



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Tong Hidalgo, Iris Tatiana ([orcid.org/0000-0003-2666-2275](https://orcid.org/0000-0003-2666-2275))

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino ([orcid.org/0000-0003-2467-2939](https://orcid.org/0000-0003-2467-2939))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Con todo cariño, amor y respeto dedico este trabajo de investigación a mi querida hermana Patricia Eloina Fonseca Hidalgo, por el apoyo incondicional y la fuerza de voluntad que me brinda para seguir adelante cada día, como persona y profesional.

**Iris Tatiana**

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme todo lo bueno de este mundo: la vida, mi familia, mi país y por permitir que existan mi madre y mis hermanos, por sus enseñanzas recibidas y apoyo brindado, ellos hicieron realidad este trabajo de investigación y la culminación de mi maestría.

Un agradecimiento especial a todos los trabajadores del Hospital de Saposoa, quienes me brindaron su apoyo para realizar la investigación de mi tesis en este junio 2022.

Asimismo, agradezco a todas las personas que hicieron posible de una u otra manera la culminación del presente trabajo.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
3.2. Variables y Operacionalización.....	31
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
3.5. Procedimientos.....	34
3.6. Métodos de análisis de datos.....	35
3.7. Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	56

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022.....	36
Tabla 2. Nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. ....	36
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	37
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. ....	37
Tabla 5. Relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.....	38

## Índice de figura

Figura 1. Gráfico de dispersión entre las TIC y gestión hospitalaria.....	38
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 113 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de las TIC, fue medio en 71 %, bajo en 18 % y alto en 11 %; la gestión hospitalaria, fue regular en 47 %, malo en 35 % y bueno en 18 %. Concluyendo que existe relación significativa entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,967 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 93.51 % de las TIC influye en la gestión hospitalaria.

Palabras clave: Información, gestión, Tecnología

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between ICT and hospital management in the district of Saposoa, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample were 113 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the ICT level was medium in 71%, low in 18% and high in 11%; hospital management was regular in 47%, bad in 35% and good in 18%. Concluding that there is a significant relationship between ICT and hospital management in the district of Saposoa, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.967 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 93.51% of ICTs influence hospital management.

Keywords: Information, management, Technology



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, a nivel mundial, bajo este marco conceptual, se hace referencia a la capacidad de los directivos organizacionales para realizar la gestión respectiva que permita la obtención de los recursos que posibiliten la integración de estas tecnologías, las cuales no necesariamente están relacionadas con la adquisición de grandes equipos avanzados, sino que se puede iniciar con procesos básicos como la incorporación de computadoras, la adquisición de sistemas computacionales automatizados para mejorar la calidad del servicio, entre otros que incrementan la competitividad organizacional. (Tumbaco et al., 2020)

A nivel internacional, los Estados de América Latina se enfrentan a diversos retos en salud tales como la prestación eficiente de servicios y adaptarse de manera óptima a los nuevos productos tecnológicos, por lo cual se requiere de una reforma o mejora del sistema de salud de todos los países de tal manera que el diagnóstico y tratamiento de las diversas enfermedades se realicen de manera óptima teniendo como resultado la satisfacción del paciente. Asimismo, el crecimiento de la demanda de los servicios de salud se debe a que la población está en constante crecimiento, siendo necesario que los hospitales realicen un análisis o estudio de la demanda para ampliar servicios de salud de tal manera que toda la población sea atendida de forma oportuna y con la debida calidad como lo exige la Ley. Asimismo, las TIC en la actualidad permiten una comunicación rápida y oportuna entre el personal del hospital y el usuario sobre asuntos de salud. (López y López, 2019)

A nivel nacional las TIC en el sector salud son consideradas como un conjunto de herramientas estratégicas, porque ayudan a los establecimientos de salud a ser más productivos, ya que estas tecnologías permiten la comunicación e intercambio de información de manera oportuna y rápida, por lo tanto, ayudan a ahorrar tiempo y dinero. Asimismo, es necesario que los hospitales en todo el Perú se adapten a las nuevas tendencias, además de rediseñar las políticas sanitarias y elaborar estrategias efectivas teniendo como eje central la satisfacción del usuario. (Rojas et al., 2020)

En lo concerniente a la problemática del Hospital de Saposoa, en cuanto al creciente avance de las TIC, en las cuales se encuentran las deficiencias para el equipamiento tecnológico necesario que permitan desarrollar procedimientos eficientes de acorde a los avances tecnológicos los cuales pueden mejorar la atención de los pacientes; este problema generalmente está relacionado con las deficiencias que tiene el personal directivo quienes dan la orden de la adquisición de los recursos necesarios para conseguir el equipamiento necesario por parte del gobierno central; todas estas deficiencias y necesidades de equipamiento tecnológico conllevan a la duplicación de esfuerzos y procedimientos, asimismo, el tiempo utilizado para este proceso es demasiado prolongado y genera insatisfacción e incomodidad en los usuarios, además, la información proporcionada no es clara ni oportuna.

De acuerdo a ello se planteó el siguiente **Problema general**: ¿Cuál es la relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022? Y como **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022? ¿Cuál es el nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022?

Esta investigación tuvo **por conveniencia** ayudar a mejorar la gestión hospitalaria, el uso de las TIC y buscó brindar soportes informativos de manera oportuna a las áreas correspondientes de la entidad para mejorar la eficacia en el desarrollo de sus acciones asignadas. **Relevancia social**, posibilitó la entrega de información a los diferentes usuarios o grupos de interés de la entidad investigada para el desarrollo de los diferentes trámites, los cuales eran entregados con una mayor rapidez que permitió incrementar el nivel de satisfacción, genero mayor confianza en la población y permitió mejorar la imagen institucional, **Valor teórico**, está justificada la utilización de teorías relevantes obtenidas desde fuentes confiables para la descripción correcta de las variables y los elementos involucrados en la investigación, asimismo se integró una base legal que respalda el desarrollo de la investigación. **Implicancia práctica**, posibilitó la realización de un diagnóstico

eficiente sobre la realidad problemática de la entidad, la cual fue utilizada para desarrollar los procedimientos necesarios que permitió determinar las mejores estrategias y procedimientos para mejorar el nivel de los usuarios y pacientes, facilitando el desarrollo de los tramites y demás gestiones. **Utilidad metodológica**, debido a que se utilizó autores reconocidos para la determinación de la metodología de estudio, asimismo se utilizó el método científico y la aplicación de cuestionarios debidamente validados para la recopilación de información procedente de la muestra de estudio.

Asimismo, se planteó el siguiente **Objetivo general**: Determinar la relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022. Identificar el nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. Determinar la relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

Finalmente, se planteó la **Hipótesis general**:  $H_i$ : Existe relación significativa entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.  $H_o$ : No existió relación significativa entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, y como **Hipótesis específicas**:  $H_1$ : El nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022, es medio.  $H_2$ : El nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, es regular.  $H_3$ : Existe relación significativa entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto al **ámbito internacional** se citó a, Hoz et al. (2019), quienes desarrollaron un tipo de investigación básica de diseño no experimental, la población y muestra fue de 180 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyeron que, la adopción de las TIC por parte de las organizaciones son catalogadas como una decisión estratégica porque facilitan la optimización del funcionamiento de la misma, además es un factor que impulsa el desarrollo de la economía del país ya que estas tecnologías han dado lugar a la innovación de los procesos productivos y comerciales. Las TIC en el sector educación han contribuido a la transformación de la educación superior porque la enseñanza puede darse de manera virtual mediante el uso de estas tecnologías.

Se citó a, Fernández (2019), quien, desarrolló un tipo de investigación básica, no experimental, la población y muestra fue de 24 docentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, los docentes tienen un nivel de conocimiento intermedio o básico y muy pocos utilizan las TIC en la enseñanza al estudiante porque los maestros carecen de aptitudes y destrezas instrumentales para el manejo de estas tecnologías, por lo tanto, es relevante que las entidades educativas capaciten a su personal sobre el manejo eficiente de las TIC para que la enseñanza al estudiante sea más dinámica y de calidad.

Se citó a, Poveda y Cifuentes (2020), quienes desarrollaron un tipo de investigación básica, no experimental, la población y muestra fue de 102 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, las Tecnologías de la Información son herramientas muy importantes que permiten fortalecer el desempeño de las organizaciones, para lo cual es necesario tener una administración para la adquisición de los equipos tecnológicos para ser utilizados en el mejoramiento de los servicios ofertados al ciudadano; asimismo se logró determinar que las entidades públicas son las que tienen el menor índice en procesos de implementación tecnológica, debido a la falta de lineamientos y procedimientos internos que

posibiliten su implementación sin mayores limitaciones en los trámites documentarios y otros aspectos de tipo legales.

Arras et al. (2021), quienes desarrollaron un tipo de investigación básica no experimental, la población y muestra fue de 68 docentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que los servicios brindados por las TIC ayudan al aprendizaje en la medida que permiten tener conocimientos y poder dar soluciones ante las demandas que la misma sociedad exige, debido a los constantes cambios producto de la globalización, esto conllevaría a que se tengan procesos más rápidos y ágiles.

