitará en los procesos administrativos.

Años atrás los doctores también tenían que buscar en sus documentos el historial de cada paciente, esto hacía que se perdiera tiempo y deje a pacientes sin ser atendidos, ahora gracias a la tecnología informática hay más cupos y más opciones de ser atendidos.

Hoy en día solo con poner el número de DNI la computadora nos arroja todos los datos del paciente esto hace que el médico no pierda tiempo y pueda cumplir satisfactoriamente sus labores.

Esto se observó en el Hospital Cayetano Heredia ya que desde hace mucho tiempo viene haciendo uso de la tecnología informática porque es fundamental para brindar una buena atención al usuario, siendo esta confiable, también los doctores hacen uso de ordenadores para registrar y acceder al historial clínico online de un usuario para administrar un nuevo dato o verificar que al paciente se está realizando el tratamiento adecuado.

Las técnicas antiguas pierden valor trayendo como consecuencia un conflicto laboral, y como consecuente creando un mal clima laboral, confusiones y enfrentamientos entre colaboradores.

En nuestra localidad vemos que aún existen problemas con la tecnología informática en los centros de salud ya que no se cuenta con los recursos para adquirir nuevas máquinas que les ayude en el proceso de agilización de documentos de los pacientes y de los mismos colaboradores a la hora de entregar documentos a su entidad mayor.

También se puede observar que en su mayoría son personas mayores que no se adaptan a los cambios tecnológicos y a la hora de ser orientados tienden a molestarse con los compañeros de su centro de trabajo.

Ahora que se implementó un nuevo programa que se maneja online, hay colaboradores de edad que se les hace un poco difícil hacer uso de esta, generando incomodidad en los pacientes ya que ellos prefieren seguir llenando las fichas médicas a mano, esto hace que se pierda tiempo y los pacientes no sean atendidos.

Trayendo como consecuencia hasta la pérdida de tiempo de los propios usuarios al no ser atendidos a la hora citada, ocasionando molestia, ya que ellos también tienen otras tareas que realizar en su hogar.

En el Centro de Salud Monterrey, vemos que existe un gran problema en el área administrativa con el uso de los programas como son el Excel, Word que son necesarios para la elaboración de los documentos y formatos, esto se debe a que no vienen realizando constantes capacitaciones o estudios que le puedan ayudar a mejorar en ese aspecto.

Ahora con la implementación del sistema online que se implementó recientemente para poder agilizar los procesos de control de los pacientes, esto también ayuda a registrar a las personas que no cuentan con SIS de manera rápida, ya que el sistema mismo ve si puedes o no contar con el Seguro que se viene solicitando.

También manejan una página online donde pueden verificar los documentos enviados a la entidad mayor, ya no hay necesidad de estar preguntando que documentos llegaron o no, solo entran a la página web registrando el número de documento.

Un problema que los viene aquejando a los colaboradores de los centros de salud es que no reciben una adecuada capacitación del manejo de la tecnología informática y eso muchas veces los frustra porque se sienten incapaces de cumplir con sus actividades diarias, llegando al punto de chocar con sus compañeros y pacientes.

También hay personas que no se dejan ayudar y quieren hacerlo todo por su propia cuenta, esto se ve más en los colaboradores que son nombrados.

Para el siguiente trabajo de investigación se consideraron los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional y local:

Chuquilin y Vásquez (2018) en su trabajo de investigación que lleva por título *“Implementación de un sistema informático para la gestión de atenciones a los pacientes del puesto de salud Agocucho del distrito de Cajamarca, 2016”*, presentado a la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, Cajamarca – Perú para optar por el Título Profesional de Ingeniero Informático y de Sistemas, cuyo objetivo es implementar un sistema informático esto se debe a los diferentes problemas que afronta el puesto de salud mayormente registros de historias clínicas, búsqueda de información de los pacientes y las citas médicas, la población fue 900 pacientes y la muestra de 269 a quienes se les aplicó una encuesta, el diseño fue no experimental de tipo aplicado, enfoque cuantitativo. Llegando a la conclusión se pudo determinar que la hipótesis planteada es afirmativa con un nivel de aceptación del 0.40 rechazando la hipótesis nula, por ello la implementación del sistema informático tiene una incidencia positiva y directa en la gestión de atención a los pacientes.

Jimbo, A. (2014) en su trabajo de investigación titulada *“Realidad del proceso administrativo del área de emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo y Diseño de procesos administrativos para mejorar la eficacia y eficiencia del área de emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo”*, presentado a la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Ecuador, para obtener el Título de Magister en Administración de Empresas, siendo su objetivo diagnosticar el grado de eficiencia y eficacia en la atención del servicio de Emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo, siendo de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptiva y de campo, siendo un muestreo por conveniencia de 105 usuarios que asistieron en la mañana, tarde y noche, en cada turno 35 usuarios, utilizaron encuestas para la realización de la investigación. Finalmente se concluyó que los usuarios se encuentran satisfechos con un 56% y los no satisfechos con un 44%.

Yumunaque, H. (2016) en su trabajo de investigación titulada “*Propuesta de migración a Software libre en el Hospital de Apoyo Nivel II – 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2016*”, presentado a la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas, con el objetivo de efectuar una propuesta de migración libre para reducir los costos en la adquisición del Licenciamiento del Software, el trabajo fue de enfoque cuantitativo, de investigación no experimental, tipo descriptivo – corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, la población estuvo compuesta por 60 colaboradores del área administrativa del Hospital, la muestra se conformó por 23 personas, los cuales se determinaron con el muestreo no probabilístico a quienes se les aplicó una encuesta. Finalmente llegaron a la conclusión, que el hospital no cuenta con el licenciamiento de Software libre por eso la propuesta de migración es un gran beneficio que se le ofrece al Hospital de Apoyo Nivel II – 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, de la misma forma podrá disminuir los costos en la adquisición de Software, siendo la hipótesis general afirmativa debido a los colaboradores tienen el conocimiento necesario sobre el uso del Software con un 56.52 %, y no se ocasionará gastos en capacitaciones.

Pashanaste, D. y Pinedo, L. (2016) en su trabajo de investigación titulado “*Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacochoa, Iquitos 2015*”, presentado a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), Iquitos – Perú, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, cuya finalidad del trabajo fue encontrar la relación existente entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios que asisten a consultorios externos, el trabajo fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 566 usuarios externos y la muestra fue de 228 usuarios que se determinó con la aplicación de la fórmula, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento una ficha de caracterización y un cuestionario. Finalmente se obtuvo los siguientes resultados $\chi^2 = 16,067$ $p=0,003$, lo que indicó que existe relación estadística significativa.

Aramburu, B. (2017) en su tesis titulada “*Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita*”, presentado a la

Universidad César Vallejo, Lima – Perú, para obtener el grado académico en Maestra en Gestión Pública, cuyo objetivo principal es determinar la relación existente de las variables ya mencionadas, el trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental – correlacional de corte transaccional, el tipo de método que emplearon fue el hipotético-deductivo, la población y la muestra estuvo conformado por 70 trabajadores del área administrativa de la Clínica, esto se llevó a cabo con un muestreo a criterio del investigador, aplicándoles una encuesta. Finalmente se pudo determinar que sí existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la productividad de los colaboradores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita, siendo verdadera la hipótesis planteada, el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.815 lo cual representó una alta asociación de variables.

Hunocc y Acevedo (2018) en su trabajo de investigación titulada “*El control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del hospital regional de Huancavelica “Zacarias Correa Valdivia – Primer semestre 2017”*”, presentado a la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú, para la obtención del Título Profesional de Contador Público, cuyo objetivo es determinar la relación existente entre el control previo y la gestión administrativa dentro de la Oficina de economía del Hospital, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transaccionales, el tipo de la investigación fue aplicada, de nivel correlacional, la población estuvo conformada por 13 colaboradores de la oficina de Economía, la muestra fue censal es por ello que también se consideró a los mismos, a quienes se les aplicó una encuesta. Finalmente concluyeron que la relación existente entre la variable independiente del control previo y variable dependiente de la gestión administrativa es una correlación positiva débil y con una significación de 0.05.

Las teorías consignadas para la presente investigación versan sobre, La Tecnología Informática y el Proceso Administrativo. Según Osorio (2015), nos menciona que las TIC’s pueden aportar significativamente en los diferentes sectores de la sociedad, no obstante, la constante evolución y adaptación de estos, demostrará distintos retos para su aplicación ya que se necesita el uso de destrezas y habilidades, por lo que se necesitará que las personas tengan que capacitarse en algún momento para su adecuado uso. (p.12).

Es a partir de este punto que las tecnologías dan una entrada y acceso a la producción, mantenimiento y comunicación de la información que se presentan en diferentes códigos como tal (archivos, textos, imágenes, vídeos y sonidos).

Uno de los componentes más importantes de la tecnología es como tal el ordenador, y más precisamente, Internet. Como mencionan varios autores, el internet presume un brinco cualitativo de una magnitud importante, de esta manera cambia y redefine las distintas maneras de conocer y relacionar del hombre en la sociedad actual.

Asimismo, estas están en todas las categorías de la sociedad moderna, tanto en las más importantes asociaciones multinacionales, pequeñas empresas, gobiernos, administraciones, empresas socioeconómicas (privadas -públicas).

Según Ayala y Gonzales (2015), la sociedad de la información emerge para describir esta nueva era, en donde los sistemas de comunicación es más rápido y económico, estos debidamente combinados con las tecnologías avanzadas provocan un cambio en nuestras vidas. Un nuevo resurgimiento que va a traer consigo el modo en el que una persona trabaja, se relaciona, se educa y convive con la sociedad. (p.20).

La sociedad informática, durante las últimas décadas, las TIC's han pasado por distintas fases: en un inicio eran vistas como algo novedoso, después más tarde eran visualizadas como una alternativa más, siendo así que la sociedad de la información hoy en día ha seguido perfeccionando el desarrollo en los distintos ámbitos de nuestras vidas

El objetivo primordial de las TIC's es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios, asimismo incrementar la productividad y competitividad de los colaboradores y organizaciones en el procesamiento de cualquier prototipo de información.

Las TIC's han establecido una plataforma para el libre flujo de conocimientos, ideas e información en todo el mundo, es así que a causado una gran impresión en la manera en la que funciona el mundo moderno. También vemos que internet se ha convertido en parte fundamental, tanto así que resulta esencial para el mundo desarrollado por su empleo de herramienta social y comercial, así mismo para el mundo en proceso de desarrollo por su función para mantener una participación equitativa, desarrollo económico, social, y educativo.

La sociedad de la información debe concentrarse en la persona integradora y orientada al progreso, así todos tengan la posibilidad de consultar, crear, utilizar y compartir la información y el conocimiento de la manera más correcta.

Según Cobo (2009), nos dice que las tecnologías de la información y comunicación son aquellas agrupaciones de bienes y servicios que son el producto del uso de los distintos aparatos y sistemas de información que están conexos a la función de almacenamiento, transformación o intercambio de información. (p.306).

Es así que las TIC's como parte fundamental de la sociedad moderna habilitan la capacidad universal de adherirse y contribuir a la información, conocimientos e ideas para fortalecer los conocimientos mundiales a favor de un crecimiento y desarrollo mundial. También generan ventajas múltiples como nuevos empleos, innovación, avance de las ciencias, oportunidades comerciales y tener un público instruido.

Según Azinian (2009) , nos menciona que la característica que distingue a las TIC's "es la digitalización, porque ha permitido la incorporación de los medios, conjuntamente con otras como la innovación, interactividad, elevados parámetros de sonido e imagen, teniendo así una mayor influencia sobre los productos, interconexión, automatización y diversidad". (p.17).

Al utilizar las TIC's los datos permanecen en un espacio virtual (el ciberespacio), de esta manera los globaliza y hace que estos de una u otra manera cambien los condicionantes temporales (pueden ser enviados y accedidos desde cualquier lugar en tiempo real e instantáneamente).

Del mismo modo Garay (2009), expone que la tecnología informática como la información es la representación práctica y valorativa que se comparte entre los miembros del un grupo de personas que posiblemente son destacados para la fundación, producción, tenencia o aplicación de tecnologías o sistemas informáticos capaces de solucionar diversas situaciones organizacionales. (p.46).

Si las personas o el grupo que desarrollan estas situaciones no hace uso de la tecnología adecuadamente, y por consiguiente el procedimiento tecnológico en línea no capta o no reconoce y tiende a habilitar la información, esta corre con el riesgo de disminuir la acción

realizada por el sistema al momento de su utilización de las diferentes tecnologías, siendo capaces de acoplarse a las diferentes necesidades de la sociedad actual.

Según González (2019), señala la importancia de las TIC's se están innovando constantemente, tanto así que es notoria, que hasta se cambió la manera de enseñar, aprender y optimizar los procesos laborales dentro de una organización, obteniendo resultados más efectivos y favorables como tal.

Asimismo trae cambios en la forma de realizar las tareas laborales y hacer una mejor gestión en las organizaciones, tanto así que hoy en día se ha convertido en una pieza fundamental para que la ejecución de labores sea mucho más productiva, agilizando la comunicación de la organización con su entorno laboral, y sustentando de una mejor manera el trabajo en equipo dentro de esta.

Según Soria (2005), refiere que la brecha digital hace referencia a los diversos grados de penetración de las nuevas tecnologías desarrolladas, de esta manera se van a producir discrepancias en las oportunidades de progreso de la sociedad y de tal manera se fijará un espacio entre aquellos que sostienen o no sostienen acceso a las mismas. (p.49).

De esta forma las brechas de la digitalización disminuirá con el acceso a las TIC's y con la presentación de oportunidades digitales para toda la sociedad mundial en general.

Se detalla los aspectos del uso de programas, capacitación en tecnología informática, innovación tecnológica e interconexión.

Según Solé (2018), manifiesta que el uso de programas son debidamente desarrolladas para una o varias funciones, prácticamente asignadas dentro de un sistema.

Así mismo estos programas, utilidades y herramientas podrían ser desarrolladas por los distintos usuarios, para analizar si estos tienen los conocimientos necesarios o si podrían ser especializados por otras compañías.

Software: parte lógica de un sistema computacional que permite la funcionalidad de esta, principalmente, compuesta por un conjunto de programas o herramientas, las cuales son debidamente desarrolladas para diversas funcionalidades perfectamente determinadas dentro de un sistema.

Hardware: son aquellos equipos de telecomunicaciones, electrónica de consumo, y de cómputo (partes tangibles y físicas de los sistemas informáticos), siendo estas plataformas de exportación al mundo desarrollado.

La introducción de la sociedad informática no evade a las desigualdades entre los estados desarrollados y los estados en vías de desarrollo, estos dependen mucho de la situación económica en la que se encuentre dicho estado, asimismo depende en gran medida de la educación de su población como tal.

En la actualidad, las TIC's se han transformado en el sector más activo en la economía mundial, fomentado por la presencia del internet. Es así, que las organizaciones y la sociedad poseen una buena capacidad de comunicación y conexión, generando esto un cambio positivo en las relaciones sociales que hace que se orienten a una nueva y renovada sociedad, es así que la sociedad de la información está caracterizada por:

La variedad y magnitud en los datos; por la forma de acceder a las informaciones por donde se facilita la comunicación, el intercambio y la interacción; la disposición de métodos para aceptar las informaciones que se acumulan en diversidad de lugares; para modificar el estado de los usuarios en cuanto a los contenidos del internet; los medios de intercambio y entrada no están a la mano de todos, esto se debe a las brechas tecnológicas, culturales, económicas y educativas; la información del medio digital se transforma en un reto cotidiano en la selección, evaluación, transformación y comunicación, así esto contribuya al crecimiento social y profesional.

Según Chiavenato (2009), la capacitación es el proceso de fomentar características en los recursos humanos, adecuándolos para que sean parte de la productividad y de esta manera lograr los objetivos de la corporación. (p.371).