Finalmente, Ferreira y Paulo (2018), quienes desarrollaron un tipo de investigación básica, con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 52 usuarios, la técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la adecuada gestión hospitalaria prevé todos los recursos necesarios para que el centro hospitalario funcione las 24 horas del día, es decir busca garantizar la atención médica diurna y nocturna; asimismo, se enfoca en modernizar los procesos internos y se relaciona con el avance de los conocimientos y destrezas, teniendo en cuenta mejorar el establecimiento hospitalario, asimismo la gestión hospitalaria orienta los recursos disponibles hacia la satisfacción de las necesidades.

A **nivel nacional** se citó a, Vértiz et al. (2018), quienes desarrollaron un tipo de investigación básica, no experimental, la población y muestra fue a 230 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, las TIC en el sector educación mejoran las habilidades y competencias de los estudiantes, ya que estas tecnologías permiten tener acceso a revistas y libros electrónicos. Asimismo, es importante que los docentes estén familiarizados con las TIC de tal manera que el procedimiento de aprendizaje de los estudiantes sea más dinámica y entendible mediante la utilización de la tecnología. La tecnología en el ámbito educativo contribuye a la transformación del proceso de enseñanza.

Se citó a, Núñez (2018), quien desarrolló una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, la población y muestra fue de 92 estudiantes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la plataforma de educación permite a los docentes poder grabar sus clases como videoconferencias a través de Zoom, lo cual es de gran ayuda para los estudiantes que no pueden estar en las sesiones virtuales. Las TIC en la actualidad han contribuido con la transformación del sistema educativo porque este sistema ayuda a las Instituciones Educativas a brindar una formación de alta calidad. Asimismo, es fundamental que los profesores y alumnos sean capacitados sobre el manejo de las plataformas virtuales con la finalidad de que el desarrollo de los cursos o áreas curriculares por este medio sean dinámicas y entretenidas.

Así mismo se citó, Flores y Barbarán (2021), quienes realizaron una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, la población y muestra fue de 350 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, las reformas de la salud demandan de una buena gestión hospitalaria ya que estas tienen como funciones conducir los recursos de la población, verificar el cumplimiento de las metas y objetivos previstos, evaluar los resultados obtenidos, controlar dentro del establecimiento de salud, entre otras funciones que tienen como finalidad garantizar el adecuado funcionamiento del hospital por ende se brinde servicios de salud de alta calidad. Es fundamental que los hospitales estén en constante proceso de mejora y modernización de los procesos para que la atención médica satisfaga las necesidades de salud de los pacientes.

También, se citó a, Castro (2018), quien realizó una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, la población y muestra fue a 41 estudiantes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la integración de las herramientas tecnológicas permitió mejorar el nivel de eficiencia de la entidad para el desarrollo de procedimientos resaltantes, también se conoció que el desarrollo de conocimientos relacionados al manejo de las Tecnologías de la Información, permiten a los estudiantes aprovechar estas herramientas de manera eficiente

para fortalecer su proceso de formación académica profesional y estar preparados para los nuevos avances tecnológicos sin ningún tipo de complicaciones.

Para finalizar el ámbito nacional, se citó a, Gutiérrez et al. (2021), quienes realizaron una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, la población y muestra fue a 61 personas, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, las Tecnologías de la Información han evolucionado de manera eficiente para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes, el cual es un paso significativo e importante para mejorar la transmisión de conocimientos hacia los estudiantes, de modo que estos tengan una formación profesional competitiva para hacer frente a los diferentes retos del campo laboral, de modo que sean capaces de colaborar con el bienestar del país.

En el **ámbito local**, Saavedra (2021), realizó una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, población y muestra fue de 1785 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la productividad de los últimos 4 meses demuestra que la escala de las actividades de telemedicina sigue en expansión, lo que demuestra que los profesionales han cumplido en cierta medida con las nuevas prácticas de atención clínica y han sido aceptados por los usuarios. Atención remota del Hospital de Tarapoto; 1 423 (80%) dispersos en Tele monitorización, que es la atención para la evaluación de pacientes conducidos por la entidad, 226 Tele interconsulta (13%), que se encuentra entre los profesionales de otros IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) de consultoría profesional y 136 Tele orientación (7%). La estrategia de intervención alcanzó un 93.7% más que el primer trimestre. Además, las TIC ayudan a innovar los procesos internos de la entidad, estas tecnologías ayudan a fortalecer las competencias del personal, por lo tanto, la utilización de las TIC es una herramienta fundamental en la telemática, porque es amigable su utilización en el beneficio de los usuarios y también ayuda a que la entidad brinde una atención médica de alta calidad.

Se citó a, Pozo (2020), desarrolló una investigación de tipo básico, no experimental, población y muestra fue de 80 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, teniendo en cuenta un Valor de correlación igual a 0.839 de tipo positiva dentro de un nivel alto, se determinó que están relacionadas a la gestión hospitalaria, por lo tanto, es necesario que éstas sean fortalecidas mediante el desarrollo de diferentes actividades de capacitación y la implementación de lineamientos normativos que permitan mejorar la autonomía de las personas designadas para las áreas administrativas, de modo que puedan aplicar la toma de decisiones sin mayores restricciones para el mejoramiento de las condiciones laborales. Es relevante que la gestión hospitalaria motive de manera constante al personal, elabore y ejecute planes de capacitación orientados a satisfacer las necesidades, brindar confianza al personal en el desarrollo de las actividades, promover un clima de trabajo favorable, lo cual todos estos son catalogados como estrategias para que el trabajador este comprometido y cómodo es su puesto de trabajo.

Finalmente se citó a, Marín (2021), el tipo de investigación fue aplicada, con un diseño no experimental, la población y muestra estuvo formada por 85 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de haber aplicado el análisis correspondiente de la información recopilada mediante los procedimientos estadísticos pertinentes, con un nivel significativo de correlación entre las variables investigadas, el cual fue abordado mediante el coeficiente de correlación Pearson el cual alcanzó un Valor igual a 0.705, por lo cual, se estableció además que el desarrollo de las actividades orientadas al mejoramiento de la gestión hospitalaria, permiten incrementar el nivel de eficiencia al momento de desarrollar la ejecución presupuestal, por lo tanto, es importante potenciar los diferentes lineamientos, las habilidades y competencias de los colaboradores de esta área para mejorar la eficiencia y el manejo de los recursos institucionales para dar solución a las diferentes problemáticas de la población, la cual corresponde a la responsabilidad esencial de la entidad; el nivel de ejecución de los presupuestos en la entidad



hospitalaria, tiene un nivel muy bajo a un 41%, seguido de un nivel alto en un 13%. Bajo estos resultados es necesario que la gestión hospitalaria desarrolle un control constante de todas las actividades con la finalidad de monitorear que cada uno de las actividades y procedimientos internos se estén desarrollando de acuerdo con lineamientos normativos estipulados, en el caso de detectar retrasos en la ejecución de actividades tomar las decisiones correctivas para que se supere aquellos inconvenientes que ponen en riesgo la ejecución de los planes de acuerdo a lo previsto.

Como primera variable de la investigación **las TIC**, el Foro Económico Mundial (2013), hace hincapié sobre la importancia de instalar equipos TUC como computadoras, teléfonos, servidores y varios dispositivos que facilitan el desarrollo de las actividades operativas y contribuyen a que la entidad sea más eficiente, eficaz, productiva y competitiva.

Según, Wef (2013), el enfoque de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) menciona que contribuye la innovación en productos y marketing, especialmente en la producción y comercialización de servicios, por lo tanto, es una estrategia para impulsar el desarrollo de la economía de un país. Asimismo, las TIC hacen referencia a los nuevos cambios que han surgido en el pasar de los años, por el cual ha facilitado el trabajo y la comunicación fluida entre el colaborador y el consumidor, llevando a cabo un trato oportuno a la hora de brindar los servicios. Para las organizaciones la utilización de las TIC ha permitido mejorar su estrategia de trabajo, por medio de las nuevas tecnologías que han sido tendencias y han tenido una gran demanda dentro del sistema de trabajo de las organizaciones; asimismo, se hace uso de este recurso en las diferentes áreas o departamentos de una entidad de manera positiva para poder realizar un proceso sistematizado.

Asimismo, Fernández (2019), sostiene que, es importante destacar que las Tecnologías de la Información y la Comunicación facilitan la comunicación entre las personas. Ayala y González (2015). La Tecnología en las últimas décadas está teniendo un avance acelerado, brindando productos

tecnológicos, los cuales facilitan las actividades que desarrollan las personas o empresas. Las TIC dentro del sector educativo contribuyen a que las actividades académicas sean más didácticas. Cabe mencionar que una de las ventajas de las TIC, es la aceleración de los procesos de información dentro de las organizaciones que hacen posible la entrega de orientaciones precisas en tiempo real hacia los colaboradores, para desarrollarlo de acuerdo a las necesidades organizacionales.

Según, Dussel y Quevedo (2010), las TIC coadyuvan a la interacción de experiencias que pueden darse en diversos niveles, conduciendo a la eliminación de barreras jurisdiccionales; como resultado, nutre el aprendizaje personal y grupal. Para, López (2013), menciona que, el uso de las TIC contribuye al avance del conocimiento personal. El Programa de Educación en TIC, conceptualiza a las TIC como una tecnología que se usa para almacenar, diseñar e intercambiar información. Cabe mencionar que la evaluación de las TIC hace referencia a un conjunto de procedimientos orientados a desarrollar el análisis sobre el funcionamiento de los equipos tecnológicos con los que cuenta la organización, además se recopila la información necesaria para establecer las necesidades de equipamiento.

Según el español, Cacheiro (2011), las siguientes características de las TIC de diversos autores son la falta de importancia, interactividad, coherencia, inmediatez, digitalización, innovación, automatización de las tendencias naturales, diversidad y educación, economía, industria, penetración en diversos campos, especialmente cultural. Las Tecnologías de la Información requieren que el personal esté capacitado para poder obtener resultados en la inversión realizada para la adquisición de los equipos, por ello, es necesario considerar la impartición de capacitaciones frecuentes para proporcionar los conocimientos necesarios a los colaboradores de las áreas involucradas para mejorar su nivel de eficiencia.

Cabero y Ruiz (2017), señalan que, las TIC facilitan el desarrollo de las actividades tanto como de las personas y empresas, lo cual permite ahorrar tiempo y dinero. Es fundamental que las organizaciones capaciten sobre el uso de las TIC para así sacar el mejor provecho a las tecnologías que tenemos

a nuestra disposición. Entre los principales tipos de TIC se encuentran: Sistemas para infraestructuras corporativas: Facilita el flujo de la información y comunicación dentro y fuera de la organización. Este sistema dentro de los hospitales permite atender de forma oportuna los requerimientos de información que solicitan tanto como el personal y los usuarios, además permite el registro digital de documentos clínicos. (Fernández et al., 2016).

Según, Samra et al. (2019), sostienen que, en los hospitales tienen poco interés en obtener un sistema que les permita guardar toda la información sobre el historial clínico de un paciente. Los dispositivos electrónicos en los centros de salud facilitan una comunicación rápida entre los usuarios de servicios médicos y el centro de salud. (Sadia et al., 2019). La tecnología en la actualidad, permite a los hospitales digitalizar los sistemas de asistencia sanitaria de tal manera que la atención al paciente sea de manera óptima. (Uwizeyemungu et al., 2019). Hacer uso adecuado de las TIC significa sacar provecho, hacer un uso responsable, usar sabiduría para el bien común es por ello que el uso inadecuado puede ser perjudicial, la cual hace referencia a que se deben seguir normas y políticas en el uso adecuado en las entidades, teniendo en cuenta que si se utiliza de manera idónea tendrán resultados positivos y ayudarán a mejorar los procedimientos de la entidad.

Díaz (2017), menciona que, las organizaciones deben invertir en las TIC, teniendo en cuenta que los beneficios que proporcionan son mayores que los costos, por lo tanto, el principal beneficio es que mejora la productividad, propicia una rápida comunicación, etc. Por lo tanto, es relevante que los directivos de las organizaciones apuesten por la utilización de las herramientas tecnológicas ya que facilitan que las actividades se realicen con eficiencia y eficacia. Cabero y Martínez (2019), mencionan que, en el ámbito educativo existen algunas barreras para el uso de las TIC, una de ellas es la resistencia de los docentes para emerger a un proceso de enseñanza al estudiante utilizando las herramientas tecnológicas, por lo tanto, es necesario que los docentes sean capacitados y sensibilizados en las tecnologías. (Arias y Cristia, 2014). Cabe mencionar que las TIC proporcionan un mecanismo que permite de gran escala mejorar de forma efectiva las enseñanzas a los

estudiantes por medios digitales, que hoy en día han sido parte de las nuevas estrategias de las Instituciones; las TIC han tenido un avance sobresaliente, de modo que han permitido poder trabajar de manera óptima y eficiente y haciendo más productivos a los colaboradores.

Según, Fernández (2019), las Tecnologías de la Información abarcan un campo sumamente importante dentro del desarrollo organizacional, ya que posibilita el mejoramiento de la competitividad mediante la integración de recursos de alto valor para la simplificación de las actividades laborales, las cuales pueden ser desarrolladas con menores complicaciones y obteniendo mejores resultados, lo cual no solamente beneficiará a la organización en general, sino que también posibilitará la entrega de bienes y servicios con mayor calidad hacia el público, acrecienta las posibilidades de satisfacer sus necesidades y expectativas con mayores estándares que determinen nuevos estándares para el mejoramiento de la calidad. Es importante mencionar que los colaboradores deben hacer un uso adecuado de las TIC, la cual contribuirá que estos identifiquen la importancia y el uso correcto. En el contexto gubernamental, se aplican con el propósito de resolver y comprender los conceptos de las TIC para poder hacer uso adecuado y poder brindar una buena calidad de servicio y satisfacer las necesidades que el usuario presenta.

De acuerdo a, Ayala y González (2015), la integración de las Tecnologías de la Información dentro de las organizaciones, representa una gran oportunidad para la mejora de la competitividad, haciendo posible el mejoramiento de los procesos internos y la gestión de los recursos, sin embargo, es importante considerar la necesidad de realizar un planeamiento estratégico que haga posible la determinación de las necesidades para poder incorporar de manera estratégica los recursos que permitan mejorar la eficiencia, con lo cual se atenderá resultados sobresalientes en función a los recursos invertidos.

Para los autores, Dussel y Quevedo (2010), las Tecnologías de la Información en las organizaciones pasa por un proceso de implementación, el cual debe ser gestionado de manera eficiente y persistente por el personal directivo, para lo cual deben tener la capacidad y desarrollar un análisis eficiente que

permita detectar las necesidades organizacionales y determinar el recurso tecnológico estratégico que hará posible el mejoramiento de esa necesidad, de esta manera se logrará realizar la incorporación tecnológica representativa de alto impacto, posibilitando obtener mejores niveles de desempeño que contribuirán a la mejora de la competitividad organizacional. Las TIC permiten reconocer las diversas herramientas digitales que existen, todas las entidades tienen que ser conscientes que los colaboradores tienen que estar en una actualización continua para el uso de estas herramientas para poder lograr los objetivos trazados.

Para, López (2013), las Tecnologías de la Información permiten, además, el mejoramiento de la calidad de servicio otorgado por las organizaciones hacia los usuarios, debido a que mediante la utilización de los sistemas automatizados y demás recursos alojados en internet, estas pueden ser utilizadas sin la necesidad de acceder físicamente a las oficinas de la organización para adquirirlos, sino que mediante estos recursos pueden realizar la gestión respectiva desde la comodidad de su casa u otras locaciones siempre y cuando cuenten con los canales necesarios para el debido acceso. Se toma en cuenta hacia la satisfacción de las necesidades del usuario para poder realizar la integración tecnológica pertinente que conlleva a un beneficio multilateral iniciando por la eficiencia organizacional, la simplificación de las actividades laborales de los servicios entregados hacia los usuarios y demás grupos de interés.

Ayala y González (2015), afirman que, el uso de las Tecnologías de Información dentro del campo organizacional están cobrando gran relevancia debido al dinamismo de la globalización que aceleran los cambios dentro de los diferentes contextos, para el cual es necesario que las organizaciones se encuentren debidamente preparadas para afrontar estos retos y no quedarse en el pasado, los directivos organizacionales deben estar pendientes de estas nuevas tendencias para realizar las incorporaciones pertinentes. De esta manera se resalta el perfil del gestor dentro de las organizaciones para integrar los diferentes recursos y herramientas relacionadas con las Tecnologías de la Información, las cuales podrán minimizar el esfuerzo

desarrollado por los colaboradores en el ejercicio de sus actividades, de modo que les permitirá obtener mayores resultados en el menor tiempo posible que incrementarán su nivel de productividad y la competitividad organizacional; es importante además, la determinación de lineamientos normativos y estratégicos para que las personas tengan el conocimiento necesario sobre estas incorporaciones y acelerar el proceso de cambio. Las TIC son un conjunto de herramientas como equipos informáticos, aplicaciones, programas informáticos, entre otros que posibilitan el procesamiento, transmisión y almacenamiento de la información en la mejora de resultados dentro del nivel operativo.

Según, Cabero y Ruiz (2017), un aspecto fundamental que permite implementar el uso de las Tecnologías de la Información dentro de las entidades, es la integración de una visión estratégica futurista, el cual permite visionar la simplificación para mejorar la eficiencia organizacional y posibilitar la entrega de bienes y servicios cumpliendo altos estándares de calidad para los clientes, los cuales sean capaces de satisfacer las necesidades y expectativas referente a ello; por lo tanto, es necesario que se integre este elemento fundamental para incrementar las posibilidades de garantizar la subsistencia organizacional con el pasar del tiempo, teniendo en cuenta que las estrategias y las diferentes tecnologías actuales van quedando en la obsolescencia a medida que va incrementándose el conocimiento tecnológico y científico, por lo tanto, es necesario estar a la vanguardia de estos nuevos cambios que hagan posible la integración estratégica para incrementar la competitividad y generar mayores resultados que beneficien no solamente a los directivos organizacionales sino también a los colaboradores mediante la obtención de estrategias y recursos para disminuir el esfuerzo y obtener mayores resultados dentro de su área laboral. Cabe mencionar que, mediante el uso de las TIC, es posible crear un ambiente computarizado, interactivo y multi dimensional la cual ayuda a simular la realidad y la posibilidad de alta interacción entre el colaborador y el proceso, la cual facilita la introducción del colaborador y las experiencias interactivas.