El principal objetivo de la capacitación es incidir fundamentalmente en la conducta de los colaboradores para aumentar su rendimiento laboral, así lograr que alcancen un efectivo desenvolvimiento digital al momento de realizar sus tareas laborales.

Según Chiavenato (2009), manifiesta que la innovación es la capacidad de toda organización para establecer algo totalmente nuevo y único. (p.15).

En la actualidad en el mundo cambiante y dinámico de los negocios, es principalmente la facultad de innovación que sostienen las organizaciones, ya que representa una fuerte ventaja competitiva para las mismas. De esta manera si una empresa mantiene una constante innovación ya sea mediante el progreso de servicios, productos, métodos y procesos tiene un significado de ser líder.

Según Wayne (2010), nos dice que la interconexión es un sitio web que marcha como una corporación virtual, donde un conjunto de individuos utilizan internet para poder comunicarse entre ellas sobre asuntos de suma relevancia. (p.91).

De esta manera estos sitios webs si se adecuan en una línea del tiempo, reflejan una gran e importante evolución tecnológica, tanto así que a dado paso a vencer las fronteras.

Seguidamente detallaremos la teoría de los Procesos Administrativos.

Antes de comenzar tenemos que retroceder para así poder encontrar al padre de la teoría clásica administrativa, Henry Fayol, quien fue el fundador de la teoría del proceso administrativo.

Es oportuno tener en consideración que la administración y organización son temas muy diferentes, es así que se tiene que tener presente que al hablar de la teoría administrativa, no se habla de teoría organizacional, es así que:

Fayol (1987), nos dice que el proceso administrativo y sus correspondientes fases, estan centralizadas por completo en su misma conducta.

Proceso cuya finalidad es emplear de manera positiva la planeación, organización, dirección y control en las organizaciones, teniendo en cuenta la utilización de los recursos apropiados para obtener los objetivos fijados por la organización.

Es así que Fayol precisó los elementos más relevantes del proceso en los siguientes: planear (determinar escenarios a futuro y trazar el rumbo a donde se dirige la organización), organizar (determinación de estructuras, procesos, responsabilidades y funciones de la empresa), dirigir (acto de guiar y orientar al colaborador hacia un fin determinado), coordinar (acción de definir labores) y controlar (verificar el desempeño de todas las áreas de acuerdo a las funciones establecidas por la organización).

Asimismo estos componentes de la administración son procesos o ciclos continuos con distintas etapas que prácticamente están interrelacionadas para el seguimiento de actividades organizacionales.

Según Herbert (1947), nos dice que el proceso administrativo es manifestada como un proceso de decisiones, que su realce está ligada al hombre administrativo, al que no se visualiza solo como una ente social o económica. (p.53).

Según Luna (2014), la importancia de la administración en la sociedad humana es primordial para todo proyecto social, sin la aplicación de estos procesos los resultados no serían favorables, ni confiables. Es así que se manifiestan algunos de los indicadores que dan a conocer la importancia de la administración de procesos:

Es fundamental para toda organización global, hacer que los recursos mantengan una funcionalidad sinérgica, toda función realizada con los procesos logran obtener los mejores éxitos.

Del mismo modo describiremos la planeación, administración del tiempo, ejecución de tareas y control.

Según Jiménez, Miklos y Sosa (2001), nos dicen que toda Planeación es primordial para una selección de actividades para el futuro, teniendo como capacidad de seleccionar entre un grupo de opciones, siendo tomada la mejor.

Asimismo la planeación y los planes hacen referencia a todas aquellas actividades futuras a realizar por la empresa, cuya norma y finalidad a sido diseñada con anticipación, teniendo una implicancia de tomar una decisión, aportando los elementos necesarios para orientar el rumbo que debe seguir el negocio y lograr ser la más competitiva.

Para Tracy (2013), la administración del tiempo es elemental para el desarrollo eficaz de las actividades realizadas personalmente, tener el poder de controlar el tiempo, así determinando la paz interior y el bienestar mental.

Tener la percepción de estar fuera del control de nuestro tiempo es la causa primordial a originarse la ansiedad, depresión y el estrés. Cuando mejor se administra y organiza el tiempo, mejores son los resultados obtenidos durante el transcurso de las tareas a realizarse.

Es así que el tiempo es uno de los recursos insustituibles e indispensable para el logro de los objetivos, siendo este uno de los bienes más preciados que no se puede recuperar ni guardar, a continuación se muestran las 4D para la efectividad:

La primera D, es el deseo: tener un potente deseo de controlar el tiempo y lograr la mayor eficacia de este, la segunda D, es la decisión: mantener en práctica las mejores técnicas de administración del tiempo hasta que se logre convertir en un buen hábito personal, la tercera D, es la determinación: ser constante y estar dispuesto a enfrentarte a todo aquello pasatiempo que van en contra de tu decisión impidiendo a cumplir con el objetivo, es así que el deseo retroalimentará la decisión y por última instancia se tiene a la cuarta D, de la disciplina: mantener y poner en práctica una disciplina constante, es la base crucial para mantener el éxito, tanto así que uno logra ser el mejor administrador de su tiempo.

En la ejecución de tareas el trabajo se puede manifestar de diversas maneras, esencialmente se caracteriza en el trabajo de ejecución, dirección u organización, siendo estas tareas necesarias, conscientes y personales, de tal modo que el hombre tiene que laborar para satisfacer todas sus necesidades para mantener su existencia de manera cómoda y única.

Según Baltra (1973), menciona que todo trabajo de ejecución esta relacionado a las actividades ordinarias que se llevan a cabo teniendo en cuenta las órdenes y disciplinas que se promulgan por parte de terceros.

Dichas labores pueden ser manuales o intelectuales respectivamente, según sea el requerimiento para ser ejecutada de la mejor manera posible.

En el proceso de control se añaden procedimientos accesibles de control enfocados en la identificación, jerarquización y solución de problemas de control en cuanto a las desviaciones en los métodos asignados y las metas establecidas.

Según Varo (1994), el control en término global, es un proceso de índole constante orientado a cuantificar y valorizar toda actividad, sobreescrita la base de reglas y puntos de relación fijadas, de esta manera modificar las probables desviaciones que se ocasionen respecto a ellas. (p.245).

De este modo, los elementos presentes en el control son :

Una perspectiva predeterminación de valoración constante de las tareas, una exhaustiva medida de las labores en curso y de los respectivos resultados, un paralelismo entre los resultados obtenidos y los principios estipulados, un hecho dirigido a retocar las desviaciones encontradas en el proceso.

El control abarca técnicas y actividades de índole operativo, destinadas a cumplir con las condiciones necesarias relativas a la calidad.

En la presente investigación el problema general es: ¿cómo el uso de la tecnología informática incide en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019?

Los problemas específicos son los siguientes: ¿de qué manera el uso de los programas influye en la ejecución de tareas en los Centros de Salud de Huaraz 2019?, asimismo ¿cómo la capacitación en tecnología informática influye en la administración del tiempo en los Centros de Salud de Huaraz 2019?, también ¿de qué forma la innovación en tecnología incide en la planeación de los Centros de Salud de Huaraz 2019? y por último ¿de qué manera la interconexión influye en el control de los Centros de Salud de Huaraz 2019?

El presente trabajo se justifica debido a la importancia y utilidad que se le da a la aplicación de la tecnología informática ya que tiene un rol fundamental en los procesos administrativos debido a la integración de datos e información, que se realiza en plataformas para gestionar el procesamiento y almacenamiento de datos relevantes que posee una organización o en el mismo centro de trabajo mediante la recepción y envíos de documentos de la misma forma el registro de pacientes.

También se conocerá el manejo de la tecnología informática por parte de los colaboradores y que tan eficientes son a la hora de realizar los procesos administrativos.

Asimismo, se observará la incidencia que genera el uso de la tecnología informática para ello es necesario analizar y constatar las diversas teorías aplicadas a nuestro objeto de estudio, por lo que la investigación se llevará a cabo en las organizaciones públicas del sector salud, de esta manera observaremos el beneficio en la optimización de los procesos administrativos.

Por otra parte, la investigación dará a conocer un tema relevante debido a que hoy en día la tecnología informática juega un rol importante en las organizaciones privadas y públicas,

así como es el caso de los Centros de Salud que en la actualidad es necesario su adecuado uso para poder manejar informaciones confidenciales de los usuarios.

La hipótesis general considerada para el trabajo de investigación es: la aplicación de la tecnología informática incide en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019, asimismo se considera la hipótesis nula que viene a ser: la aplicación de la tecnología informática no incide en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019.

El objetivo general de esta investigación es: conocer la incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019.

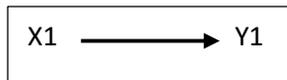
De la misma manera los objetivos específicos vienen a ser: identificar la influencia del uso de programas en la ejecución de tareas de los Centros de Salud de Huaraz 2019, del mismo modo medir la influencia de la capacitación en tecnología en la administración del tiempo en los Centros de Salud de Huaraz 2019, también identificar la incidencia de la innovación tecnológica en la planeación de los Centros de Salud de Huaraz 2019 y finalmente observar la influencia de la interconexión del control de los Centros de Salud de Huaraz 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación es de tipo aplicada debido a que se apoya en teorías existentes, los cuales están fundamentados por otros autores para poder respaldarlo, siendo de enfoque cuantitativo. Asimismo el diseño es no experimental transversal correlacional-causal ya que los datos se recolectaron en un momento único y describe la relación entre dos o más variables, conceptos o categorías en un momento determinado, sin manipular las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

El esquema del diseño es correlacional – causal.



Donde:

X: Variable independiente.

Y: Variable dependiente.

→ : Relación causa

2.2. Escenario de estudio:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Garay (2009), expone que la tecnología informática es la representación práctica y valorativa que se comparte entre los miembros de un grupo de personas; particularmente haciendo el uso del software y el hardware. (p.46)	La tecnología informática es un conjunto de herramientas que hoy en día facilita las actividades del ser humano en todos los ámbitos. Se midió mediante el uso de programas, capacitación en tecnología informática, innovación y la interconexión.	Uso de programas	Microsoft	Ordinal
				Eqhali-Sisgedo	
			Capacitación en tecnología informática.	Conocimiento	
				Capacitación: Microsoft y Eqhali	
			Innovación en tecnología	Creatividad	
				Renovación	
			Interconexión	Confiabledad	
				Precisión	

Ilustración 1. Escenario de estudio de la variable Tecnología Informática.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Blandez (2014), manifiesta que los procesos administrativos son etapas o fases secuenciales de las actividades que desarrollan para establecer y cumplir con los objetivos trazados dentro de una organización, sin pasar por alto las políticas, los objetivos y las estrategias organizacionales para que la interrelación sea fluida y así poder formar un proceso integral. (p.54)	Los procesos administrativos son pasos o secuencias interrelacionadas que ejecuta una organización para cumplir los objetivos trazados. Se midió mediante la planeación, administración del tiempo, ejecución de tareas y el control.	Planeación	Coordinar	Ordinal
				Comunicación	
			Administración del tiempo	Eficiencia	
				Eficaz	
			Ejecución de tareas	Programación de actividades	
				Desarrollo de actividades	
			Control	Prevención	
				Cumplimiento	

Ilustración 2. Escenario de estudio de la variable Procesos Administrativos.

2.3. Población, muestra y muestreo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dice que la población es un grupo de individuos con determinadas características. De la misma manera nos menciona que la muestra es la parte representativa de la población del cual se realizará la recolección de datos para una determinada investigación. (p.173-174).

La población fue censal ya que la muestra es toda la población. El objeto de estudio estuvo comprendido por los colaboradores de los cuatro (4) Centros de Salud de la ciudad de Huaraz.

El muestreo utilizado en la investigación es el no probabilístico por conveniencia, ya que no se hizo uso de la estadística para establecer el número de colaboradores para la muestra, sino que se consideró al total de la población como muestra de estudio, siendo un total de 35 colaboradores del área administrativa de los cuatro (4) Centros de Salud de Huaraz.

Los criterios de inclusión utilizados fueron los colaboradores que se encuentran en el área administrativa, los que hacen uso de ordenadores y sistemas de la entidad (Eqhali y Sisgedo).

Centros de Salud de Huaraz	Número de colaboradores
Centro de Salud Nicrupampa	8
Centro de Salud Palmira	10
Centro de Salud Monterrey	10
Centro de Salud Huarupampa	7
TOTAL	35

Ilustración 3. Muestra de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica y el instrumento se elaboraron como ayuda para cumplir con los objetivos planteados en la investigación para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta, con su respectivo instrumento el cuestionario.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
Grande & Abascal (2005), nos menciona que la encuesta es una técnica primordial	García Cordova (2004), nos señala que el cuestionario es un instrumento muy

<p>para la adquisición de información fundamental para la recolección de datos, congruentes y relacionados de preguntas, asegurando que la información obtenida por una muestra se pueda analizar mediante métodos cuantitativos y los resultados adquiridos sean deducibles con errores y confianza determinadas a una población.(p.14).</p>	<p>importante para el desarrollo de una investigación con una estructura de preguntas racionales formuladas coherentemente.(p.29).</p>
---	--

Ilustración 4. Técnica e instrumento de recolección de datos.

La validación de la encuesta fue a través de juicio de expertos, los cuales estuvieron conformados por tres (3) profesionales, estos debidamente especializados en el tema de investigación quienes verificaron, evaluaron y rectificaron el instrumento, del mismo modo hicieron la valoración, presentando un valor bueno para su calificación, en el cual tomaron en cuenta la relación de las variables, dimensiones e indicadores.

La confiabilidad del instrumento se hizo con la aplicación de una prueba piloto a 10 colaboradores del Centro de Salud de Jangas, dando como resultado 0.92%, mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, demostrando así que el instrumento es confiable.

2.5.Procedimiento

Los resultados de la investigación de tesis se obtuvieron mediante una encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de los cuatro (4) Centros de Salud de la ciudad de Huaraz (Monterrey, Palmira, Nicrupampa y Huarupampa), tomando en cuenta los niveles bajo, medio y alto para poder medir las variables y dimensiones.

También se realizó la prueba de normalidad transfiriendo la base de datos al programa IBM SPSS Statistics 22, obteniendo como resultado el método de Shapiro – Wilk, el cual es utilizado por ser una muestra pequeña menor a 50, donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, siendo analizada como una distribución No Paramétrica y seleccionando la prueba Eta para conocer la incidencia.

2.6.Método de análisis de datos.

Para el informe de tesis se utilizó la estadística descriptiva, haciendo uso del Microsoft Excel versión 2016, con el cual se obtuvieron resultados en términos de porcentajes, frecuencias, cuadros y gráficos de barra.

Se realizó la prueba de normalidad, utilizando el método de Shapiro – Wilk ya que la muestra es menor a 50, dando como resultado un nivel de significancia de 0.000 por ello la distribución es No Paramétrica y se seleccionó el método de la Prueba Eta para conocer la incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de Salud de Huaraz – 2019.

2.7.Aspectos éticos.

La tesis tiene información confiable, verídica y genuina debido a que se respetó los derechos de cada autor, siendo estas citadas, por ello ninguna información fue manipulada en lo más mínimo, mostrando datos reales porque si no se alteraría los resultados, respetando la identidad de los colaboradores encuestados.

III.RESULTADOS.

3.1.Resultados según los objetivos de estudio.

3.1.1.Resultados según el objetivo general.