De acuerdo a, Samra et al. (2019), existe una amplia diversidad de empresas que pueden ser tomados como ejemplo para explicar las TIC en el campo organizacional, dentro de las cuales, algunas han integrado estos recursos para los nuevos avances tecnológicos, mientras que otras han pagado grandes precios por resistirse a estas nuevas tendencias, dentro de los cuales se resalta la falta de posibilidades para incrementar su nivel competitivo y estar a la par de la competencia dentro de su sector económico, el cual a muchas ha llevado a la decadencia y su extinción; por lo tanto, es importante que las organizaciones estén al pendiente de estos cambios para ser adquiridos de manera pertinente y oportuna, el cual es un elemento fundamental para garantizar la subsistencia ayudado por otros elementos económicos y humanos, los cuales son el complemento ideal para la incorporación de estos recursos como parte de una gestión estratégica orientada hacia el largo plazo, fomentando la modernización y la innovación en los procesos internos para mejorar los resultados. Cabe mencionar que las TIC han tenido impacto dentro de las organizaciones y la sociedad, debido a los nuevos cambios que han surgido por los avances; de tal manera que los organismos se acoplen a los nuevos cambios que han sido deficientes, ya que no cuentan con los recursos necesarios para acoplarse a los nuevos retos que se presentan.

De acuerdo los autores, Uwizeyemungu et al. (2019), con la integración de las Tecnologías de la Información al campo económico y organizacional, se ha observado el desplazamiento de personas dentro de las organizaciones, las cuales han perdido su puesto de trabajo por no estar actualizados en cuanto a la utilización de los recursos tecnológicos, el cual, en algunos casos han sido reemplazados por maquinarias, mientras que en otros casos han sido reemplazados por personas debidamente capacitadas para el cumplimiento de estas nuevas exigencias dentro de los puestos; todo ello hace notorio la necesidad que tienen las personas para estar en constante capacitación y actualización de sus conocimientos de acuerdo a las nuevas tendencias laborales y las exigencias de las organizaciones para incorporar a nuevos talentos, de modo que les permita incrementar su nivel de empleabilidad y ser más atractivos para las organizaciones, el cual permitirá incrementar ingresos

por considerarse personal calificado dentro de una organización para el manejo de los recursos y herramientas tecnológicas. Su principal función de las Tecnologías de la Información es facilitar el trabajo oportuno dentro del ambiente laboral, la cual se hace posible a través de las redes informáticas, se puedan almacenar informaciones o tener un acceso desde dispositivos lejanos, posibilitando que la información sea compartida de manera instantánea y bidireccional entre los colaboradores a través de correos, foros y videoconferencias.

Bernal y Rodríguez (2019), establecen que, de manera silenciosa, las Tecnologías de la Información han determinado nuevos parámetros dentro del mercado laboral, debido a que estas habilidades y competencias a menudo son requeridas con mayor relevancia por parte de las organizaciones, las cuales exigen que se encuentren actualizadas en cuanto a estas nuevas tendencias, por lo cual es importante que los procesos de contratación se consideren estos requisitos esenciales para realizar la selección de personas calificadas que se ajusten a las necesidades y al perfil del puesto determinado. En este sentido, se resalta la vinculación de las diferentes áreas organizacionales para permitir la incorporación de los recursos tecnológicos en las organizaciones, teniendo en cuenta que, si bien las Tecnologías de la Información permiten utilizar sistemas automatizados para la gestión de diversos recursos internos, es necesario que estos sean operados y supervisados por personas debidamente capacitadas, para lo cual es necesario la disponibilidad de estos elementos esenciales para garantizar la máxima y eficiente utilización de los recursos. Dentro de los beneficios que aportan las Tecnologías de la Comunicación, se puede mencionar que permite el desarrollo de la salud y educación en todas las entidades gubernamentales, el desarrollo de profesionalismo a través del intercambio de la información, el apoyo a las entidades locales para poder alcanzar y sistematizar sus procedimientos, permite además la mejora y el aprendizaje de manera continua.

Para, Cabero y Llorente (2015), las Tecnologías de la Información están creando nuevos paradigmas, las cuales demandan de la implementación de



diferentes recursos y procedimientos, al mismo tiempo que requieren la disponibilidad de colaboradores para efectuar funciones en base a la experiencia que obtienen y otros recursos necesarios para una integración exitosa, de esta manera, se detalla la necesidad de considerar cada uno de los aspectos relacionados con esta variable, debido a que esto permitirá mejorar la eficiencia en cuanto a la implementación tecnológica dentro de las organizaciones sin importar el sector en el que se encuentren; asimismo, es preciso mencionar que la integración tecnológica demanda de la inversión y el manejo de los recursos, estos deben estar disponibles para la adquisición de diferentes sistemas y equipamiento tecnológico, el cual limita a las empresas pequeñas con un bajo presupuesto para acceder a estos recursos que permita mejorar su eficiencia y competitividad.

Martínez (2018), sostiene que, otro de los beneficios en las Tecnologías de la Información dentro de las entidades públicas se encuentra la posibilidad de mejorar los servicios proporcionados hacia los usuarios, los cuales pueden ser entregados sin la necesidad de contacto físico o la presencia de las personas hasta las instalaciones de las entidades, sino que éstos pueden ser entregados mediante el uso de las plataformas digitales y los sistemas automatizados, de modo que las personas puedan obtener el acceso respectivo mediante una conexión a internet, el cual no solamente mejora su nivel de satisfacción, sino que permite además disminuir los costos asociados al mantenimiento de oficinas y al pago de colaboradores para la entrega de servicios que pueden ser entregados de manera digital, dentro de los cuales se encuentra la gestión de trámites documentarios, la realización de consultas, la búsqueda de información, entre otros que puede ser derivados a este canal para disminuir además la saturación del personal en las áreas organizacionales ante la alta demanda del público.

Según, Fernández (2019), concerniente al proceso de innovación tecnológica dentro de las entidades públicas, éstas aún no han sido integradas de manera eficiente de acuerdo a lo esperado, el cual está sustentado en el incremento de los procesos burocráticos que están integrados en las entidades, lo cual dificulta el proceso de gestión para la integración eficiente de estos recursos,

el cual no permite incrementar la calidad de los servicios otorgados hacia los usuarios, quienes consideran que estos no son entregados de manera oportuna en el momento requerido, al mismo tiempo que consideran la falta de disponibilidad de personal en las áreas de atención al usuario, lo cual genera grandes colas de espera y en algunos casos, no llegan a ser atendidos; dicho problema se complica cuando se analiza las largas colas de espera de los usuarios o pacientes del servicio de salud, quienes tienen que esperar un tiempo prolongado para atender sus necesidades de salud, lo cual más allá de incrementar el nivel de insatisfacción, está provocando que las complicaciones de salud se incrementen cada día más por falta de una atención oportuna, el cual se sustenta en la falta de personal médico calificado.

Los autores, Cabero y Ruiz (2017), sostienen que, es importante considerar que la integración de las Tecnologías de la Información y las entidades públicas, representan una gran oportunidad para mejorar la eficiencia de las entidades en la entrega de los servicios estatales de acceso público, sin embargo, uno de los grandes limitantes es la falta de lineamientos claros que permita la integración de estos recursos, de modo que la burocracia es el principal enemigo para la innovación y el mejoramiento de los procedimientos y recursos utilizados para permitir que la ciudadanía tenga el acceso a servicios públicos bajo altos estándares de calidad de manera oportuna, lo cual hace reflejar la necesidad de realizar una reforma que posibilite integrar un enfoque concreto, mediante la integración de estos recursos, considerando los diferentes procesos y recursos que serán necesarios para lograrlos, de modo que cada uno de los objetivos planteados respecto a este tema, se hayan cumplidos de manera eficiente por cada uno de los participantes.

Según, Samra et al. (2019), uno de los grandes problemas con respecto a la entrega de los servicios estatales por parte de las entidades públicas, dentro de los cuales se encuentran generalmente las entidades municipales y los hospitales, es la deficiencia para entregar un servicio básico como la realización de trámites documentarios, los cuales tardan demasiado tiempo fuera de lo comprensible y establecido en las normativas internas, lo cual

demuestra la ineficiencia para la gestión de los recursos institucionales y las necesidades para la incorporación de recursos tecnológicos que abra la posibilidad de extender estos servicios haciendo uso de los recursos de internet como las páginas web, entre otros que brinden la posibilidad a los usuarios de realizar sus gestiones mediante estas plataformas, o la cual no tenga la necesidad de realizar las colas de espera para poder acceder hacia ellos.

De acuerdo a, Uwizeyemungu et al. (2019), es necesario considerar que, las Tecnologías de la Información dentro de los procesos organizacionales, es necesario contar con el personal que pueda realizar el manejo correspondiente de estos recursos, para ello, es necesario realizar una planificación estratégica que integren la gestión del cambio, de modo que de manera anticipada se vaya capacitando a las personas para que cuando sea del equipamiento correspondiente, se obtengan los resultados satisfactorios desde un primer momento.

Cabero (2014), recomienda que, en el momento de la capacitación del personal de salud en las TIC, es fundamental tener en consideración tres principios: 1) que no es suficiente con realizar acciones formativas, es decir no centrarse específicamente en los aspectos tecnológicos sino explicar en como la tecnología facilita la realización de muchas actividades. 2) tener en consideración una serie de dimensiones: instrumental, corresponde a todos aquellos instrumentos que permiten incorporación de nuevos métodos de trabajo. 3) puesta en acción se debe tener en cuenta: que la enseñanza debe ser puesta en práctica en el momento de la capacitación.

Así también, Bernal y Rodríguez (2019), afirman que, la implementación de las TIC es considerada como una decisión estratégica debido a que permite a las entidades generar valor agregado a los productos o servicios que se brindan a los usuarios. Por ello, Heinze et al. (2017), sustentan que las TIC en el sector educación han facilitado el fortalecimiento del conocimiento de los alumnos y profesores. Por otro lado, para hacer uso de las TIC se requiere de una computadora con acceso de internet y la capacidad de saber utilizarlo. La

tecnología contribuye en los nuevos retos de enseñanzas brindada a los alumnos.

Las TIC son el medio por el cual se guarda, se intercambia y se presenta información por medios electrónicos. Este mecanismo en la actualidad desempeña estrategias para el buen desarrollo de un país ya que estas tecnologías ayudan a que las empresas sean más productivas. (Martínez, 2018). En tanto, Barrios et al. (2017), Las TIC es el medio por el cual se guarda y se transmite información de un lugar a otro ahorrando tiempo y dinero, para hacer uso de estas tecnologías. El internet hoy en día facilita el desarrollo de las investigaciones debido a que permite tener el acceso a libros o revistas electrónicos.

Asimismo, Cabero y Llorente (2015), señalan que, las organizaciones deben capacitar a su personal sobre el uso de las TIC, para que las actividades de la organización se realicen con eficiencia y eficacia. Estas tecnologías contribuyen a que la organización sea más productiva debido a que contribuye a la optimización del funcionamiento de la organización.

Ayala y González (2015), las Tecnologías de la Información y la Comunicación son muy importantes en el desarrollo de la economía de una nación debido a la transmisión rápida de la información, además permite a que la comunicación entre dos o más personas se desarrolle por medios electrónicos. Las TIC se vienen desarrollando desde hace décadas atrás lo cual es evidente que ha facilitado la realización de las diversas actividades como resultado ha permitido que las organizaciones sean más productivas y rentables. (Fernández, 2019), la tecnología ha facilitado a que las organizaciones innoven sus procesos productivos y administrativos, entre otros procesos. Asimismo, los avances tecnológicos contribuyen a mejorar la económica de los gobiernos. Las TIC en el sector educativo han facilitado el acceso a las revistas y libros electrónicos. (Sierra et al, 2016)

Existen cuatro dimensiones, se citó a, El Foro Económico Mundial (2013), en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales se

explica en detalle. En la **Primera dimensión: Proceso de información**: son herramientas de instrucción y utilizan herramientas para procesar información y aplicar la conciencia de los componentes y conceptos básicos de la informática, es decir, software y hardware indicados. **Segunda dimensión: Información y recursos**, es aquel instrumento que permite satisfacer una necesidad de información. Por otro lado, para el acceso a la información se requiere mínimamente de una computadora que contenga un software y con acceso a internet. Asimismo, es fundamental que la fuente de información sea constantemente actualizada.

Como **Tercera dimensión: Medios de expresión y creación multimedia**, el internet es medio por el cual permite buscar información en las diversas fuentes de información. Para indagar dentro de esta red es importante tener las habilidades instrumentales y el conocimiento sobre cómo funcionan las TIC. **Cuarta dimensión: Canal de comunicación**, se refiere a la comunicación de forma virtual entre el remitente y el destinatario; los medios que facilita la comunicación a distancia son el teléfono, E- mail, entre otros medios.

Como segunda variable de estudio se tiene a la **gestión hospitalaria**, el Ministerio de Salud (2013), considera mecanismos de gestión que inicia con la planificación, organización, dirección y control realizado por los directivos del centro hospitalario, los cuales se enfocan en optimizar el funcionamiento del hospital mediante el buen desempeño de los trabajadores, entre otras estrategias.

La gestión hospitalaria es una disciplina que orienta al recurso humano de la organización hacia una cultura de mejora constante de procesos, de tal manera que los servicios médicos estén a la altura de las expectativas y necesidades del paciente. (Singh, 2018) Asimismo, Rojas et al. (2020), en el Perú los centros de salud de mayor nivel producen mejor nivel de satisfacción en comparación con el hospital de la seguridad social, debido a que el hospital de mayor nivel cuenta con mejor implementación de equipos y materiales tecnológicos, mayor cantidad de personal especializado y uso de la tecnología

moderna en los procesos de atención al usuario, todo esto contribuye a que la atención médica sea de acorde a lo que requiere el usuario.

Tariche (2015), mencionó que, las gestiones hospitalarias son aquellas que tiene como función de atender de forma oportuna las necesidades de salud dentro de su ubicación geográfica. Las políticas de salud tienen como objetivo mejorar la salud y tratar las diversas enfermedades, para ello se requiere del buen desempeño hospitalario. (Mayta, 2019) Según, Malagón et al. (2014) gestión hospitalaria, es catalogada como una entidad que brinda servicios de salud direccionadas a satisfacer las necesidades de salud del usuario, para ello se requiere de procesos articulados, profesionales especializados, es decir todo aquello que contribuya a garantizar una atención médica de calidad. El termino gestión hospitalaria, según, Singh (2017), observó que, la gestión hospitalaria es la disciplina que direcciona los recursos físicos y humanos de una entidad. Además, se toma en consideración el trabajo eficiente dentro de cada área, para mejorar el nivel de atención hospitalaria que desarrollan los profesionales en función a su cargo; es por ello, se necesitan colaboradores competentes para ejercer sus funciones de manera efectiva para el bienestar del paciente y la población en general, mejorando la atención oportuna.

También, López (2010), comentó que la adecuada gestión hospitalaria se enfoca en optimizar el funcionamiento del hospital, por ende, se satisfaga las necesidades del usuario. Es fundamental que los encargados de la gestión del hospital se centren en garantizar el adecuado funcionamiento del control interno de tal manera que las actividades médicas, administrativas, entre otras actividades se realicen de acuerdo a la normativa. Cabe mencionar que, una gestión hospitalaria eficiente no sólo favorece al usuario, sino que también a todos los grupos de interés bajo un mismo objetivo, la satisfacción global a largo plazo teniendo en cuenta que gestionar es planificar, coordinar y fiscalizar, a la cual se añade la optimización de recursos.

Según, Münch (2010), señala que, la gestión hospitalaria se fundamenta en el proceso administrativo. Por lo tanto, los responsables de conducir el funcionamiento del hospital deben conocer la parte operativa y contexto en la

cual se desenvuelve de tal manera las actividades en calidad de brindar un mejor sistema de salud de los usuarios bajo un enfoque de eficiencia y eficacia. Existe la necesidad de contar con aparatos tecnológicos para la incorporación en los nuevos centros hospitalarios, de tal manera, que proporcionen un servicio más oportuno que esté a la vanguardia de todos los ciudadanos en base a la mejora de sus deficiencias que presentan.

López (2010), menciona que, la definición de Gestión hospitalaria radica en el manejo de recursos disponibles del hospital, para dar mejor servicio de lo que requiere el usuario al momento de adquirir dicho servicio. Los encargados de la gestión hospitalaria tienen como función principal evaluar la calidad de los servicios médicos, verificar el cumplimiento normativo, además controlar y vigilar los procesos de atención médica. Cabe mencionar que la gestión hospitalaria en el Perú pasa por una importante etapa de profesionalización, para poder ser parte del cambio de la visión hospitalaria, los profesionales tienen que contar con una formación eminentemente práctica como la que ofrece el tema del ámbito de la salud teniendo en cuenta que estos serán los que tomen las decisiones de la entidad y poder ayudar.

Rodríguez et al. (2014), mencionan que, en la actualidad el paciente es considerado como un sujeto primordial, por lo cual se requiere de profesional especializado, de equipos modernos, materiales de calidad y disponibilidad de fármacos de tal manera que la atención hospitalaria cure la enfermedad del paciente. Asimismo, es relevante que la gestión hospitalaria motive al personal mediante incentivos. La gestión hospitalaria de gran envergadura permite llevar a cabo procedimientos para otorgar alternativas de solución ante los posibles problemas que se presentan entorno a la calidad del servicio hacia los usuarios para poder alcanzar la efectividad de los servicios de un hospital teniendo en cuenta que la gestión hospitalaria tiene que seguir lineamientos y estándares para poder obtener los resultados propuestos durante el año fiscal.

Por ello, Vargas y Martínez (2021), mencionan que, la gestión hospitalaria se encarga de orientar los recursos humanos y físicos de tal manera la asistencia médica a los usuarios satisfaga las necesidades de salud del paciente. Cabe

mencionar que la gestión hospitalaria se relaciona con el manejo de la atención sanitaria y esta es sustentada con las gestiones en base a procedimientos, las cuales se efectúan de acuerdo al diseño que establece la Institución. Por lo tanto, a través de las gestiones se desarrollan una serie de facilidades, que conllevan a la Institución a mejorar su plan de trabajo, la implementación de nuevos aparatos que permitan efectuar mejor el trabajo de los profesionales de la salud.

Según, Singh (2017), como parte de la integración de las Tecnologías de la Información dentro del campo organizacional, se ha incrementado la demanda de profesionales, todo esto conlleva a manejar los recursos de manera eficiente, dentro de los cuales se encuentra el manejo de computadoras, manejo de sistemas web, entre otros equipos electrónicos que requieren de habilidades específicas para ser operados; de esta manera, las organizaciones cada vez más están demandando de personas con estos conocimientos para pasar el proceso de selección, de modo que, es otra de las exigencias que los colaboradores deben integrar a sus habilidades laborales para permitir mejorar su índice de empleabilidad, el mismo que además le permitirá tener un mejor nivel de desempeño en su espacio de trabajo.