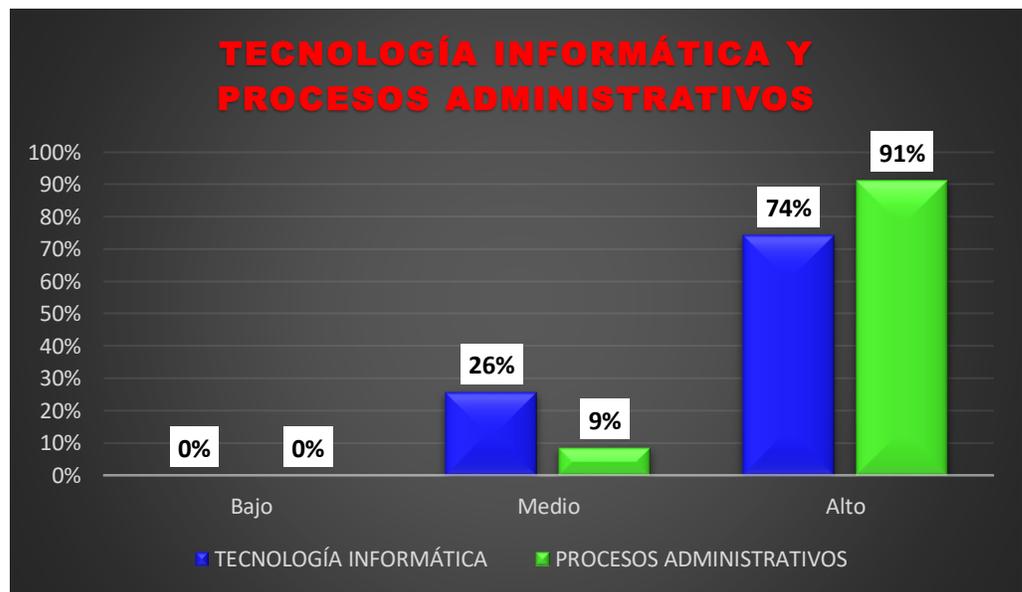
Conocer la incidencia de la Tecnología Informática en los Procesos Administrativos de los Centros de Salud de Huaraz – 2019.

Tabla 1. Cruce de las variables Tecnología Informática y Procesos Administrativos.

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS - V2		
		MEDIO	ALTO	Total
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA - V1	MEDIO	3 8,6%	6 17,1%	9 25,7%
	ALTO	0 0,0%	26 74,3%	26 74,3%
	Total	3 8,6%	32 91,4%	35 100,0%

Fuente: Base de Datos del SPSS de la encuesta a los colaboradores administrativos de los Centros de Salud de Huaraz, 2019.

Ilustración 5. Gráfico de barra de la Tecnología Informática y los Procesos Administrativos.



Fuente: Tabla 1

Interpretación:

De la tabla 1 se observa el cruce de las variables, Tecnología Informática y Procesos Administrativos, obteniendo como resultado que los valores más altos de la intersección, para la Tecnología Informática y Procesos Administrativos es de 74.3%, seguido del nivel medio con una intersección del 8.6%.

Los resultados nos dan a conocer que la Tecnología Informática en los Centros de Salud se encuentra en un nivel alto debido a que reciben capacitaciones cada cierto tiempo para que tengan un mayor conocimiento de los programas y así se les haga más fácil el uso de los ordenadores y programas que utilizan en la entidad, de este modo agilizan los procesos administrativos.

Tabla 2. Prueba Eta para determinar la incidencia entre la Tecnología Informática y los Procesos Administrativos.

		Valor
Nominal por intervalo Eta	TECNOLOGÍA INFORMÁTICA- V1 (Dependiente)	0,520
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS V2 (Dependiente)	0,520

Fuente: Resultados del SPSS.

Interpretación:

En la tabla 2, observamos que la tecnología informática tiene incidencia hacia los procesos administrativos debido a que el valor eta es 0.520, por lo tanto, los procesos administrativos tienen una dependencia de la tecnología informática con un valor Eta de 0.520.

3.1.2. Resultados del objetivo específico.

Objetivo 1: Identificar la influencia del uso de programas en la ejecución de tareas en los Centros de Salud de Huaraz, 2019.

Tabla 3. Cruce de las variables Uso de Programas y Ejecución de Tareas.

		EJECUCIÓN DE TAREAS - D3_V2			
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
USO DE PROGRAMAS- D1_V1	BAJO	0 0,0%	0 0,0%	1 2,9%	1 2,9%
	MEDIO	0 0,0%	1 2,9%	0 0,0%	1 2,9%
	ALTO	1 2,9%	14 40,0%	18 51,4%	33 94,3%
	Total	1 2,9%	15 42,9%	19 54,3%	35 100,0%

Fuente: Base de Datos del SPSS de la encuesta a los colaboradores administrativos de los Centros de Salud de Huaraz, 2019.

Ilustración 6. Gráfico de barra del Uso de Programas y Ejecución de tareas.



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

De la tabla 3, se observa el cruce de las variables, Uso de Programas y Ejecución de Tareas, obteniendo como resultado que el 51.4% del personal administrativo tienen un nivel alto en el uso de programas y ejecución de tareas, el 40% del personal administrativo tienen un nivel alto de uso de programas y un nivel medio de ejecución de tareas.

Los resultados nos dan a conocer que el uso de programas en los Centros de Salud se encuentra en un nivel alto debido a que el uso del Microsoft, Eghali y Sisgedo ayuda a ejecutar sus tareas en menor tiempo debido a que antes tenían que realizar sus documentaciones manualmente.

Tabla 4. Prueba Eta para saber la influencia del Uso de Programas y Ejecución de Tareas.

		Valor
Nominal por intervalo Eta	USO DE PROGRAMAS- D1_V1 (Dependiente)	0,065
	EJECUCIÓN DE TAREAS- D3_V2 (Dependiente)	0,216

Fuente: Resultados del SPSS.

En la tabla 4, observamos que uso de programas presenta una influencia hacia la ejecución de tareas, ya que el valor de la prueba Eta es 0.065, de la misma forma la ejecución de tareas tiene una dependencia en relación al uso de programas, debido a que el valor eta es 0.216.

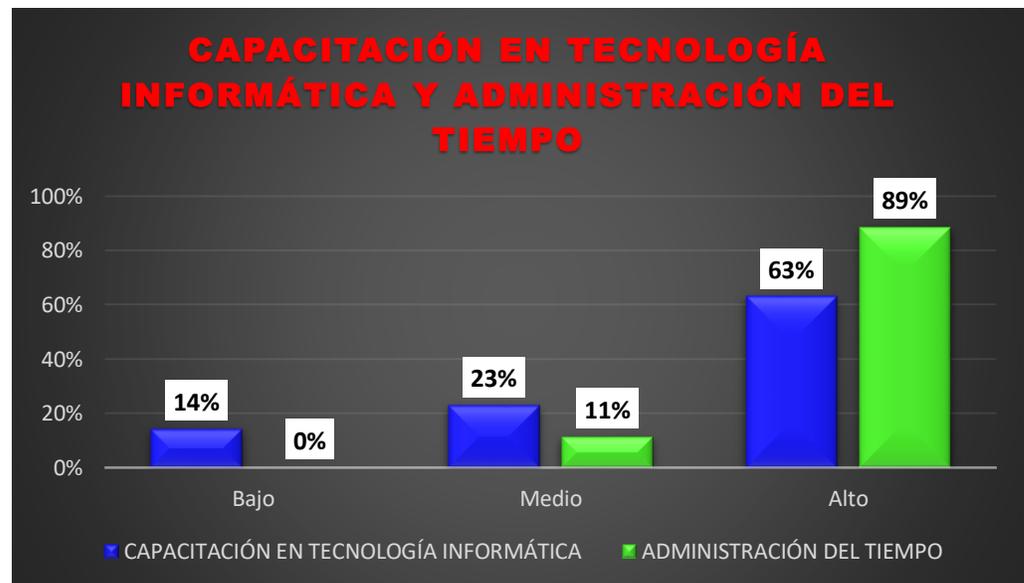
Objetivo 2: Medir la influencia de la Capacitación en Tecnología en la Administración del Tiempo en los Centros de Salud de Huaraz, 2019.

Tabla 5. Cruce de las variables Capacitación en Tecnología y Administración del tiempo.

		ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO- D2_V2		
		MEDIO	ALTO	Total
CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA - D2_V1	BAJO	4 11,40%	1 2,9%	5 14,3%
	MEDIO	0 0,0%	8 22,9%	8 22,9%
	ALTO	0 0,0%	22 62,9%	22 62,9%
	Total	4 11,4%	31 88,6%	35 100,0%

Fuente: Base de Datos del SPSS de la encuesta a los colaboradores administrativos de los Centros de Salud de Huaraz, 2019.

Ilustración 7. Gráfico de barra de la Capacitación en Tecnología Informática y Administración del Tiempo.



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

De la tabla 5 se observa el cruce de las variables, Capacitación en Tecnología Informática y Administración del Tiempo, obteniendo como resultado que el valor más alto de la intersección del nivel alto es del 62.9%, seguido del nivel Bajo-Medio con un 11.4%.

Los resultados nos dan a conocer que la capacitación en tecnología informática en los Centros de Salud se encuentra en un nivel alto debido a que los colaboradores administrativos tienen el conocimiento y las capacitaciones necesarias para realizar sus actividades diarias de manera satisfactoria, es así que pueden manejar el tiempo de trabajo correctamente y así culminar con sus tareas asignadas durante el día.

Tabla 6. Prueba Eta para determinar la influencia de la capacitación en tecnología informática y administración del tiempo.

		Valor
Nominal por intervalo Eta	CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA - D2_V1 (Dependiente)	0,729
	ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO- D2_V2 (Dependiente)	0,880

Fuente: Resultados del SPSS.

Interpretación:

En la tabla 6, se puede notar que la capacitación en tecnología informática tiene una influencia hacia la administración del tiempo debido a que el valor Eta es de 0,729. Asimismo, la administración del tiempo tiene una dependencia sobre la capacitación en tecnología (Eta es igual a 0,880).

Objetivo 3: Identificar la incidencia de la innovación en tecnología en la planeación en los Centros de Salud de Huaraz 2019.

Tabla 7. Cruce de las variables Innovación en tecnología y planeación.

		PLANEACIÓN-D1_V2		
		MEDIO	ALTO	Total
INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍA- D3_V1	BAJO	1 2,9%	0 0,0%	1 2,9%
	MEDIO	12 34,3%	1 2,9%	13 37,1%
	ALTO	15 42,9%	6 17,1%	21 60,0%
	Total	28 80,0%	7 20,0%	35 100,0%

Fuente: Base de Datos del SPSS de la encuesta a los colaboradores administrativos de los Centros de Salud de Huaraz, 2019.

Ilustración 8. Gráfico de barra de la innovación en tecnología y planeación.



Fuente: Tabla 7

Interpretación

De la tabla 7 se observa el cruce de las variables, Innovación en tecnología y Planeación, obteniendo como resultado que el valor más alto de la intersección del nivel medio es del 34,3%, seguido del nivel Alto representado con un 17,1% y teniendo por último con un nivel Bajo-Medio con un 2,9.%.

Los resultados nos dan a conocer que la Innovación en tecnología en los Centros de Salud de Huaraz se encuentra en un nivel medio debido a que recién se están implementando nuevos sistemas que ayudan en la planeación del trabajo, siendo esta más viable para el desarrollo de un mejor trabajo.

Tabla 8. Prueba Eta para determinar la incidencia de la innovación en tecnología y planeación.

		Valor
Nominal por intervalo Eta	INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍA - D3_V1 (Dependiente)	0,260
	PLANEACIÓN- D1_V2 (Dependiente)	0,264

Fuente: Resultados del SPSS.

Interpretación:

En la tabla 8 se puede apreciar que la innovación en tecnología presenta una influencia hacia la planeación debido a que el valor de Eta es de 0,260. Del mismo modo se puede observar que la planeación tiene una dependencia sobre la innovación en tecnología con el valor Eta de 0,264.

Objetivo 4: Observar la influencia de la interconexión del control en los Centros de Salud de Huaraz 2019.

Tabla 9. Cruce de las variables Interconexión y control.

		CONTROL-D4_V2		
		MEDIO	ALTO	Total
INTERCONEXIÓN-D4_V1	BAJO	1 2,9%	2 5,7%	3 8,6%
	MEDIO	0 0,0%	31 88,6%	31 88,6%
	ALTO	0 0,0%	1 2,9%	1 2,9%
	Total	1 2,9%	34 97,1%	35 100,0%

Fuente: Base de Datos del SPSS de la encuesta a los colaboradores administrativos de los Centros de Salud de Huaraz, 2019.

Ilustración 9. Gráfico de barra de la interconexión y control.



Fuente: Tabla 9

Interpretación

De la tabla 9 se observa el cruce de las variables, Interconexión y Control, obteniendo como resultado que el valor más alto de la intersección del nivel medio-Alto es del 88,6%, seguido del nivel Alto - Alto representado con un 2,9%, del mismo modo se observa con un nivel Bajo-Medio con un 2,9.%.

Los resultados nos dan a conocer que la Interconexión está en un nivel medio – Alto en los Centros de Salud debido a que esto ayuda en la realización y agilización de los procesos documentarios y mantener una constante comunicación con otras entidades, de esta manera tener confiabilidad, precisión. Prevención y cumplimiento de los documentos que se tienen que emitir diariamente.

Tabla 10. Prueba Eta para determinar la influencia de la interconexión y control.

		Valor
Nominal por intervalo Eta	INTERCONEXIÓN - D4_V1 (Dependiente)	0,485
	CONTROL- D4_V2 (Dependiente)	0,560

Fuente: Resultados del SPSS.

Interpretación:

En la tabla 10 observamos que la interconexión presenta una influencia sobre el control ya que el valor Eta es de 0,485 hacia el control. De la misma manera el control tiene una dependencia sobre la interconexión con un valor Eta de 0,560.

IV. DISCUSIÓN.

La discusión se refiere a la Tecnología Informática y los Procesos administrativos en los Centros de Salud de Huaraz 2019, considerando la información de los resultados que se obtuvieron, los antecedentes y los objetivos con el propósito de presentar un adecuado sustento.

Con respecto al objetivo general, se conoce la incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019, de acuerdo a los resultados se consiguió un valor Eta de 0.520 en los procesos administrativos de la misma manera en la tecnología informática (eta igual a 0.520), por lo tanto, existe una influencia entre la tecnología informática y los procesos administrativos en los centros de salud de Huaraz. Del mismo modo se tiene como resultado un porcentaje de 74,3% en el nivel alto, esto nos dice que los centros de salud realizan capacitaciones, tienen innovaciones en sus sistemas y cuentan con una buena interconexión, permitiéndoles planear, administrar mejor su tiempo, ejecutando y controlando sus actividades diarias de manera correcta. Los resultados guardan relación con Chuquilin y Vásquez (2018), en su trabajo de investigación *“Implementación de un sistema informático para la gestión de atenciones a los pacientes del puesto de salud Agocucho del distrito de Cajamarca, 2016”*, halló que la implementación del sistema informático tiene una incidencia positiva y directa en la gestión de atención a los pacientes, con un nivel de aceptación del 0.40. También se comprueba la teoría de las TIC's, según Osorio (2015), en su libro titulado *“Las tecnologías de la información y comunicación (TIC)”* nos menciona que las TICs aportan significativamente en los diferentes sectores de la sociedad, sin embargo, la constante evolución y adaptación de estos, manifiesta distintos retos para su aplicación ya que se requiere el uso de destrezas y habilidades, por lo que se necesitará que las personas tengan que capacitarse en algún momento para su adecuado uso.

En relación con el primer objetivo específico, se llega a identificar la influencia del uso de los programas en la ejecución de tareas de los Centros de Salud de Huaraz 2019, conforme a los resultados se obtuvo un valor Eta de 0.065 en el uso de programas, de la misma forma la ejecución de tareas (valor eta es 0.216) por consiguiente, se encontró una influencia entre el uso de programas y la ejecución de tareas en los centros de salud de Huaraz, también se obtuvo un porcentaje en un nivel alto del 51.4% , esto nos da a conocer que manejan de

una manera adecuada los sistemas (Eqhali y sisgedo). Los resultados se asemejan con Yumunaque, H. (2016), en su trabajo de investigación titulada *Propuesta de migración a Software libre en el Hospital de Apoyo Nivel II – I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2016*, encontró la hipótesis general afirmativa debido a que los colaboradores tienen el conocimiento necesario sobre el uso del Software con un 56.52 %. Esto a su vez se confirma con el enfoque de Solé (2018), que nos manifiesta que el uso de programas son desarrolladas para una o varias funciones, prácticamente asignadas dentro de un sistema, estos programas, utilidades y herramientas podrían ser desarrolladas por los distintos usuarios, para analizar si estos tienen los conocimientos necesarios o si podrían ser especializados por otras compañías.