Para, Münch (2010), la integración de equipos electrónicos avanzados dentro del campo de las atenciones hospitalarias, más allá de brindar una calidad de servicio y excepcional al paciente, permite generar seguridad y confianza, teniendo en cuenta que las personas acuden a los centros hospitalarios para dar solución a sus problemas de salud que afectan en su día a día, por lo cual, se sentirán más aliviados al saber que la entidad se encuentra debidamente capacitada y equipada para atender sus necesidades de manera eficiente; es preciso mencionar a los elementos tangibles y el equipamiento tecnológico de los hospitales para generar una buena imagen hacia el público, la cual, no solo permita atraer más pacientes, sino que permita reflejar los recursos institucionales para beneficiar a la población.



Para, López (2010), concerniente a la gestión hospitalaria, es necesario realizar procesos de evaluación de desempeño a las personas designadas para ocupar los puestos directivos, de modo que se pueda corroborar con las gestiones correspondientes para entregar un servicio de calidad y oportuno al público. De esta manera, se destaca la importancia de desarrollar los procesos de evaluación de desempeño, con la finalidad no sólo de conocer el nivel de rendimiento de cada una de las personas, sino que también, permite conocer el nivel de desempeño a nivel organizacional para la entrega de los servicios públicos hacia los pacientes, a las cuales, se satisfagan las necesidades y se contribuya al mejoramiento de la calidad de vida poblacional.

De acuerdo a, Rodríguez et al. (2014), es importante destacar además, que, la gestión hospitalaria es considerar aspectos importantes como la accesibilidad de las personas más necesitadas hacia los servicios hospitalarios, considerando que aquellos tienen los mismos derechos para gozar de una atención de calidad y oportuna que posibiliten la obtención de eventos emergentes que hace de su salud; por lo tanto, se debe diseñar las mejores estrategias viables que permitan acercar estos servicios hacia toda la población, de modo que, se cumpla el objetivo estratégico de extender los servicios sociales hacia las poblaciones más necesitadas y vulnerables. Todo ello, se enmarca dentro de la eficiencia de la gestión hospitalaria lo cual hacen posible la extensión de estos servicios mediante un manejo integral de cada uno de los elementos que hacen posible financiamiento de estas actividades importantes.

Según, Campos et al. (2020), los profesionales designados para realizar la gestión hospitalaria, deben tener la capacidad para realizar una gestión eficiente para el mejoramiento de la calidad de servicio entregado al público, debido a que se requiere de un personal altamente capacitado en la atención a enfermedades y en el manejo de equipos hospitalarios que permitirá entregar facilidades a las demandas de salud del entorno, de modo que se pueda contribuir al mejoramiento del sistema hospitalario del país mediante la entrega de resultados satisfactorios y veraces que expresen la conformidad

del público que respecta la utilización de los recursos para la entrega de estos servicios esenciales.

Para, Manchay (2021), la gestión hospitalaria, es un proceso muy importante que se debe llevar a cabo de manera responsable no solamente por las personas designadas como directores de estas entidades, sino también de todas las autoridades que conforman el sistema de atención al público, de modo que se pueda adquirir los recursos necesarios para el fortalecimiento del equipamiento tecnológico y humano que posibiliten la extensión de estos servicios hasta los lugares más recónditos del país, teniendo en cuenta que la integración de puestos de salud y otros establecimientos para atender este tipo de necesidades, demanda de diversos factores, entre los cuales, los recursos financieros permiten la construcción de estructuras para brindar el servicio y la adquisición de medicinas, sin embargo, dentro de este sector, el recurso humano capacitado y calificado para brindar servicios al sector salud, es muy escaso, por lo tanto, se deben tener en cuenta estos aspectos para capacitar a las personas para que puedan desarrollar las actividades de atención a los pacientes de manera eficiente y oportuna y todos los establecimientos de salud dentro de la extensión del país sin ningún tipo de distinciones o marginaciones por sus características sociales o rangos culturales.

Los autores, López y López (2019), sostienen que, la gestión de los hospitales pueden considerarse como un proceso complejo debido a que se trabaja con información sensible relacionada con el bienestar de los pacientes para brindar una atención de calidad no solo enfocado en satisfacer expectativas, sino que también deben estar orientadas en brindar soluciones prácticas cuando las emergencias lo ameritan, por lo tanto, es importante que el personal de estos establecimientos estén debidamente capacitados para actuar de manera coherente cuando las situaciones lo ameriten, asimismo, los directivos y supervisores deben velar para que la entidad cuente con recursos de acuerdo a las exigencias del sector, considerando que no todas las locaciones a lo largo de la extensión de un país cuentan con las mismas

necesidades o demandas por parte de la población respecto a los servicios de salud.

Según, Tumbaco et al. (2020), es sumamente importante la capacitación continua de los profesionales designados en el sector salud, teniendo en cuenta que cada uno de ellos trabajan para atender las diversas emergencias y problemas de salud presentados por los usuarios, quienes acuden hacia ellos buscando una solución que ayude a recuperar su bienestar y mejore su calidad de vida, por lo tanto, los niveles de expectativas son altos, por lo cual la entidad en su conjunto a través del personal de salud, deben tener la capacidad suficiente para poder cumplirlas sin ningún tipo de problemas. De esta manera se resalta la importancia de los planes de capacitación dentro de las entidades que conforman el sector clave para el desarrollo del país, quienes deben actualizar sus conocimientos y competencias que posibiliten la entrega de un servicio capaz de devolver la tranquilidad a los pacientes.

Según, Campos et al. (2020), mencionan que, la gestión hospitalaria debe ser evaluada teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y procesos con la finalidad de conocer el nivel de gestión y las deficiencias que deben ser corregidas a tiempo. Asimismo, la evaluación permite verificar el desempeño que vienen ejerciendo cada uno de los colaboradores que forman parte del organismo donde cumplen sus funciones.

Así también, Manchay (2021), sostiene que, la gestión de los hospitales tiende a tener un encargado que conozca los diferentes procedimientos internos para la optimización de los recursos que permitan entregar un servicio eficiente y de calidad para una atención oportuna a los pacientes, teniendo en cuenta que este servicio mejora las condiciones de vida de la sociedad y su nivel de seguridad respecto a su salud. En este sentido, López y López (2019), sostienen que, la experiencia de los profesionales encargados de la dirección hospitalaria, juegan un rol muy importante para mejorar el servicio entregado a los pacientes, debido a que les permitirá tomar mejores decisiones acertadas, las cuales no sólo mejorará el nivel de satisfacción en los

pacientes, sino que además permitirá mejorar la imagen institucional hacia un enfoque de confianza y seguridad.

En tanto, Tumbaco et al. (2020), la gestión hospitalaria, está relacionada con el proceso de selección y reclutamiento de sus trabajadores. Es fundamental que la capacitación se realice de acuerdo a las necesidades que tiene el personal médico, administrativo, entre otros para un adecuado ejercicio de la profesión.

En tanto, Sosa (2016), la gestión hospitalaria desarrolla acciones estratégicas para que la atención a los pacientes sea de forma integral y así mejorar de manera constantemente los procesos, gestiona las adquisiciones de equipos de mejor diagnóstico de enfermedades y supervisa la labor del personal para que el hospital brinde servicios médicos de alta calidad.

Artaza (2014), destaca que, los hospitales deben realizar una gestión orientada a satisfacer las necesidades de salud de la población con eficiencia y eficacia. Por lo tanto, deben saber escuchar, estudiar, reconocer, detectar y dar respuesta a las necesidades de salud que afronta la población.

La Secretaría de Salud de Honduras C.A. (2012), diseñaron tres niveles de gestión dentro de los métodos de gestión hospitalaria: Primero: gestión estratégica. Es realizada por los directivos lo cual tiene como función establecer, procesos, políticas, etc. Gestión táctica: se refiere a la realización de las actividades internas con eficiencia y eficacia. Gestión Operativa: consiste en el conjunto de acciones direccionadas hacia la mejora de la atención medica al paciente; esta gestión es realizada por administradores de sistemas de micro gestión.

Respecto a las dimensiones de la gestión hospitalaria, el Ministerio de Salud (2013), menciona las siguientes: **Dimensión 1. Información gerencial.** Se refiere al sistema en la cual se registra, se valida, se procesa, se interpreta y se almacena los datos de manera segura y confiable. Este sistema recopila la información referente a la satisfacción e insatisfacción de los usuarios atendidos.