En relación con el segundo objetivo específico, se llega a medir la influencia de la capacitación en tecnología en la administración del tiempo en los Centros de Salud de Huaraz 2019, en función a los resultados se encontró un valor Eta de 0,729 para la capacitación en tecnología informática y para la administración del tiempo (Eta es igual a 0,880). se puede percibir que existe una influencia entre la capacitación en tecnología y la administración del tiempo en los centros de salud de Huaraz, de acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje del 62,9% en el nivel alto, dando a conocer que los colaboradores poseen los conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades. Los resultados contrastan con los autores Pashanaste, D. y Pinedo, L. (2016) en su trabajo de investigación titulado *“Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015”*, halló que si existe una relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios con una validez de 88,0% y una confiabilidad de 87,0%. Con respecto a esto se confirma lo mencionado por Tracy (2013), nos menciona que la administración del tiempo es primordial para el desarrollo eficaz de las actividades realizadas personalmente, tener el poder de controlar el tiempo, así determinando la paz interior y el bienestar mental, cuando mejor se administra y se organiza el tiempo mejores son los resultados que se obtienen en el transcurso de realizar las tareas.

En relación con el tercer objetivo específico, se identifica la incidencia de la innovación tecnológica en la planeación en los Centros de Salud de Huaraz 2019, con respecto a los resultados se encontró un valor Eta de 0,260 para la innovación en tecnología y con respecto a la planeación (Eta es igual a 0,264). Se puede identificar que existe una influencia entre la innovación tecnológica y la planeación en los centros de salud de Huaraz 2019. Conforme a los resultados se consiguió un porcentaje de 42,9% en un nivel Alto-Medio, los resultados obtenidos coinciden con Aramburu, B. (2017) en su tesis titulada “*Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita*” nos da a conocer que sí existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la productividad de los colaboradores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita, siendo verdadera la hipótesis planteada, el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.815 lo cual representó una alta asociación de variables. También se confirma lo mencionado por Jiménez, Miklos y Sosa (2001), toda planeación es primordial para una selección de actividades para el futuro, teniendo como capacidad de seleccionar entre un grupo de opciones, siendo tomada la mejor. Asimismo, la planeación y los planes hacen referencia los elementos necesarios para orientar el rumbo que debe seguir el negocio y lograr ser la más competitiva.

Y por último el cuarto objetivo específico, se observa la influencia de la interconexión del control en los Centros de Salud de Huaraz 2019, en proporción a los resultados obtenidos se encontró un valor Eta de 0,485 para la interconexión y por consiguiente un valor eta de 0,560 para el control. Se observa una influencia entre la interconexión y el control en los centros de salud de Huaraz 2019, acorde a los resultados se adquirió un porcentaje de 88,6% con un nivel Medio-Alto. Estos resultados guardan una similitud con Hunocc y Acevedo (2018) en su trabajo de investigación titulada “*El control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del hospital regional de Huancavelica “Zacarias Correa Valdivia – Primer semestre 2017”*”, encontró que la relación existente entre la variable independiente del control previo y variable dependiente de la gestión administrativa es una correlación positiva débil y con una significación de 0.05., que a su vez confirma lo mencionado por el autor Varo (1994), es un proceso de índole constante orientado a cuantificar y valorizar toda actividad, sobreescrita la base de reglas y puntos de relación fijadas, de esta manera modificar las probables desviaciones que se ocasionen respecto a

ellas, es así que el control abarca técnicas y actividades de índole operativo, destinadas a cumplir con las condiciones necesarias relativas a la calidad.

V. CONCLUSIONES

1. Se conoció la incidencia de la Tecnología Informática en los Procesos Administrativos de los Centros de Salud de Huaraz – 2019, obteniendo como resultado un porcentaje de 74,3% en el nivel alto y con un valor Eta de 0,520 en ambas variables. Esto se debe a que la entidad realiza capacitaciones, viene innovando sus sistemas con una buena interconexión, permitiéndoles planear, administrar mejor su tiempo, ejecutando y controlando sus actividades diarias de manera correcta.
2. Se identificó que existe influencia entre el Uso de Programas y la Ejecución de Tareas, debido a que se obtuvo un valor Eta de 0,065 para el uso de programas y 0,216 de dependencia para la ejecución de tareas, esto se debe a que los sistemas que emplearon las entidades tuvieron impacto en los colaboradores al momento de realizar sus actividades ya que anteriormente hacían el mismo procedimiento, pero de manera manual.
3. Se logró medir la influencia de la Capacitación en Tecnología Informática en la Administración del Tiempo, obteniendo como resultado un 62,9% en el nivel alto y un valor Eta de 0,729, estos resultados se deben a que la entidad realiza capacitaciones para mejorar sus conocimientos del Microsoft y el Eqhali para que puedan realizar sus actividades con eficiencia y eficacia.
4. Se identificó la incidencia de la Innovación de la Tecnología Informática en la Planeación de los Centros de Salud de Huaraz – 2019, teniendo como resultado un valor Eta de 0,260 lo cual nos demuestra que hay incidencia, esto se debe a que en la entidad realizan renovaciones de sus ordenadores y los colaboradores logran tener una adecuada comunicación con los jefes de cada centro de salud.
5. Se logró observar la influencia de la Interconexión del Control de los Centros de Salud de Huaraz – 2019 en el cual se obtuvo un valor Eta de 0,485 demostrando así que existe una influencia, estos resultados se deben a que los colaboradores tienen confianza en los sistemas, consideran que les ayuda a cumplir con sus actividades.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Director de la Red Huaylas Sur de Huaraz se le recomienda que siga capacitando a los colaboradores sobre el uso adecuado de la Tecnología Informática ya que de esa manera podrán realizar mejor sus actividades diarias.
2. Se recomienda al Director de la Red Huaylas Sur de Huaraz contratar un supervisor externo para que pueda inspeccionar a los colaboradores sobre el uso adecuado del Eqhali y Sisgedo.
3. Se le recomienda a cada jefe de los Centros de Salud de Huaraz que se mantengan actualizados en los nuevos sistemas que se vienen implementando en los Centros de Salud para que puedan monitorear en el desempeño de cada uno de los colaboradores.
4. A los colaboradores se les recomienda que asistan a todas las capacitaciones que brinda a la Red Huaylas Sur de Ancash para que sigan adquiriendo nuevos conocimientos y que esos les ayudara a ser más eficientes y así poder cumplir con los objetivos de la institución.

REFERENCIAS

- Aramburu, J. (2017). *Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita*. (Maestra en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5266/Aramburu_BJI.pdf?sequence=1
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Azinian, H. (2009). *Las tecnologías de la información y la comunicación en las prácticas pedagógicas*. Buenos Aires: NOVEDADES EDUCATIVAS. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kJrTwLzAzhMC&pg=PA17&dq=caracteristica+de+las+TICs&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv7oysq8XIAhUi11kKHTAqB1MQ6AEINTAC#v=onepage&q=caracteristicas%20de%20las%20TICs&f=false>
- Balra, A. (1973). *Teoría económica*. Chile: Editorial Universitaria.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Estado de México: Editorial Digital UNID.
- Brynjolfsson, E. y McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress and Prosperity in a time of Brilliant Technologies*. Estados Unidos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PMBUAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=The+Second+Machine+Age:+Work,+Progress+and+Prosperity+in+a+time+of+Brilliant+Technologies,+de+Erik+Brynjolfsson+y+Andrew+McAfee&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit6aG415zlAhViu1kKHYv3DM4Q6AEIJz#v=onepage&q=The%20Second%20Machine%20Age%3A%20Work%2C%20Progress%20and%20Prosperity%20in%20a%20time%20of%20Brilliant%20Technologies%2C%20de%20Erik%20Brynjolfsson%20y%20Andrew%20McAfee&f=false>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F.: McGRAW-HILL.
- Chuquilin, S. y Vásquez, H. (2018). *Implementación de un sistema informático para la gestión de atenciones a los pacientes del puesto de salud Agocucho del distrito de*

- Cajamarca, 2016. Título Profesional en Ingeniería Informática y de Sistemas, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/663/Informe%20Final%20de%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información: Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. México. Recuperado de <https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1MNM63T42-7YHX0S-5XD/zer27-14-cobo.pdf>
- Cordova, R. (2012). *Proceso Administrativo*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Dally, W. y Towles, B. (2004). *Principles and Practices of Interconnection Networks*. USA: Alyson Day. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Rz7pCY8gIq0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Duato, J., Yalamanchili, S., y Ni, L. (2003). *Interconnection Networks*. USA: Alyson Day. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ZLoAAOMJ3egC&printsec=frontcover&dq=INTERconnection+Networks+LIBRO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivyJObv57IAhUuuVkkHa4KAZsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- Fayol, H. (1987). *Principios de la administración científica*. Buenos aires: El ateneo.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión de empresarial en Coproabas, Jinoteca*. Jinoteca. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Garay, L. (2009). *Tecnologías de información y comunicación, horizontes interdisciplinarios y temas de investigación*. México,D.F.: UPN.
- García, F. (2004). *El Cuestionario*. México, D.F.: Editoria LIMUSA, S.A. de C.V. .
- González, C. (9 de Marzo de 2019). *Emagister*. Recuperado de Emagister Web site <https://www.emagister.com/blog/la-importancia-las-tics-educacion/>
- Grande , I. y Abascal, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.

- Herbert, S. (1947). *El comportamiento administrativo*. Estados Unidos: Macmillan Company.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hunocc, B. y Acevedo, J. (2018). *El Control previo y la Gestión Administrativa de la Oficina de Economía del Hospital Regional de Huancavelica Zacarias Correa Valdivia*. (Título Profesional de Contador Público), Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/>
- Jimbo, A. (2014). *Realidad del proceso administrativo del área de Emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo y Diseño de procesos administrativos para mejorar la eficacia y eficiencia del área de Emergencia del Hospital materno del Guasmo*. (Tesis, Universidad Politécnica Salesiana) - Sede Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6510/1/UPS-GT000560.pdf>
- Jiménez, W. (2003). *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*. Costa Rica: Universidad estatal a distancia.
- Jiménez, E., Miklos, T., y Sosa, J. (2001). *Las decisiones políticas de la planeación a la acción*. México: Siglo veintiuno editores, s.a.
- Karlsson, C., Johansson, B., y Stough, R. (2012). *Innovation, Technology and Knowledge*. USA. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2O7GBQAAQBAJ&pg=PT221&dq=innovation+technology&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjxrfwwp7lAhWD1FkKHbiaBwYQ6AEIMDAB#v=onepage&q=innovation%20technology&f=false>
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Medina, G. (2017). *Relación de la Administración del Tiempo y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos*. (Maestra en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Huaraz. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11955>
- Osorio, M. (2015). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. México: Amapsi Editorial.

- Pashanaste, D. y Pinedo, L. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3314/TESIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE--.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schmidt, E. y Cohen, J. (2014). *The New Digital Age: Transforming Nations, Businesses, and Our Lives*. New York. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=FL_LPoLdGKsC&printsec=frontcover&dq=The+New+Digital+Age&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj08cuU3Zz1AhWGq1kKHfgaBQUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=The%20New%20Digital%20Age&f=false
- Solé, R. (6 de Mayo de 2018). *HARDWARESFERA*. Recuperado de <https://hardwaresfera.com/articulos/tutoriales/definicion-de-software-de-sistema-de-programa-y-de-aplicacion-ademas-de-la-definicion-de-software-libre-y-software-propietario/>
- Soria, A. (2005). *Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación continua*. Madrid: Gens, SL.
- Tracy, B. (2013). *Administración del Tiempo*. Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Madrid: Edigrafos, S.A.
- Villa, B. (2017). *La implementación de tecnologías de la información y su relación con la gestión en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ICTE/37/1/Tesis%20Bach%20%20Villa%20Pozo%20Jhair.pdf>
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: REARSON EDUCACIÓN.
- Winslow, F. (1911). *Principios de la administración científica*. México: Harper & Brothers.
- Yumunaque, V. (2016). *Propuesta de Migración a Software Libre en el Hospital de Apoyo Nivel II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita*. (Título Profesional de Ingeniero

de Sistemas), Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/874/NIVEL%20DE%20CONOCIMIENTO%20EN%20SOFTWARE%20LIBRE_YAMUNAJUE%20_NIM_A_HUGO%20_LUIS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Garay (2009), expone que la tecnología informática es la representación práctica y valorativa que se comparte entre los miembros de un grupo de personas; particularmente haciendo el uso del software y el hardware. (p.46)	La tecnología informática es un conjunto de herramientas que hoy en día facilita las actividades del ser humano en todos los ámbitos. Se midió mediante el uso de programas, capacitación en tecnología informática, innovación y la interconexión.	Uso de programas	Microsoft	Ordinal
				Eqhali-Sisgedo	
			Capacitación en tecnología informática.	Conocimiento	
				Capacitación: Microsoft y Eqhali	
			Innovación en tecnología	Creatividad	
				Renovación	
			Interconexión	Confiabilidad	
				Precisión	

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Blandez (2014), manifiesta que los procesos administrativos son etapas o fases secuenciales de las actividades que desarrollan para establecer y cumplir con los objetivos trazados dentro de una organización, sin pasar por alto las políticas, los objetivos y las estrategias organizacionales para que la interrelación sea fluida y así poder formar un proceso integral. (p.54)	Los procesos administrativos son pasos o secuencias interrelacionadas que ejecuta una organización para cumplir los objetivos trazados. Se midió mediante la planeación, administración del tiempo, ejecución de tareas y el control.	Planeación	Coordinar	Ordinal
				Comunicación	
			Administración del tiempo	Eficiencia	
				Eficaz	
			Ejecución de tareas	Programación de actividades	
				Desarrollo de actividades	
			Control	Prevención	
				Cumplimiento	

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u> ¿Cómo el uso de la tecnología informática incide en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019?</p> <p><u>Problema Específicos</u> a. ¿De qué manera el uso de los programas influye en la ejecución de tareas en los Centros de Salud de Huaraz 2019? b. ¿Cómo la capacitación en tecnología informática influye en la administración del tiempo en los Centros de Salud de Huaraz 2019? c. ¿De qué forma la innovación en</p>	<p><u>Objetivo General</u> Conocer la incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> a. Identificar la influencia del uso de programas en la ejecución de tareas de los Centros de Salud de Huaraz 2019. b. Medir la influencia de la capacitación en tecnología en la administración del tiempo en los Centros de Salud de Huaraz 2019. c. Identificar la incidencia de la</p>	<p><u>Hipótesis General</u> La aplicación de la tecnología informática incide en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019.</p> <p><u>Hipótesis Nula.</u> La aplicación de la tecnología informática no incide en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz 2019.</p>	<p><u>Variable Independiente</u> X. Tecnología Informática. <u>Dimensiones</u> X.1. Uso de programas. X.2. Capacitación en tecnología informática. X.3. Innovación en tecnología. X.4. Interconexión.</p> <p><u>Variable Dependiente</u> Y. Procesos Administrativos. <u>Dimensiones</u> Y.1. Planeación. Y.2. Administración del tiempo. Y.3. Ejecución de tareas. Y.4. Control.</p>	<p><u>Enfoque</u> Cuantitativo.</p> <p><u>Tipo</u> Aplicada.</p> <p><u>Nivel</u> Correlacional</p> <p><u>Diseño de investigación</u> No experimental correlacional - causal</p> <p><u>Población</u> 35 colaboradores.</p> <p><u>Muestra</u> 35 colaboradores.</p> <p><u>Técnica</u> Encuesta.</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario.</p>

<p>tecnología incide en la planeación de los Centros de Salud de Huaraz 2019?</p> <p>d. ¿De qué manera la interconexión influye en el control de los Centros de Salud de Huaraz 2019?</p>	<p>innovación tecnológica en la planeación de los Centros de Salud de Huaraz 2019.</p> <p>d. Observar la influencia de la interconexión del control de los Centros de Salud de Huaraz 2019.</p>			
---	---	--	--	--

CUESTIONARIO SOBRE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS CENTROS DE SALUD - HUARAZ DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

SEXO: M F

EDAD: _____

II. INDICACIONES

La presente encuesta dirigida a los colaboradores del área administrativa tiene por finalidad recoger información sobre el uso de la tecnología informática en los procesos administrativos de los centros de salud – Huaraz. Por lo que sus respuestas son de carácter anónima, por ello deberá marcar cualquiera de las cuatro alternativas que considere pertinente. Los valores que se le ha otorgado a las alternativas de respuesta son:

- Siempre (4)
- Casi siempre (3)
- Algunas veces (2)
- Nunca (1)

III. ÍTEMS

N°	PREGUNTAS	ESCALA			
		4	3	2	1
1.	¿Utiliza los programas de Microsoft?				
2.	¿El programa Eqali es confiable en el registro de los usuarios?				