**Dimensión 2. Control de la gestión.** Esta dimensión consiste en evaluar el nivel de logro de los objetivos y metas previstas en el plan operativo del establecimiento de salud. Esta función es llevada a cabo por los altos mandos del hospital con la finalidad de verificar los resultados obtenidos y generar una cultura de mejora continua y eficiencia de la gestión hospitalaria. (Ministerio de Salud, 2013)

**Dimensión 3. Desarrollo del talento humano.** Para la realización de las actividades bajo un enfoque de eficiencia y eficacia radica que el hospital debe contar con personal idóneo, preparado, capacitado, motivado y talentoso. Por lo tanto, el personal es pilar para que las actividades se lleven cabo de acuerdo a lo previsto. (Ministerio de Salud, 2013)

**Dimensión 4. Logística y suministros de bienes y servicios.** La gestión hospitalaria está relacionada con el proceso logístico y suministros de servicios y bienes. Por lo tanto, mediante el sistema logístico se permite adquirir los fármacos, servicios, suministros y productos inteligentes de tal manera que no falte nada, para ello es fundamental que los requerimientos de bienes y servicios sean atendidos en el menor tiempo posible. Todos los requisitos logísticos y físicos deben estar incluidos en el CAP (Centro de Atención Primaria). Esto asegura la entrega de los PAC (Planes de Atención Complementaria) y el logro de sus objetivos. (Ministerio de Salud, 2013)

**Dimensión 5. Gestión financiera.** Consiste en la gestión de los recursos financieros y económicos de la entidad hospitalaria, la disponibilidad de estos recursos permite el adecuado funcionamiento y supervivencia de la misma. Por lo tanto, es fundamental que la Institución cuente con un presupuesto financiero de tal manera que se pueda prever y controlar los ingresos y salidas de dinero. (Ministerio de Salud, 2013)

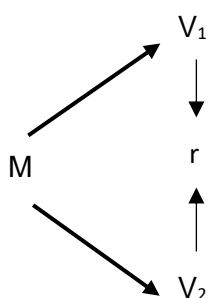
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio:** La investigación es de tipo básica, en realidad, debido a que como objetivo contribuyó con el logro de una mayor comprensión del problema de investigación estudiado y generar de esa manera aportes a las disciplinas afines a la docencia superior. (Hernández et al., 2014).

**Diseño de investigación:** La presente investigación estuvo desarrollada bajo un diseño no experimental, el cual fue adoptada debido a que no será necesario la manipulación de variables para modificar su comportamiento que permitió variar los resultados, sino que cada una de ellas fueron analizadas de acuerdo a como se desenvuelven en su propio ambiente; asimismo, el estudio es de corte transversal debido a que sólo fue necesario una oportunidad para recopilar la información necesaria (Palella y Martins, 2012).

El mencionado diseño se representó de la siguiente forma:



Donde:

- M** = Muestra
- V<sub>1</sub>** = TIC
- V<sub>2</sub>** = Gestión hospitalaria
- r** = Relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

$V_1$  = TIC

$V_2$  = Gestión hospitalaria

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población fue conformada por 113 colaboradores pertenecientes al Hospital de Saposoa. La población según Hernández (2018), es la totalidad de elementos en una investigación y que cuentan con características específicas.

#### **Criterios de inclusión:**

- Todos aquellos colaboradores que se encuentren prestando sus servicios bajo la modalidad CAS.
- Todos aquellos colaboradores que se encuentren prestando sus servicios bajo nombramiento.
- Personal que cuente con una edad entre 18 hasta 65 años.

#### **Criterios de exclusión:**

- Personal que presten sus servicios mediante la modalidad de locación.
- Personal que haya sido designado como jefes de área.
- Personal que no desempeña una función administrativa dentro de la entidad.

**Muestra:** La cantidad muestral a considerar en el presente estudio, fue igual a 113 colaboradores.

**Muestreo:** Se consideró a la utilización del muestreo de tipo no probabilístico.

**Unidad de análisis:** Un colaborador de la entidad hospitalaria.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La técnica utilizada para la recolección de información, fue la encuesta, la cual de acuerdo al autor Rojas (2015) es una técnica muy relevante dentro del campo de la investigación que permitió el acceso a la información desde la muestra sin mayores complicaciones e inversiones al respecto.

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado para recabar información respecto a las TIC, consta de 20 ítems con una escala ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Bajo (20 – 47), medio (48 – 74) y alto (75 – 100)

El instrumento para medir la variable gestión hospitalaria es el cuestionario, que tuvo como finalidad identificar el nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. El cuestionario está constituido por 24 ítems con escala ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Malo (24 – 56), regular (57 – 88) y bueno (89 – 120)

#### **Validez**

Para conocer el nivel de validez de los cuestionarios utilizados, estos fueron sometidos a un procedimiento denominado como juicio de expertos, el cual fueron a cargo de tres profesionales con amplios conocimientos sobre las variables investigadas, quienes analizaron cada uno de los cuestionarios entregados para emitir su juicio de opinión y su valoración porcentual que determinará el nivel de validez.



**Tabla.** Validación de instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
TIC	1	Metodologo	4.4	Si es Aplicable
	2	Especilista	4.3	Si es Aplicable
	3	Especialista	5.0	Si es Aplicable
Gestión hospitalaria	1	Metodologo	4.5	Si es Aplicable
	2	Especialista	4.3	Si es Aplicable
	3	Especialista	5.0	Si es Aplicable

**Fuente:** Elaboración propia.

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 91% de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 92% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado; de esta manera, se determinó que los instrumentos poseen un alto nivel de validez.

### **Confiabilidad**

Para establecer el nivel de confiabilidad de los instrumentos, se utilizó al procedimiento denominado Alfa de Cronbach, el cual fue realizado mediante el uso del programa estadístico, teniendo en cuenta el criterio esencial y que el resultado debió ser igual o superior a 0.70 para ser considerado como un instrumento confiable y aplicable a la muestra de estudio para la recopilación de información.

### Análisis de confiabilidad de las TIC

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	113	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	113	100,0

a. La eliminación por lista se basó en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	20

### Análisis de confiabilidad de Gestión hospitalaria

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	113	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	113	100,0

a. La eliminación por lista se basó en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	24

### 3.5. Procedimientos

Correspondiente al primer procedimiento de investigación, se realizó el análisis respectivo del objeto de estudio para hacer posible la determinación objetiva de la problemática; seguidamente se dio lugar a la recopilación de información relevante y los antecedentes respecto a las variables, los cuales dieron forma al marco teórico; posteriormente se desarrolló la determinación de los cuestionarios respectivos, los

cuales fueron validados y se estableció su nivel de confiabilidad para ser posteriormente aplicados hacia la muestra, el cual dio origen a los datos que fueron analizados estadísticamente para conseguir los resultados, los cuales fueron comparados con información consignada en el marco teórico; finalmente se consideró las conclusiones y recomendaciones respectivas para finalizar el proceso de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de la información, se tuvo en cuenta los datos numéricos obtenidos desde la muestra, los cuales fueron analizados estadísticamente utilizando el programa SPSS v.25 ayudado por la estadística descriptiva y permitió realizar el cálculo respectivo de las frecuencias y porcentajes y determinar las tablas estadísticas que fueron presentadas; en cuanto a la comprobación de las hipótesis, esto fue posible mediante la utilización del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual permitió al responder a los objetivos planteados determinando el tipo y nivel de correlación existente entre variables respectivamente.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se desarrolló en el marco del respeto a los principios éticos internacionales, iniciando por el **Principio de beneficencia**, los resultados de la investigación fueron orientados a beneficiar a la entidad objeto de estudio. **Principio de no maleficencia** se consideró no causar daño alguno ya sea física o psicológicamente a los sujetos que participaron en la presente investigación. **Principio autonomía**, el investigador tuvo la libertad para la elaboración del informe. **Principio justicia**, se respetó las diversas definiciones mencionadas, no se discriminó, con el propósito de asumir una postura equitativa. **Consentimiento informado**, se explicó a los participantes sobre el propósito de la investigación y no mostraron resistencia en participar en la encuesta. Además, la investigación se ha desarrollado en el marco de respeto a los lineamientos proporcionados por la Universidad de origen y a la Norma APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022.

**Tabla 1.** Nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 – 47	20	18 %
Medio	48 – 74	80	71 %
Alto	75 - 100	13	11 %
	Total	113	100 %

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital de Saposoa.

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de las TIC, es medio en 71 %, bajo en 18 % y alto en 11 %.

### 4.2. Nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

**Tabla 2.** Nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	24 – 56	39	35 %
Regular	57 – 88	53	47 %
Bueno	89 - 120	21	18 %
Total		113	100 %

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital de Saposoa.

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión hospitalaria, es regular en 47 %, malo en 35 % y bueno en 18 %.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

**Tabla 3.** Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
TIC	,109	113	,002
Gestión hospitalaria	,106	113	,000

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

#### Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

**Tabla 4.** Relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

TIC	Gestión hospitalaria	
	Correlación	Sig.
Instrumentos para el proceso de información	0.968**	0.000
Fuente de información y recursos	0.954**	0.000
Medios de expresión y creación multimedia	0.942**	0.000
Canal de comunicación	0.922**	0.000

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

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

#### Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.968, 0.954, 0.942 y 0.922 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01).