3.	¿Se le hace fácil utilizar el Eqali en el registro de los pacientes?				
4.	¿Llevó cursos sobre el manejo del Microsoft?				
5.	¿Recibe capacitaciones sobre el uso correcto del Microsoft?				
6.	¿La entidad le brinda capacitaciones sobre el uso correcto del Eqali?				
7.	¿Usar el Eqali es más sencillo que realizar el registro manualmente?				
8.	¿Siente que hay renovación tecnológica en la entidad?				
9.	¿Es confiable emitir documentos por el Sisgedo?				
10.	¿Alguna vez tuvo algún inconveniente al momento de emitir sus documentos por el Sisgedo?				
11.	¿Para cumplir sus metas trazadas realiza coordinaciones?				
12.	¿Realiza sus actividades asignadas durante el día?				
13.	¿Presenta dificultad con la programación de su horario?				
14.	¿En la actualidad usted siente que sus tiempos han mejorado?				
15.	¿Usted maneja de forma eficiente su hora de trabajo?				
16.	¿Cumple con sus actividades programadas?				
17.	¿Emplea estrategias para cumplir con sus labores programadas?				
18.	¿El programa Eqali le ayuda a prever su tiempo?				
19.	¿Cuenta con los recursos tecnológicos para cumplir sus actividades?				
20.	¿Se le hace fácil utilizar los ordenadores(computadoras)?				
21.	¿Puede realizar seguimientos a los documentos emitidos mediante el Sisgedo?				
22.	¿Puede editar documentos ya emitidos en el Sisgedo?				
23.	¿Usted entrega su documentación a tiempo?				

¡Muchas Gracias por su colaboración!

Fecha: _____

Hora: _____

Anexo 04: Ficha Técnica del Instrumento.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1	
Tipo de instrumento	Cuestionario Personal
Denominación del instrumento	Cuestionario para analizar la Tecnología Informática y los Procesos Administrativos.
Autorías	Bautista Reducindo Leticia Martina. Mendoza Nolasco Livia Martina.
Duración de la aplicación	Aproximadamente 15 minutos.
Muestra	35 colaboradores de los cuatro (4) Centros de Salud de Huaraz.
Número de ítems	23.
Escala de medición	Tipo clásicas (Siempre, casi siempre, a veces, nunca)
Dimensiones que evalúa	Uso de Programas, Capacitación en Tecnología informática, Innovación en Tecnología e Interconexión.
Método de muestreo	No Probabilístico
Lugar de realización de campo	C.S. Palmira, C.S. Huarupampa, C.S. Nicrupampa, C.S. Monterrey.
Fecha de realización de campo	Del 02 de setiembre del 2019.
Programa estadístico	IBM SPSS Statistics 22 y Excel.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1	
Tipo de instrumento	Cuestionario Personal
Denominación del instrumento	Cuestionario para analizar la Tecnología Informática y los Procesos Administrativos.
Autorías	Bautista Reducindo Leticia Martina Mendoza Nolasco Livia Martina.
Duración de la aplicación	Aproximadamente 15 minutos
Muestra	35 colaboradores de los cuatro (4) Centros de Salud de Huaraz.
Número de ítems	23.
Escala de medición	Tipo clásicas (Siempre, casi siempre, a veces, nunca)
Dimensiones que evalúa	Planeación, Administración del Tiempo, Ejecución de Tareas y Control.
Método de muestreo	No Probabilístico
Lugar de realización de campo	C.S. Palmira, C.S. Huarupampa, C.S. Nicrupampa, C.S. Monterrey.

TABLA DE ESPECIFICACIONES
Cuestionario de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

I. Datos Informativos:

- Autores : Bautista Reducindo Leticia Martina.
Mendoza Nolasco Livia Martina.
- Tipo de instrumento : Tipo Clásica.
- Niveles de aplicación : Colaboradores Administrativos de los cuatro (4) C.S. de Huaraz.
- Administración : Individual
- Duración : 15 minutos
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autores.

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta de 23 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es analizar la incidencia de la Tecnología Informática y los Procesos Administrativos de los Centros de Salud Huaraz – 2019.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
D1. Uso de Programas.	1. Microsoft	13%	1	1 – 4
	2. Eqhali		2	
			3	
	3. Conocimiento	13%	4	1 – 4
			5	

D2. Capacitación en Tecnología Informática.	4. Capacitación: Microsoft y Eqhali		6	
D3. Innovación en Tecnología.	5. Creatividad.	9%	7	1 – 4
	6. Renovación		8	
D4. Interconexión.	7. Confiabilidad	9%	9	1 – 4
	8. Precisión		10	
D5. Planeación	9. Coordinar	13%	11	1 – 4
	10. Comunicación		12	
			13	
D6. Administración del Tiempo	11. Eficiencia	17%	14	1 – 4
			15	
	12. Eficaz		16	
			17	
D7. Ejecución de Tareas	13. Programación de Actividades	13%	18	1 – 4
	14. Desarrollo de Actividades		19	
			20	
D8. Control	15. Prevención	13%	21	1 – 4
	16. Cumplimiento		22	
			23	
	TOTAL	100%	23 ítems	

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23.	- Siempre	4
	- Casi siempre	3
	- Algunas veces	2
	- Nunca	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las variables: Tecnología Informática y Procesos Administrativos.

VARIABLES	NIVEL	PUNTACIÓN
Tecnología Informática	Bajo	10 – 20
	Medio	21 – 30
	Alto	31 – 40

VARIABLES	NIVEL	PUNTACIÓN
Procesos Administrativos	Bajo	13 – 26
	Medio	27 – 39
	Alto	40 – 52

5.2. Valoración de la Variable 1: Tecnología Informática.

NIVEL	CRITERIOS	Valores
- Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Uso eficaz del Microsoft y Eqhali. - Prominente conocimiento de los programas. - Constantes capacitaciones de Microsoft y Eqhali. - Alta creatividad de los colaboradores. - Constantes renovaciones de la tecnología por parte de la entidad. - Alta confiabilidad y precisión de los programas. 	31 – 40
- Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Regular uso del Microsoft y Eqhali. - Conocimiento regular de los programas. - Regulares capacitaciones de Microsoft y Eqhali. - Poca creatividad de los colaboradores. - Pocas renovaciones de la tecnología por parte de la entidad. - Poca confiabilidad y precisión de los programas 	21 – 30
- Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Uso ineficaz del Microsoft y Eqhali. - Carencia de conocimientos de los programas. - Ausencia de capacitaciones de Microsoft y Eqhali. - Falta de creatividad en los colaboradores. - Ausencia de renovaciones de la tecnología por parte de la entidad. - Ausencia de confiabilidad y precisión de los programas 	10 – 20

5.3. Valoración de la Variable 2: Procesos Administrativos.

NIVEL	CRITERIOS	Valores
- Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Notable coordinación de los colaboradores. - Adecuada comunicación por parte de los colaboradores. - Alta eficiencia y eficacia de los colaboradores. - Acertada programación de actividades. - Adecuado desarrollo de actividades. - Notable prevención del tiempo. - Correcto cumplimiento de las actividades. 	40 – 52
- Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Regular coordinación de los colaboradores. - Poca comunicación por parte de los colaboradores. - Poca eficiencia y eficacia de los colaboradores. - Poca programación de actividades. - Regular desarrollo de actividades. - Poca prevención del tiempo. - Regular cumplimiento en las actividades. 	27 – 39
- Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de coordinación de los colaboradores. - Inexistencia de comunicación por parte de los colaboradores. - Ineficiencia e ineficacia de los colaboradores. - Escasa programación de actividades. - Inadecuado desarrollo de actividades. - Ausencia de la prevención del tiempo. - Incumplimiento de las actividades. 	13 – 26

Anexo 06: Validación del instrumento por el experto N°1.

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Mg. CASTAÑEDA SANCHEZ, Willy Alex.

Coordinador de Investigación de la Universidad César Vallejo

BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina, identificada con DNI N° 70225758 Y MENDOZA NOLASCO, Livia Martina, identificado con DNI N° 70173058. Estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: “Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz – 2019”.

En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

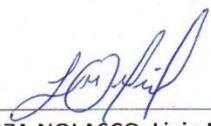
Huaraz, 26 de Agosto de 2019.



A large handwritten signature in blue ink is written over a date stamp. The date stamp is a rectangular box containing the date 27/08/2019.


BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina

DNI N° 45723411


MENDOZA NOLASCO, Livia Martina

DNI N° 70173058

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				4	3	2	1									
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	USO DE PROGRAMAS	Microsoft	¿Utiliza los programas de Microsoft?					X		X		X		X		
		Eqali	¿El programa Eqali es confiable en el registro de los usuarios?					X		X		X		X		
			¿Se le hace fácil utilizar el Eqali en el registro de los pacientes?					X		X		X		X		
	CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Conocimiento	¿Llevó cursos sobre el manejo del Microsoft?					X		X		X		X		
		Capacitación: Microsoft y Eqali	¿Recibe capacitaciones sobre el uso correcto del Microsoft?					X		X		X		X		
			¿La entidad le brinda capacitaciones sobre el uso correcto del Eqali?					X		X		X		X		
	INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍA	Creatividad	¿Usar el Eqali es más sencillo que realizar el registro manualmente?					X		X		X		X		
		Renovación	¿Siente que hay renovación tecnológica en la entidad?					X		X		X		X		
	INTERCONEXIÓN	Confiable	¿Es confiable emitir documentos por el Sisgedo?					X		X		X		X		
		Precisión	¿Alguna vez tuvo algún inconveniente al momento de emitir sus documentos por el Sisgedo ?					X		X		X		X		

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANEACIÓN	Coordinar	¿Para cumplir sus metas trazadas realiza coordinaciones?						X		X		X		X		
		Comunicación	¿Realiza sus actividades asignadas durante el día?						X		X		X		X		
			¿Presenta dificultad con la programación de su horario?						X		X		X		X		
	ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	Eficiencia	¿En la actualidad usted siente que sus tiempos han mejorado?						X		X		X		X		
			¿Usted maneja de forma eficiente su horario de trabajo?						X		X		X		X		
		Eficaz	¿Cumple con sus actividades programadas?						X		X		X		X		
			¿Emplea estrategias para cumplir con sus labores programadas?						X		X		X		X		
	EJECUCIÓN DE TAREAS	Programación de actividades	¿El programa Eqali le ayuda a prever su tiempo?						X		X		X		X		
		Desarrollo de actividades	¿Cuenta con los recursos tecnológicos para cumplir sus actividades?						X		X		X		X		
			¿Se le hace fácil utilizar los ordenadores(computadoras)?						X		X		X		X		
	CONTROL	Prevención	¿Puede realizar seguimientos a los documentos emitidos mediante el Sisgedo?						X		X		X		X		
			¿Puede editar documentos ya emitidos en el Sisgedo?						X		X		X		X		
Cumplimiento		¿Usted entrega su documentación a tiempo?						X		X		X		X			



Post firma
DNI 33263654

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y LOS PROCESO ADMINISTRATIVOS EN LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ – 2019.

OBJETIVO: Analizar como la tecnología informática incide en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de Salud de Huaraz -2019

DIRIGIDO A: Los colaboradores del área administrativa de los Centros de Salud de Huaraz – 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Castañeda Sánchez Willy Plex*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Maestro*

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		



Post firma
DNI *35263654*

Anexo 07: Validación del instrumento por el experto N°2

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Dr. SAENZ RODRIGUEZ, Rolando Remigio.

Docente de la Carrera Profesional de Administración

BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina, identificada con DNI N° 70225758 Y MENDOZA NOLASCO, Livia Martina, identificado con DNI N° 70173058. Estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: “Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz – 2019”.

En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 17 de Junio de 2019.


BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina

DNI N° 45723411


MENDOZA NOLASCO, Livia Martina

DNI N° 70173058

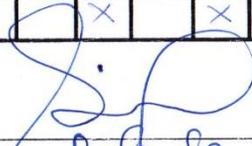

12-24-06-19

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	3	2	1													
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	USO DE PROGRAMAS	Microsoft	¿Los programas de Microsoft (Word, Excel y Power Point) le ayuda en la agilización de sus actividades?					X		X		X		X		Correcto
		Eqali	¿El programa eqali le toma beneficia en el registro a los pacientes?					X		X		X		X		Correcto
			¿Se hace fácil utilizar el eqali en el registro de los pacientes?					X		X		X		X		Correcto
	CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Conocimiento	¿Llevó cursos el manejo del Microsoft (Word, Excel, Power Point)?					X		X		X		X		Correcto
		Capacitación	¿Recibe capacitaciones sobre el uso de la tecnología?					X		X		X		X		Correcto
			¿Capacitarse en tecnología informática le ayudará a realizar sus trámites correctamente?					X		X		X		X		Correcto
	INNOVACIÓN	Creatividad	¿Usar el Eqali es más sencillo que realizar el registro manualmente?					X		X		X		X		Correcto
		Renovación	¿La renovación de la tecnología facilita el desarrollo de sus actividades diarias?					X		X		X		X		Correcto
	INTERCONEXIÓN	Confiabilidad	¿Es confiable emitir documentos por el Sisgedo?					X		X		X		X		Correcto
			¿Puede realizar seguimientos a los documentos emitidos mediante el Sisgedo?					X		X		X		X		Correcto
Precisión		¿Alguna vez tuvo algún inconveniente al momento de realizar sus trámites por el Sisgedo?					X		X		X		X		Correcto	

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANEACIÓN	Estrategias	¿Para cumplir sus metas trazadas emplea estrategias?						X		X		X		X		Correcto	
			¿El Gerente implementa estrategias adecuadas para tener un buen clima laboral?						X		X		X		X			Correcto
		Objetivos	¿Existe el trabajo en equipo para que la institución cumpla sus objetivos?						X		X		X		X			Correcto
			¿Una buena comunicación en el trabajo ayuda a realizar mejor las actividades ?						X		X		X		X			Correcto
	ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	Eficiencia	¿Los ordenadores(computadoras) en la actualidad agilizan mejor las actividades que solían requerir inteligencia humana?						X		X		X		X			Correcto
			¿La tecnología le facilita en la realización de las actividades en su centro de trabajo?						X		X		X		X			Correcto
		Eficaz	¿Trabajar con máquinas y los recursos adecuados le ayuda a administrar mejor su tiempo?						X		X		X		X			Correcto
			¿La implementación del EQual le ayuda a realizar sus trámites en menos tiempo?						X		X		X		X			Correcto
	EJECUCIÓN DE TAREAS	Programación de actividades	¿Programar las actividades le ayuda a realizar mejor sus labores?						X		X		X		X			Correcto
		Desarrollo de actividades	¿Su ambiente laboral es la correcta para desarrollar sus actividades?						X		X		X		X			Correcto
			¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para la realización de sus actividades?						X		X		X		X			Correcto
	CONTROL	Prevención	¿La organización realiza supervisiones de controles a sus colaboradores para prever inconvenientes?						X		X		X		X			Correcto
		Cumplimiento	¿La institución realiza controles seguidos a sus colaboradores para ver que cumplen adecuadamente sus tareas?						X		X		X		X			Correcto


 Post firma
 DNI 31600080

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ - 2019.

OBJETIVO: Analizar como la tecnología informática incide en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz 2019.

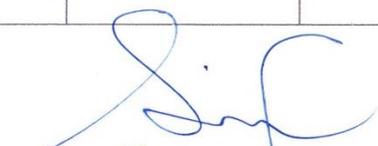
DIRIGIDO A: Los colaboradores del área administrativa de los Centros de Salud de Huaraz – 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SACAZ RODRIGUEZ ROLANDO ROLANDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DR. ADM. DE LA GOBERNACIÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	


Rolando SACAZ R.
Post firma
DNI 31000080

Anexo 08: Validación del instrumento por el experto N°3.

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Mg. POEMAPE COBIAN, Carlos Hernan.

Docente de la carrera profesional de Administración

BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina, identificada con DNI N° 70225758 Y MENDOZA NOLASCO, Livia Martina, identificado con DNI N° 70173058. Estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: “Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz – 2019”.

En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 17 de Junio de 2019.

BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina

DNI N° 45723411

MENDOZA NOLASCO, Livia Martina

DNI N° 70173058

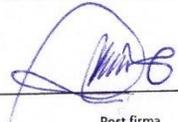
24/06/2019
18:00 HRS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				1	2	3	4									
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	USO DE PROGRAMAS	Microsoft	¿Los programas de Microsoft (Word, Excel y Power Point) le ayuda en la agilización de sus actividades?					X		X		X		X		CORRECTO
		Eqali	¿El programa eqali le toma beneficia en el registro a los pacientes?					X		X		X		X		CORRECTO
			¿Se hace fácil utilizar el eqali en el registro de los pacientes?					X		X		X		X		CORRECTO
	CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Conocimiento	¿Llevé cursos el manejo del Microsoft (Word, Excel, Power Point)?					X		X		X		X		CORRECTO
		Capacitación	¿Recibe capacitaciones sobre el uso de la tecnología?					X		X		X		X		CORRECTO
			¿Capacitarse en tecnología informática le ayudará a realizar sus trámites correctamente?					X		X		X		X		CORRECTO
	INNOVACIÓN	Creatividad	¿Usar el Eqali es más sencillo que realizar el registro manualmente ?					X		X		X		X		CORRECTO
		Renovación	¿La renovación de la tecnología facilita el desarrollo de sus actividades diarias?					X		X		X		X		CORRECTO
	INTERCONEXIÓN	Confiabilidad	¿Es confiable emitir documentos por el Sisgedo?					X		X		X		X		CORRECTO
			¿Puede realizar seguimientos a los documentos emitidos mediante el Sisgedo?					X		X		X		X		CORRECTO
Precisión		¿Alguna vez tuvo algún inconveniente al momento de realizar sus trámites por el Sisgedo ?					X		X		X		X		CORRECTO	

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANEACIÓN	Estrategias	¿Para cumplir sus metas trazadas emplea estrategias?						X		X		X		X		CORRECTO			
			¿El Gerente implementa estrategias adecuadas para tener un buen clima laboral?						X		X		X		X		X		CORRECTO	
		Objetivos	¿Existe el trabajo en equipo para que la institución cumpla sus objetivos?							X		X		X		X		X		CORRECTO
			¿Una buena comunicación en el trabajo ayuda a realizar mejor las actividades?							X		X		X		X		X		CORRECTO
	ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	Eficiencia	¿Los ordenadores(computadoras) en la actualidad agilizan mejor las actividades que solian requerir inteligencia humana?						X		X		X		X		X		CORRECTO	
			¿La tecnología le facilita en la realización de las actividades en su centro de trabajo?							X		X		X		X		X		CORRECTO
		Eficaz	¿Trabajar con máquinas y los recursos adecuados le ayuda a administrar mejor su tiempo?							X		X		X		X		X		CORRECTO
			¿La implementación del EQual le ayuda a realizar sus trámites en menos tiempo?							X		X		X		X		X		CORRECTO
	EJECUCIÓN DE TAREAS	Programación de actividades	¿Programar las actividades le ayuda a realizar mejor sus labores?						X		X		X		X		X		CORRECTO	
		Desarrollo de actividades	¿Su ambiente laboral es la correcta para desarrollar sus actividades?						X		X		X		X		X		CORRECTO	
			¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para la realización de sus actividades?							X		X		X		X		X		CORRECTO
	CONTROL	Prevención	¿La organización realiza supervisiones de controles a sus colaboradores para prever inconvenientes?						X		X		X		X		X		CORRECTO	
		Cumplimiento	¿La institución realiza controles seguidos a sus colaboradores para ver que cumplan adecuadamente sus tareas?						X		X		X		X		X		CORRECTO	



Post firma
DNI 32809352

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ - 2019.

OBJETIVO: Analizar como la tecnología informática incide en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz 2019.

DIRIGIDO A: Los colaboradores del área administrativa de los Centros de Salud de Huaraz – 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	



Post firma

DNI 32809352

Anexo 09: Validación del instrumento por el experto N°4.

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Mg. PONTE QUIÑONES, Elvis Jerson.
Docente de Informática y Sistemas

BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina, identificada con DNI N° 70225758 Y MENDOZA NOLASCO, Livia Martina, identificado con DNI N° 70173058. Estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: “Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz – 2019”. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 17 de Junio de 2019.

BAUTISTA REDUCINDO, Leticia Martina

DNI N° 45723411

MENDOZA NOLASCO, Livia Martina

DNI N° 70173058

*17-06-2019
11:00 am.*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Incidencia de la tecnología informática en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	3	2	1													
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	USO DE PROGRAMAS	Microsoft	¿Los programas de Microsoft (Word, Excel y Power Point) le ayuda en la agilización de sus actividades?					X		X		X		X		Correcto
		Eqali	¿El programa eqali le toma beneficia en el registro a los pacientes?					X		X		X		X		Correcto
			¿Se hace fácil utilizar el eqali en el registro de los pacientes?					X		X		X		X		Correcto
	CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Conocimiento	¿Llevó cursos el manejo del Microsoft (Word, Excel, Power Point)?					X		X		X		X		Correcto
		Capacitación	¿Recibe capacitaciones sobre el uso de la tecnología?					X		X		X		X		Correcto
			¿Capacitarse en tecnología informática le ayudará a realizar sus trámites correctamente?					X		X		X		X		Correcto
	INNOVACIÓN	Creatividad	¿Usar el Eqali es más sencillo que realizar el registro manualmente ?					X		X		X		X		Correcto
		Renovación	¿La renovación de la tecnología facilita el desarrollo de sus actividades diarias?					X		X		X		X		Correcto
	INTERCONEXIÓN	Confiabilidad	¿Es confiable emitir documentos por el Sisgedo?					X		X		X		X		Correcto
			¿Puede realizar seguimientos a los documentos emitidos mediante el Sisgedo?					X		X		X		X		Correcto
		Precisión	¿Alguna vez tuvo algun inconveniente al momento de realizar sus trámites por el Sisgedo ?					X		X		X		X		Correcto

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANEACIÓN	Estrategias	¿Para cumplir sus metas trazadas emplea estrategias?						X		X		X		X		Correcto	
			¿El Gerente implementa estrategias adecuadas para tener un buen clima laboral?						X		X		X		X			Correcto
		Objetivos	¿Existe el trabajo en equipo para que la institución cumpla sus objetivos?						X		X		X		X			Correcto
			¿Una buena comunicación en el trabajo ayuda a realizar mejor las actividades ?						X		X		X		X			Correcto
	ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	Eficiencia	¿Los ordenadores(computadoras) en la actualidad agilizan mejor las actividades que solian requerir inteligencia humana?						X		X		X		X			Correcto
			¿La tecnología le facilita en la realización de las actividades en su centro de trabajo?						X		X		X		X			Correcto
		Eficaz	¿Trabajar con máquinas y los recursos adecuados le ayuda a administrar mejor su tiempo?						X		X		X		X			Correcto
			¿La implementación del Eqali le ayuda a realizar sus trámites en menos tiempo?						X		X		X		X			Correcto
	EJECUCIÓN DE TAREAS	Programación de actividades	¿Programar las actividades le ayuda a realizar mejor sus labores?						X		X		X		X			Correcto
		Desarrollo de actividades	¿Su ambiente laboral es la correcta para desarrollar sus actividades?						X		X		X		X			Correcto
			¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para la realización de sus actividades?						X		X		X		X			Correcto
	CONTROL	Prevención	¿La organización realiza supervisiones de controles a sus colaboradores para preveer invenientes?						X		X		X		X			Correcto
		Cumplimiento	¿La institución realiza controles seguidos a sus colaboradores para ver que cumplen adecuadamente sus tareas?						X		X		X		X			Correcto



Post firma
DNI 44199834

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ - 2019.

OBJETIVO: Analizar como la tecnología informática incide en la optimización de los procesos administrativos en los Centros de salud de Huaraz 2019.

DIRIGIDO A: Los colaboradores del área administrativa de los Centros de Salud de Huaraz – 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *PONTE QUINONES ALVIS*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *MAGISTER EN GESTION PUBLICA*

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
------------	---------	-------	-----------	-----------



Post firma
DNI 44199834

Anexo 10: Hoja de Vida del experto N°2.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SÁENZ RODRÍGUEZ ROLANDO REMIGIO

Fecha de Nacimiento: 01-10-1964
Dirección: Jr. Fray Martin S/N – Santa Rosa - Palmira
Teléfono y Celular: 995602200
E-mail: rsaenz@ucv.edu.pe

RESUMEN

Profesional con amplia experiencia en liderazgo transformacional, trabajo en equipo Gestión Empresarial, Gestión Pública Educativa y Municipal. Colaborador en Instituciones de renombre como: Universidad Cesar Vallejo, Universidad San Pedro, Universidad Peruana de Ciencias e Informática, entre otras.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- UNIVERSIDAD UNASAM

Egresado de la Carrera Profesional de Administración

- UNIVERSIDAD UNASAM

Maestría en Gestión Empresarial

- UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Doctorado en Administración de la Educación

EXPERIENCIA PROFESIONAL / LABORAL

- Coordinador Administrativo en la Universidad Cesar Vallejo – (2012 - 2014)
- Coordinado en el área de adultos en la Universidad Cesar Vallejo – (2017 - 2019)
- Docente en la carrera de administración en la Universidad Cesar Vallejo - (2014 - 2019)
- Docente en la Universidad San Pedro – (2012 - 2014)

CURSOS

- DIPLOMADO: "Didáctica en la matemática de la educación" – UNASAM– 2015
- DIPLOMADO: "Educación Virtual" – Universidad San Pedro – 2015
- DIPLOMADO: "Seguridad Industrial" – Universidad Nacional de Trujillo - 2013

Anexo 11: Hoja de vida del experto N°3.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

Fecha de Nacimiento:	15 - 11 - 1956
Dirección:	Jr. Zaen Peña 400 - ovalo 41 – D - Chimbote
Teléfono y Celular:	943922778
E-mail:	sistemas_cpc@hotmail.com

RESUMEN

Administrador de empresa profesional con un conocimiento exhaustivo de deudas y activos, administrador de Sistemas y Recursos Humanos, conocimiento de software de productividad en equipo, procedimientos presupuestarios departamentales y habilidades de dirección general, solida comprensión de la relación con el personal de oficina y las herramientas necesarias para la máxima productividad.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Egresado de la Carrera Profesional de Administración

- UNIVERSIDAD ULADECH

Maestría en Ingeniería de Sistemas

EXPERIENCIA PROFESIONAL / LABORAL

- Ditera S.A – Encargado de sistemas - (1994 - 1999)
- Grupo Ostin S.A - Jefe de sistemas – (1999 - 2000)
- ULADECH – Jefe del Departamento de Aprendizaje Digital (2006 - 2009)
- Importadora y distribuidora S.A.C – Supervisor de Ventas y estudio de Mercado - (2010 - 2014)

CURSOS

- DIPLOMADO: “Planificación Curricular” – ULADECH – 2008
- DIPLOMADO: “Entornos virtuales E – LEARNING” – Universidad San José de San Martín buenos aires argentina – 2007


DNI: 32809252



PONTE QUIÑONES ELVIS JERSON

Fecha de Nacimiento: 10 - 02 - 1987
DNI: 44199834
Dirección: Jr. Republica Mz Lt - 15 - Chimbote
Teléfono y Celular: 955673596
E-mail: eponte@ucv.edu.pe

OBJETIVO

Desarrollar conocimiento en los estudiantes relacionados a investigación científica y actualización tecnológica, en las carreras de ciencias sociales e ingeniería en general. Así también ser guía en los proyectos de investigación que desarrollen durante su etapa universitaria, además de maestría y doctorado.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
 - Doctorado en Educación.
 - Magister en Gestión Pública.
 - Ingeniero de Sistemas.
 - Bachiller en Ingeniería de Sistemas.
- **UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**
 - Maestría en Investigación y Docencia Universitaria.

ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL

- **DIPLOMADO:** "Diplomado de especialización en Estadística" - Universidad Nacional de Trujillo, 2017.
- **DIPLOMADO:** "Diplomado en Técnicas y Métodos de Investigación"- Universidad Daniel Alcides Carrión, 2016.

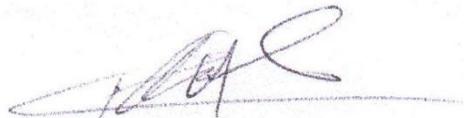
- **DIPLOMADO:** “Diplomado en Docencia Universitaria”- Universidad Daniel Alcides Carrión, 2016.
- **CERTIFICADO:** “Análisis Estadístico y Base de datos con SPSS” – Instituto Científico del Pacífico, 2018.
- **CERTIFICADO:** “Certificación Microsoft Office Specialist 2013” – Microsoft, 2014.

EXPERIENCIA LABORAL

- **Universidad César Vallejo – Chimbote**
Área de Oficina de Tecnología de la Información (2007 – 2013).
- **CAEESI Centro de Altos Estudios.**
Capacitador (2012 – 2015).
- **R&Angeles Consultores S.A.C.**
Consultor IT de Proyectos en Redes y Telecomunicaciones (2012 – 2015).
- **Universidad Alas Peruanas – Huaraz.**
Docente – Escuela de Ingeniería Civil (2014).
Docente – Escuela de Ingeniería Ambiental e Ingeniería de Sistemas (2015).
- **Universidad San Pedro – Huaraz.**
Docente – Escuela de Ingeniería de Sistemas (2016 – 2017).
- **Universidad César Vallejo – Huaraz.**
Docente – Centro de Informática y Sistemas (2013 – hasta la actualidad).

IDIOMAS

- **INGLES**
Universidad César Vallejo
Nivel: Básico



Anexo 13: Autorización para la aplicación de la encuesta.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Huaraz, 21 de Agosto del 2019

OFICIO N° 043-FCE-EA-UCV-HZ

Señor.

M.C. AMER ALI MARTINEZ MILLA
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD HUAYLAS SUR - ANCASH
Pasaje Mario Alvarado - Huaraz

Presente. -

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE SALUD: PALMIRA, NICRUPAMPA, HUARUPAMPA, MONTERREY Y JANGAS.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las señoritas **BAUTISTA REDUCINDO LETICIA MARTINA** y **MENDOZA NOLASCO LIVIA MARTINA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Huaraz, quienes en el presente semestre académico 2019-II cursarán el X ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, el cual vienen desarrollando su tesis sobre el tema: **“TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS”**. La presente es para solicitarle su apoyo en brindarle las facilidades a las estudiantes para que puedan aplicar una encuesta a sus trabajadores del área administrativa de los centros de salud: Palmira, Nicrupampa, Huarupampa, Monterrey y Jangas referente al tema de investigación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



Jaela Peña Romero

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD HUAYLAS SUR
DIRECCIÓN EJECUTIVA

PASE A: *Asesor legal Ext.*

01	Atención:
02	Si concierne:
03	Aprobación:
04	Opinión de Infiere:
05	Resolución inmediata:
06	Para conversar:
07	Facilidad presupuestal:
08	Archiva:
Observa:	

21-08-19

f | t | i | y

ucv.edu.pe

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

Anexo 14: Respuesta a la Solicitud de la Red Huaylas Sur.