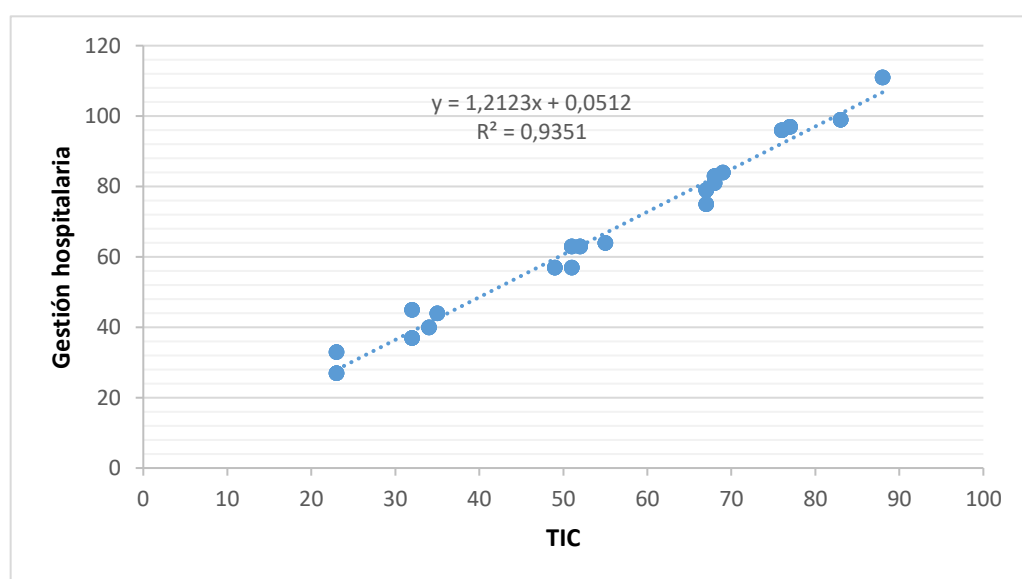
#### 4.4. Relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

**Tabla 5.** Relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

		TIC	Gestión hospitalaria
TIC	Coefficiente de correlación	1,000	,967**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	113	113
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,967**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	113	113

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

**Fuente:** Base de datos obtenido del SPSS V.25



**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre las TIC y gestión hospitalaria.

#### Interpretación:

Se contempla la relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se

alcanzó un coeficiente de 0.967 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 93.51 % de las TIC influye en la gestión hospitalaria.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de las TIC, es medio en 71 %, bajo en 18 % y alto en 11 %, debido a que, no conocen a detalle el funcionamiento, manejo y procesos de las TIC disponibles en la Institución. Dicho resultado coincide con Hoz et al. (2019), mencionan que, la adopción de las TIC por parte de las organizaciones es catalogada como una decisión estratégica debido a que facilita la optimización del funcionamiento de la misma, además es un factor que impulsa el desarrollo de la economía del país ya que estas tecnologías han dado lugar a la innovación de los procesos productivos y comerciales. Las TIC en el sector educación han contribuido a la transformación de la educación superior porque la enseñanza puede darse de manera virtual mediante el uso de estas tecnologías.

Asimismo, Fernández (2019), indica que, los docentes tienen un nivel de conocimiento intermedio o básico y poco hacen uso de las TIC en el proceso de enseñanza al estudiante debido a que los maestros carecen de aptitudes y destrezas instrumentales para el manejo de estas tecnologías, por lo tanto, es relevante que las entidades educativas capaciten a su personal sobre el manejo eficiente de las TIC de tal modo que la enseñanza al estudiante sea más dinámica y de calidad, en ese mismo contexto, Poveda y Cifuentes (2020), quienes manifiestan que, las Tecnologías de la Información son herramientas muy importantes que permiten fortalecer el desempeño de las organizaciones, para lo cual es necesario tener una administración para la adquisición de los equipos tecnológicos para ser utilizados en el mejoramiento de los servicios ofertados al ciudadano; asimismo se logró determinar que las entidades públicas son las que tienen el menor índice en procesos de implementación tecnológica, debido a la falta de lineamientos y procedimientos internos que posibiliten su implementación sin mayores limitaciones en los trámites documentarios y otros aspectos de tipo legales, en cuanto, Vértiz et al. (2018), menciona que, las TIC en el sector educación mejoran las habilidades y competencias de los estudiantes, ya que estas tecnologías permiten tener acceso a revistas y libros electrónicos. Asimismo, es importante que los docentes estén familiarizados con las TIC de tal manera que el procedimiento de aprendizaje de los estudiantes sea más dinámica y



entendible mediante el uso de la tecnología. La tecnología en el ámbito educativo contribuye a la transformación del proceso de enseñanza, en cuanto, Wef (2013), hace mención que, contribuye a la innovación en productos y marketing, especialmente en la producción y comercialización de servicios, sin embargo, las TIC se usan para indicar el cambio de paradigma de la manera en que se hace uso de este recurso en las diferentes áreas o departamentos de una entidad de manera positiva para poder realizar un proceso sistematizado.

En ese mismo contexto, Fernández (2019), indica que, las actividades académicas sean más didácticas. Cabe mencionar que una de las ventajas de las TIC, es la aceleración de los procesos de información dentro de las organizaciones que hacen posible la entrega de orientaciones precisas en tiempo real hacia los colaboradores, de modo que estos puedan desarrollarlo de manera eficiente de acuerdo a las necesidades organizacionales, además, Dussel y Quevedo (2010), indican que, las TIC coadyuvan a la interacción de experiencias que pueden darse en diversos niveles, conduciendo a la eliminación de barreras jurisdiccionales; como resultado, nutre el aprendizaje personal y grupal, asimismo, López (2013), hace mención que, el uso de las TIC contribuyen al avance del conocimiento personal. El Programa de Educación en TIC da la conceptualiza a las TIC como la manera de tecnología usada para almacenar, diseñar e intercambiar información. Cabe mencionar que la evaluación de las TIC hace referencia a un conjunto de procedimientos orientados a desarrollar el análisis sobre el funcionamiento de los equipos tecnológicos con los que cuenta la organización, además se recopila la información necesaria para establecer las necesidades de equipamiento.

Además, Cacheiro (2011), indica que, las características de las TIC de diversos autores son la falta de importancia, interactividad, coherencia, inmediatez, digitalización, innovación, automatización de las tendencias naturales, diversidad y educación, economía, industria, penetración en diversos campos, especialmente en la esfera cultural. Es necesario considerar que el uso de las Tecnologías de la Información requieren de personal capacitado para poder obtener resultados positivos de acuerdo a la inversión

realizada para la adquisición de los equipos, por ello, es necesario considerar la impartición de capacitaciones frecuentes para proporcionar los conocimientos necesarios a los colaboradores de las áreas involucradas para mejorar su nivel de eficiencia, así mismo, Cabero y Ruiz (2017), indican que, las TIC facilitan el desarrollo de las actividades tanto como de las personas y empresas, lo cual permite ahorrar tiempo y dinero. Asimismo, es fundamental que las organizaciones capaciten sobre el uso de las TIC y así lograr beneficiarnos con las tecnologías que tenemos a nuestra disposición.

Entre los principales tipos de las TIC se encuentran: Sistemas para infraestructuras corporativas: Facilita el flujo de la información y comunicación dentro y fuera de la organización. Este sistema dentro de los hospitales permite atender de forma oportuna los requerimientos de información que solicita tanto como el personal y los usuarios, además permite el registro digital de documentos clínicos, en cuanto, Díaz (2017), hace mención que, las organizaciones deben invertir en las TIC, teniendo en cuenta que los beneficios que proporcionan son mayores que los costos, por lo tanto, el principal beneficio es que mejora la productividad, propicia una rápida comunicación, etc. Por lo tanto, es relevante que los directivos de las organizaciones apuesten por la utilización de las herramientas tecnológicas porque facilitan que las actividades se realicen con mayor eficiencia y eficacia.

Además, Dussel y Quevedo (2010), indican que, las Tecnologías de la Información en las organizaciones pasan por un proceso de implementación, el cual debe ser gestionada de manera eficiente y persistente por el personal directivo, para lo cual deben tener la capacidad de desarrollar un análisis eficiente que permita detectar las necesidades organizacionales y determinar el recurso tecnológico estratégico que hará posible el mejoramiento de esa necesidad, de esta manera se logrará realizar la incorporación tecnológica representativa de alto impacto, la cual ayudará a los colaboradores a ser más eficientes en su puesto de trabajo, posibilitando obtener mejores niveles de desempeño que contribuirán a la mejora de la competitividad organizacional. Asimismo, una de las características más significativas de las TIC es que permite reconocer las diversas herramientas digitales que existen, todas las

entidades tienen que ser conscientes que los colaboradores tienen que estar en una actualización continua para el uso de estas herramientas para poder lograr los objetivos trazados.

Así mismo, Uwizeyemungu et al. (2019), refieren que, con la integración de las Tecnologías de la Información al campo económico y organizacional, se ha observado el desplazamiento de personas dentro de las organizaciones, las cuales han perdido su puesto de trabajo por no estar actualizados en cuanto a la utilización de los recursos tecnológicos, el cual, en algunos casos han sido reemplazados por maquinarias, mientras que en otros casos han sido reemplazados por personas debidamente capacitadas para cumplir con estas nuevas exigencias dentro de los puestos; todo ello hace notorio la necesidad que tienen las personas para estar en constante capacitación y actualización de sus conocimientos de acuerdo a las nuevas tendencias laborales y las exigencias de las organizaciones para incorporar a nuevos talentos, de modo que les permita incrementar su nivel de empleabilidad y ser más atractivos para las organizaciones, el cual permitirá incrementar además las posibilidades de mejorar su calidad de vida a través del incremento de ingresos por considerarse personal calificado dentro de una organización para el manejo de los recursos y herramientas tecnológicas. La principal función de las Tecnologías de la Información es posibilitar que la información sea compartida de manera instantánea y bidireccional entre los colaboradores a través de correos, foros y videoconferencias.

Además, el nivel de gestión hospitalaria, es regular en 47 %, malo en 35 % y bueno en 18 %, debido a que, el personal administrativo del hospital no conoce todos los procedimientos organizativos. Dicho resultado discrepa de Arras et al. (2021), quienes mencionan que los servicios brindados por las TIC ayudan al aprendizaje en la medida que permiten tener conocimientos y poder dar soluciones ante las demandas que la misma sociedad exige, debido a los constantes cambios producto de la globalización, esto conllevaría a