MEMORANDO MÚLTIPLE N° 106-2019/REGION-A/DIRES-A/RED-S-HS/DE

A : - JEFE DE LA MICRO RED PALMIRA
-JEFE DE LA MICRO RED NICRUPAMPA
- JEFE DE LA MICRO RED HUARUPAMPA
-JEFE DE LA MICRO RED MONTERREY
-JEFE DEL CENTRO DE SALUD JANGAS

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES DEL CASO

REF. : OFICIO N°043-FCE-EA-UCV-HZ

FECHA : Huaraz, 04 de setiembre del 2019

Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de comunicarle que en mérito al documento de la referencia emitido por la Universidad Cesar Vallejo, deberá brindar las facilidades del caso a las alumnas BAUTISTA REDUCINDO LETICIA MARTINA y MENDOZA NOLASCO LIVIA MARTINA, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera Profesional de Administración, para realizar una encuesta a los trabajadores del área administrativa.

Atentamente,


Dirección Regional de Salud - Ancash
Dirección de Red de Salud Huaylas Sur
M.C. AMER MARTÍNEZ MILLA
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP 54672

AAMM/mraa.
CC
Archivo

Anexo 15: Memorando de aceptación para la aplicación de la encuesta en los Centros de Salud.



Dirección Regional de Salud - Ancash
Dirección de Red de Salud Huaylas Sur
DIRECCIÓN EJECUTIVA

Reg. Doc. 1214939
Reg. Exp. 786244



MEMORANDO MÚLTIPLE N° 106-2019/REGION-A/DIRES-A/RED-S-HS/DE

A : - JEFE DE LA MICRO RED PALMIRA
 - JEFE DE LA MICRO RED NICRUPAMPA
 - JEFE DE LA MICRO RED HUARUPAMPA
 - JEFE DE LA MICRO RED MONTERREY
 - JEFE DEL CENTRO DE SALUD JANGAS

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES DEL CASO

REF. : OFICIO N°043-FCE-EA-UCV-HZ

FECHA : Huaraz, 04 de setiembre del 2019

Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de comunicarle que en mérito al documento de la referencia emitido por la Universidad Cesar Vallejo, deberá brindar las facilidades del caso a las alumnas BAUTISTA REDUCINDO LETICIA MARTINA y MENDOZA NOLASCO LIVIA MARTINA, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera Profesional de Administración, para realizar una encuesta a los trabajadores del área administrativa.

19 SEP 2019

908

Hora: 10:30 AM

Atentamente,



Tec. Enf. Edilbertha Pablo Meythuey
(E) JEFAURA DE PERSONAL







M. C. AIDER MARTINEZ
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.F. 54672



MARCO A. DAPELLO MORAÑO
JEFE DE LA MICRO RED PALMIRA
MINISTERIO DE SALUD
MICRO RED MONTERREY



Lic. Martha Rodríguez Castillo
JEFAURA
C.O.P. N° 12417, NI N° 32903966
JEFE MICRO RED HUARUPAMPA



MARLENY GUTIÉRREZ PALOMARES
OBSTETRA



RECEPCION: 6-9-2019
Mora: 9450m

Anexo 16: Relación de los colaboradores del Centro de Salud Monterrey.

RELACIÓN DE PERSONAL DEL CLAS MONTERREY-PALTAY						
	APellidos y Nombres	Profesión	Condición Laboral	Fecha de Ingreso	DNI	Remuneración
1	CENTRO DE SALUD MONTERREY					
2						
3						
4						
5	QUISPE VELASQUEZ SERGIO MANUEL	PSICOLOGO	SERUMS EQUIVALENTE	3/06/2019	47316006	
6	RODRIGUEZ CACHA DIANA	PSICOLOGA	SERUMS REMUNERADO	6/05/2019	70114350	2,330.00
7	SILVA COTRINA ESTHER	NUTRICIONISTA	SERUMS REMUNERADO	6/05/2019	73016821	2,330.00
8	CARBAJAL SANCHEZ ISABEL	TEC. MEDICO	SERUMS REMUNERADO	5/10/2019	71719095	2,330.00
9	FLORES ESTRADA KARINA	PSICOLOGA	SERUMS EQUIVALENTE	15/10/2019	46791306	
10	ROBLES HEIDI ISABEL	MEDICO	NOMBRADO	14 DE JUNIO 2009	40398690	4,000
11	SONCCO SUCAPUCA LUDWING	MEDICO	PLAZA BLOQUEADA	01 DE ENERO 2019	1333049	4000
12	GUTIERREZ PALOMARES MARLENY	MEDICO	NOMBRADO	01 DE ENERO 2010	33342365	2250
13	MOLINA TRUJILLO JHENY	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE ENERO 2006	31667032	2,250
14	CRUZ VILLACHICA SANDRA	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE SETIEMBRE 2011	42410733	2,250
15	MENACHO ZORRILLA RUTH	OBSTETRA	NOMBRADO	28 DE ENERO 2012	43536106	2,250.00
16	MARTEL ATENCIA MARY	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE JUNIO 2006	31670194	2,250
17	MAGUIÑA HIDALGO HEIZA	OBSTETRA	NOMBRADO	31 DE DICIEMBRE 2015	41620269	2,250
18	MORALES DOMINGUEZ REYNA	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE FEBRERO 2012	40943000	2,250
19	GARCIA GALECIO KATHERINE	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE JULIO 2001	00236603	2,250
20	ORTIZ VALDERRAMA PAOLA	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE ABRIL 2008	42104970	2,250
21	ROJAS PEREZ YULIZA	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE OCTUBRE 2003	40091038	2,250
22	SEGURA GAMARRA GIGY	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE AGOSTO 2012	44567068	2,250
23	MENDOZA VARGAS LOURDES	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE MAYO 2008	41692954	2,250
24	GUTIERREZ ABAD MILAGROS	OBSTETRA	PLAZA BLOQUEADA	01 DE MAYO 2019	46739312	2,250
25	NEGREIROS BEDÓN LOURDES	OBSTETRA	NOMBRADO	01 DE JUNIO 2001	15857464	2,250
26	VILLANUEVA RAMIREZ ELIZABETH	ENFERMERA	NOMBRADO	01 MAYO DEL 2009	42213331	2250
27	CAMONES CANO JOVANA	ENFERMERA	NOMBRADO	12 DE MARZO 2014	42507491	2,250
28	ARELLANO CAMASCALOURDES	ENFERMERA	NOMBRADO	01 DE MAYO 2007	21140083	2,250
29	TRINIDAD ROJAS MARY	ENFERMERA	NOMBRADO	01 DE OCTUBRE 2010	40185514	2,250
30	FIGUEROA ROSALES RICARDINA	ENFERMERA	NOMBRADO	01 DE MAYO 1995	31610147	2250
31	SOTELO LEÓN LUZ	ENFERMERA	NOMBRADO	14 DE JULIO 2012	31671258	2250
32	ZURIGA ARANDA ROCIO	ENFERMERA	NOMBRADO	15 DE ABRIL 2012	41038459	2250
33	REGALADO OLIVARES NELLY	ENFERMERA	NOMBRADO	01 DE JULIO 2000	09902720	2250
34	TITO HUERTA ROCIO	ENFERMERA	NOMBRADO	01 DE SETIEMBRE 2013	31677775	2250
35	AROTOMA NUÑEZ ENID	ENFERMERA	NOMBRADO	01 DE OCTUBRE 2017	42325946	2250
36	COLLAZOS LOPEZ LESLIE	ENFERMERA	PLAZA BLOQUEADA	01 DE ENERO 2019	42631931	2,250
37	MUÑOZ BUENDIA LUISA	ODONTOLOGA	NOMBRADO	26 DE DICIEMBRE 2006	23261568	2,250
38	VALLADARES CHAVEZ LISSET	ODONTOLOGA	NOMBRADO	01 DE ENERO 2014	41876921	2,250
39	SANCHEZ SAENZ LIZBETH	ASIST. SOCIAL	NOMBRADO	20 DE MAYO DEL 2002	31667606	2,250
40	ONCOY VALVERDE ROSARIO	ESTADISTICO	NOMBRADO	01 DE ENERO 2018	31665531	2,000
41	DEPAZ BARRETO WILMA	TEC ENF.	NOMBRADA	01 DE ENERO 2011	41934380	1700
42	CHAVEZ CAMONES NESTOR	TEC ENF.	NOMBRADO	15 DE NOVIEMBRE 1995	32643266	1700
43	JACHILLA SALAZAR MAXIMO	TEC ENF.	NOMBRADO	02 DE MARZO 1998	31669059	1700
44	ROQUE MATA CARACCIOLO	TEC ENF.	NOMBRADO	01 DE OCTUBRE 1997	31664836	1700
45	HIDALGO AGUILAR PILAR	TEC ENF.	NOMBRADO	01 DE DICIEMBRE 1986	31674214	1700
46	LUGO ESPINOZA JUSTINA	TEC ENF.	NOMBRADO	01 DE OCTUBRE 1990	31629528	1700
47	CACHA SANCHEZ DORA	TEC ENF.	NOMBRADO	01 DE MARZO 2000	31659060	1700
48	BARRETO ROJAS CRISTINA	TEC ENF.	NOMBRADO	31 DE DICIEMBRE 1989	31648152	1700
49	JAMANCA RAMIREZ MAGALI	TEC. ENF.	NOMBRADO	01 DE NOVIEMBRE 2015	80409804	1700
50	ZARZOSA RAMOS CARMEN	TEC. ENF.	PLAZA BLOQUEADA	01 DE ENERO 2019	31650749	1700
51	TAMARA RODRIGUEZ MARIELA	TEC. LAB.	NOMBRADO	01 DE MAYO 2007	40187553	1700
52	MONTAÑEZ QUIROZ ROOSWELT	TEC. LAB.	NOMBRADO	01 DE OCTUBRE 2017	40682645	1700
53	BLANCO DELGADO LUISA	TEC. ADM.	NOMBRADO	01 DE ENERO 2009	31883751	1700
54	DE LA CRUZ GUERRERO EMILIANO	TEC. ADM	NOMBRADO	01 DE MAYO DE 1997	31607068	1700
55	CADILLO CHAVEZ ALEYDA	DIGITADORA	CONTRATO CLAS SIS	01 DE JULIO 2012	40509108	1200
56	BEJARANO FERNANDEZ JOSIAS	MEDICO	CONTRATO CLAS T28	7/03/2019	46083350	3,200.00
57	ANAYA ESPINOZA SVEN	ODONTOLOGO	CONTRATO CLAS T28	01 DE AGOSTO 2017	70126973	1,174.00
58	ASIS RAMIREZ LUIS	DIGITADOR	CONTRATO CLAS T28	01 DE MARZO 2012	42674738	930
59	LEON HUERTA JEAN	DIGITADOR	CONTRATO CLAS T28	01/08/1017	80409804	1,174.00
60	FIGUEROA ROBLES ROCIO	TEC. ENF.	CONTRATO CLAS T28	01 DE ENERO 2016	40835112	930
61	PICÓN VARVERITO RUBEN	TEC. ENF.	CONTRATO CLAS T28	01 DE ENERO 2016	31672982	930
62						

Anexo 17: Relación de los colaboradores del Centro de Salud Palmira.

PERSONAL MICRO RED PALMIRA				Nº DNI
Nº	Datos Personales	Establecimiento	Profesión	
1	AGUILAR CESPEDES MARIA	C.S.PALMIRA	TEC.ENFERMERIA	324045920
2	ALBINAGORTA ORDOÑEZ DIANA	C.S.PALMIRA	PSICOLOGA	45894495
3	ALEGRE CERNA PRIMITIVA L.	C.S.PALMIRA	ASIST. SOCIAL	31600903
4	ALVA GARRO GLORIA	C.S.PALMIRA	TEC.ENFERMERIA	7995141
5	ARANDA JARAMILLO ROCIO	C.S.PALMIRA	OBSTETRA	31673355
6	AROTOMA NUÑEZ ENIT	C.S.PALMIRA	ENFERMERA	42325846
7	ATUSPARIA CORCINO VIDAL	C.S.PALMIRA	DIGITADOR	43848680
8	AMEZ CERNA PILAR	C.S.PALMIRA	TEC.ADMINISTRAT.	31613196
9	BOJORQUEZ MAGUIÑA HUGO	C.S.PALMIRA	DIGITADOR	43848685
10	CABALLERO GOMEZ BIBIANA	C.S.PALMIRA	TEC.ENFERMERIA	32026163
11	CAMONES CARRERA ROSA	C.S.PALMIRA	ENFERMERA	42081022
12	CAMONES SOLIS ROSA	P.S. PARIA	TEC.ENFERMERIA	
13	CARBAJAL VAVERDE LAURA	C.S.PALMIRA	OBSTETRA	32921718
14	CASTILLO ORTIZ JULIETA	C.S.PALMIRA	ENFERMERA	
15	CASTAÑEDA ALARCON WALTER	C.S.PALMIRA	MEDICO	45470293
16	COLLAZOS GRASA MELCHORA	C.S.PALMIRA	TEC.ENFERMERIA	31619824
17	COCHACHIN VILLANUEVA JHONO	C.S.PALMIRA	TEC.ENFERMERIA	40916413
18	CORDERO COLONIA JOSE	C.S.PALMIRA	TEC.LABORATORIO	80108229
19	CURCINO GONZALES MARINA	C.S.PALMIRA	TEC.ENFERMERIA	31666212
20	DAPELLO MNORENO MARCO A.	C.S.PALMIRA	CIR. DENTISTA	10491281
21	FELIX CAMONES JULIA	C.S.PALMIRA	TEC ENF	31772379
22	FERNANDEZ GIRALDO MARIA	C.S.PALMIRA	TEC ENF	
23	FERMIN TORRES JESSENIA	P.S.PARIA		46071615
24	GARRO CERNA MILTON ELMER	C.S.PALMIRA		
25	HUAMAN GIRALDO MIDORI	C.S.PALMIRA		41082013
26	HUARCA LOPEZ REYNA	C.S.PALMIRA	OBSTETRA	31652983

Anexo 18: Relación de los colaboradores del Centro de Salud de Jangas (prueba piloto).

ROL DE TURNO DEL CENTRO DE SALUD JANGAS

SEPTIEMBRE			D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L
APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	MODALIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
TACO CASTRO ISAIAS	ODONTOLOGO	NONBRADO	M	M	M	M	GC	L		GC	L	M	M	GC	L		M	M	M	M	GC	L		M	M	GC	M	M	M		M	
FLORES MENDIETA JULIA MARIA	OBSTETRA	NOMBRADO	OD	OD	APS	OD	SV	L		SV	L	APS	OD	SV	L		OD	OD	APS	OD	SV	L		APS	OD	SV	OD	OD	OD		OD	
CRUZ REYES FREDY	OBSTETRA	NOMBRADO	M/T	M	M	GC	L	M		L	M	M	GC	L	M	GC		L	M	M	M	GC	L		M	GC	L	M	M	L		T
CHAVEZ RAMIREZ MADELEINE	OBSTETRA	NOMBRADO	INF	CI	APS	SV	L	CI		CI	CI	SV	L	CI	SV	L		GC	L	M	M	M	M		M/T	L	GC	L	T		L	M
VILCA HUAYTA Carlos	Enfermero	CAS	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	M	M	M	M	T		L	M	M/T	M	T	M		M
VEGA DE LACRUZ Diana	Enfermera	Nombrado	M	M	M	M	M	GC	L	GC	L	M	M	M		GC	L	M	GC	L	M	M		T	M	GC	L	M	M		T	
VILLANUEVA BLAS ESTHER	Enfermera	SERUMS R.	C1	INF	APS	CI	CI	SV	L	SV	L	CI	APS	CI		SV	L	APS	SV	L	CI		CI	APS	SV	L	CI	CI		CI		
CARMEN HERNANDEZ DEYBI	TECNOLOGO M	SERUMS R.	M	M	M	GC	L	M		M	GC	L	M	M	GC		L	M	GC	L	M	M		M	M	GC	L	M	M		M	
SARZOSA VERGARA EDWIN	EC. LABORATOR	NOMBRADO	LAB	LAB	LAB	SV	L	LAB		LAB	SV	L	LAB	LAB	SV	L	LAB	LAB	SV	L	LAB	LAB		LAB	LAB	SV	L	LAB	LAB		LAB	
GARCIA MORALES MARGARITA	EC. ENFERMERIA	NOMBRADO	M	M	M	GC	L	M		GC	L	M	GC	L	M		M	M	M	GC	L	M		M	M	GC	L	M	M		M	
ABEL GARCIA MENDOZA	EC. ENFERMERIA P. BLOQUEADA		FAR	FAR	APS	SV	L	FAR		SV	L	APS	SV	L	FAR		FAR	FAR	APS	SV	L	FAR		APS	FAR	SV	L	FAR	FAR		FAR	
			M	M	M	M	M	M		M	M	M	M	M	M		M	M	M	M	M	M		M	M	M	M	M	M		M	
			ADM	ADM	ADM	ADM	ADM	ADM		ADM	ADM	ADM	ADM	ADM	ADM		ADM	ADM	ADM	ADM	ADM	ADM		ADM	ADM	ADM	ADM	ADM	ADM		ADM	

F: FERIADO	LUBRE	AMS: REUNION MONTERREY DE SERUMS
E: SERUMS EQUIVALENTE	O-DINAMISTICO	RE: REUNION DE ENFERMEROS
R: SERUMS REMUNERADO	CAP-CAPADAYION	RO: REUNION DE OBSTETRAS
APS: ACTIVIDAD EXTRAMURALES	C1: CONSULTORIO OBSTETRICIA MAÑANA	RI: REUNION DE JEFES
G.C: GUARDIA COMUNITARIA	C2: CONSULTORIO ADOLESCENTE Y ETAPAS DE VIDA	INF: PROCESAR INFORME DE ASISTENCIA
SV: SVICO	CM: CONSULTORIO MEDICO	AUD: AUDITORIA DEL SIS

Anexo 19: Resultado de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Encuestados	sexo	USO DE PROGRAMAS			CAPACITACIÓN EN TENOLÓGÍA INFORMÁTICA			INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍA		INTERCONEXIÓN		PLANEACIÓN			ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO				EJECUCIÓN DE TAREAS				CONTROL			TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		
Sujeto 1	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	78	
Sujeto 2	1	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	72	
Sujeto 3	1	4	4	3	1	3	2	4	3	1	1	4	3	3	1	3	3	4	3	1	2	1	1	2	57	
Sujeto 4	1	4	3	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	1	2	46	
Sujeto 5	2	3	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	59	
Sujeto 6	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	59	
Sujeto 7	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	72	
Sujeto 8	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	75	
Sujeto 9	1	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	72	
Sujeto 10	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	4	52	
		0.6778	0.2778	0.544	0.9889	0.6222	0.6778	0.4556	0.4889	0.7222	0.4	0.4889	0.2667	0.6222	1.3333	0.6778	0.2778	0.5	0.7111	0.7667	0.7667	0.9333	0.6222	0.8444	119.51	Var. Total

Suma de var. Items 14.667

ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Valor alfa de Cronbach $\sum \sigma_i^2 = 14.667$

K= 23

$\sigma_t^2 = 119.51$

$\alpha = 0.9172$ ACEPTABLE



CUESTIONARIO SOBRE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS CENTROS DE SALUD - HUARAZ DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

SEXO: M

F

EDAD: 23

II. INDICACIONES

La presente escala de compromiso de los colaboradores tiene por finalidad recoger información sobre el uso de la tecnología informática en los procesos administrativos de los colaboradores administrativos de los centros de salud – Huaraz.

Esta escala permitirá recoger valiosa información de la realidad, por lo que sus respuestas son de carácter anónima, por lo que deberá responder marcando con un aspa (X) cualquiera de las cuatro alternativas que considere pertinente. Los valores que se le ha otorgado a las alternativas de respuesta son:

Siempre (4)

Casi siempre (3)

Algunas veces (2)

Nunca (1)

III. PREGUNTAS

N°	ITEMS	ESCALA			
		4	3	2	1
1.	¿Utiliza los programas de Microsoft?		X		
2.	¿El programa Eqali es confiable en el registro de los usuarios?		X		
3.	¿Se le hace fácil utilizar el Eqali en el registro de los pacientes?			X	
4.	¿Llevó cursos sobre el manejo del Microsoft?				X
5.	¿Recibe capacitaciones sobre el uso correcto del Microsoft?			X	



6.	¿La entidad le brinda capacitaciones sobre el uso correcto del Eqali?				X
7.	¿Usar el Eqali es más sencillo que realizar el registro manualmente?		X		
8.	¿Siente que hay renovación tecnológica en la entidad?			X	
9.	¿Es confiable emitir documentos por el Sisgedo?		X		
10.	¿Alguna vez tuvo algún inconveniente al momento de emitir sus documentos por el Sisgedo?			X	
11.	¿Para cumplir sus metas trazadas realiza coordinaciones?		X		
12.	¿Realiza sus actividades asignadas durante el día?		X		
13.	¿Presenta dificultad con la programación de su horario?			X	
14.	¿En la actualidad usted siente que sus tiempos han mejorado?		X		
15.	¿Usted maneja de forma eficiente su hora de trabajo?			X	
16.	¿Cumple con sus actividades programadas?		X		
17.	¿Emplea estrategias para cumplir con sus labores programadas?		X		
18.	¿El programa Eqali le ayuda a prever su tiempo?			X	
19.	¿Cuenta con los recursos tecnológicos para cumplir sus actividades?		X		
20.	¿Se le hace fácil utilizar los ordenadores(computadoras)?		X		
21.	¿Puede realizar seguimientos a los documentos emitidos mediante el Sisgedo?		X		
22.	¿Puede editar documentos ya emitidos en el Sisgedo?		X		
23.	¿Usted entrega su documentación a tiempo?			X	

¡Muchas Gracias por su colaboración!

Fecha: 06/09/2019

Hora: 10:30 am



CUESTIONARIO SOBRE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS CENTROS DE SALUD - HUARAZ DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

SEXO: M ¹

F ²

EDAD: 62

II. INDICACIONES

La presente encuesta dirigida a los colaboradores del área administrativa tiene por finalidad recoger información sobre el uso de la tecnología informática en los procesos administrativos de los centros de salud – Huaraz. Por lo que sus respuestas son de carácter anónima, por ello deberá marcar cualquiera de las cuatro alternativas que considere pertinente. Los valores que se le ha otorgado a las alternativas de respuesta son:

- Siempre (4)
- Casi siempre (3)
- Algunas veces (2)
- Nunca (1)

III. ITEMS

Nº	PREGUNTAS	ESCALA			
		4	3	2	1
1.	¿Utiliza los programas de Microsoft?	✓			
2.	¿El programa Eqali es confiable en el registro de los usuarios?				✓
3.	¿Se le hace fácil utilizar el Eqali en el registro de los pacientes?				✓
4.	¿Llevó cursos sobre el manejo del Microsoft?	✓			
5.	¿Recibe capacitaciones sobre el uso correcto del Microsoft?		✓		
6.	¿La entidad le brinda capacitaciones sobre el uso correcto del Eqali?				✓

7.	¿Usar el Eqali es más sencillo que realizar el registro manualmente?				X
8.	¿Siente que hay renovación tecnológica en la entidad?	X			
9.	¿Es confiable emitir documentos por el Sisgedo?		X		
10.	¿Alguna vez tuvo algún inconveniente al momento de emitir sus documentos por el Sisgedo?			X	
11.	¿Para cumplir sus metas trazadas realiza coordinaciones?		X		
12.	¿Realiza sus actividades asignadas durante el día?	X			
13.	¿Presenta dificultad con la programación de su horario?				X
14.	¿En la actualidad usted siente que sus tiempos han mejorado?	X			
15.	¿Usted maneja de forma eficiente su hora de trabajo?	X			
16.	¿Cumple con sus actividades programadas?	X			
17.	¿Emplea estrategias para cumplir con sus labores programadas?	X			
18.	¿El programa Eqali le ayuda a prever su tiempo?	X			
19.	¿Cuenta con los recursos tecnológicos para cumplir sus actividades?		X		
20.	¿Se le hace fácil utilizar los ordenadores(computadoras)?		X		
21.	¿Puede realizar seguimientos a los documentos emitidos mediante el Sisgedo?	X			
22.	¿Puede editar documentos ya emitidos en el Sisgedo?	X			
23.	¿Usted entrega su documentación a tiempo?	X			

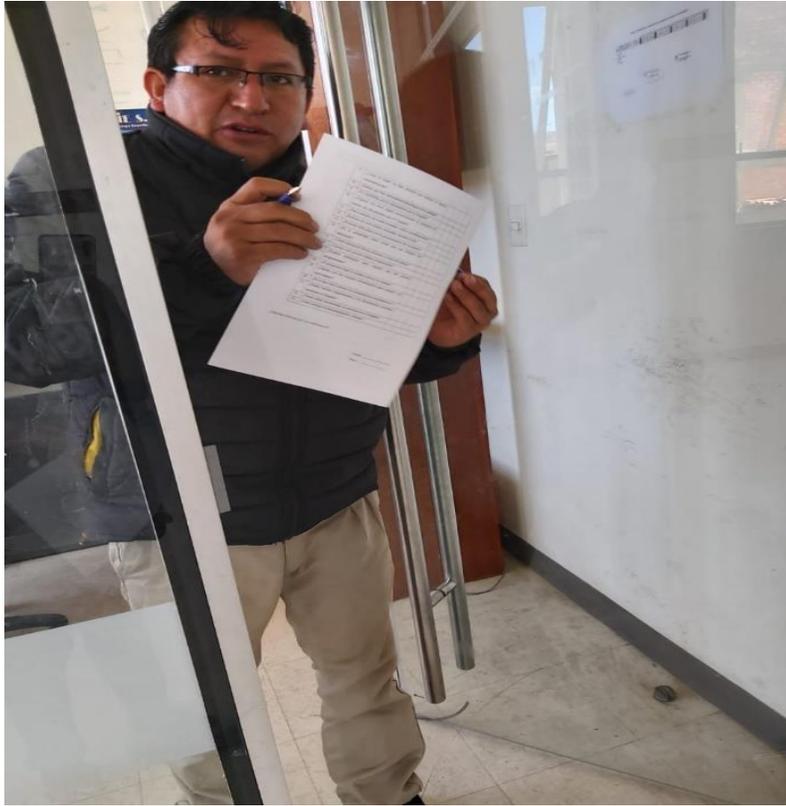
¡Muchas Gracias por su colaboración!

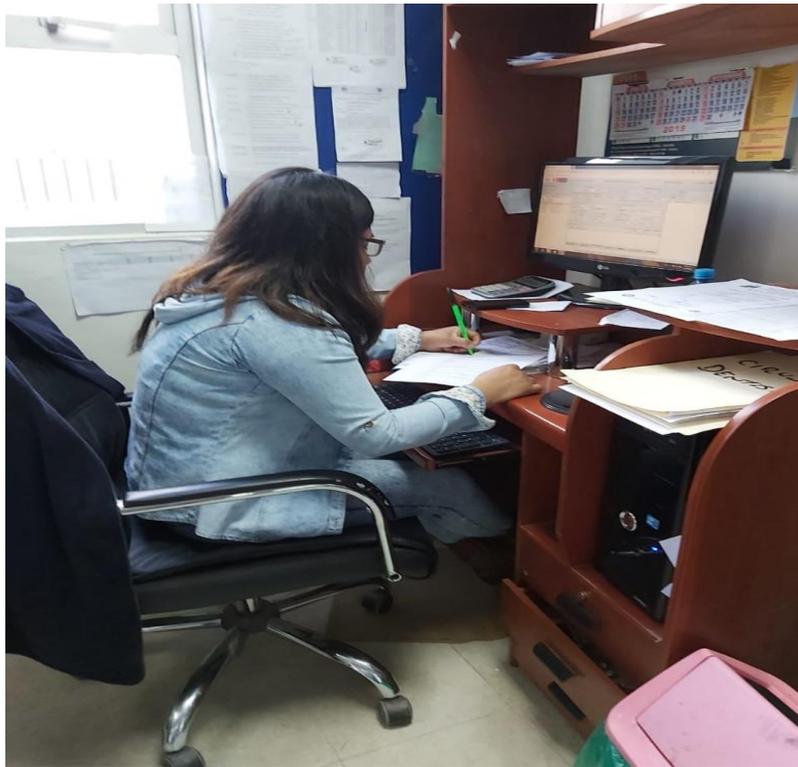
Fecha: 13-9-19

Hora: 9.20 A.M.

Anexo 22: Colaboradores Encuestados.







Anexo 23: Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad^b

TECNOLOGÍA_INFORMÁTICA_V1	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROCESOS_ADMINISTRATIVOS_V2 MEDIO	,414	9	,000	,617	9	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. PROCESOS_ADMINISTRATIVOS_V2 es constante cuando TECNOLOGÍA_INFORMÁTICA_V1 = ALTO. Se ha omitido.

Anexo 24: Instalaciones de los Centros de Salud de Huaraz.





Anexo 25: Resultado de turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&u=1088032488&o=1226844595&zs=1&lang=es

feedback studio | "Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz - 2019"

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.upagu.edu... Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uladecb.ed... Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	documents.mx Fuente de Internet	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos de los Centros de salud de Huaraz - 2019"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Bautista Reducindo, Leticia Martina (ORCID: 0000-0001-5408-1043)
Br. Mendoza Nolasco, Livia Martina (ORCID: 0000-0003-3495-4913)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-9421-8717-441)

Línea de investigación

Gestión de Organizaciones

Huaraz - Perú

2019

Página: 1 de 38 | Número de palabras: 9955 | Text-only Report | High Resolution | Activado

11:10 4/12/2019

Anexo 26: Acta de aprobación de originalidad de tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

"INCIDENCIA DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ - 2019", de las estudiantes BAUTISTA REDUCINDO LETICIA MARTINA y MENDOZA NOLASCO, LIVIA MARTINA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Huaraz, 5 de diciembre del 2019



Firma

BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR

DNI: 31662476

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Bautista Reducindo Leticia Martina
D.N.I. : 70225758
Domicilio : Palmira Baja, urb. Santa Elena, Mz. E.11.2
Teléfono : Fijo : Móvil : 986374690
E-mail : lety.bavred@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Bautista Reducindo Leticia Martina
Mendoza Nolasco Livia Martina

Título de la tesis:

Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos
de los Centros de Salud de Huaraz - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 13/12/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Mendoza Nolasco Livia Martina
D.N.I. : 70173058
Domicilio : Quinuacocha A.V las puyas
Teléfono : Fijo : Móvil : 988424853
E-mail : liviamendozanolasco@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Bautista Reducindo Leticia Martina
Mendoza Nolasco Livia Martina

Título de la tesis:

Incidencia de la tecnología informática en los procesos administrativos
de los Centros de Salud de Huaraz - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 13/12/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BAUTISTA REDUCINDO LETICIA MARTINA

INFORME TÍTULADO:

INCIDENCIA DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ - 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13/12/2019

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MENDOZA NOLASCO, LIVIA MARTINA

INFORME TÍTULADO:

INCIDENCIA DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LOS CENTROS DE SALUD DE HUARAZ - 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13/12/2019

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN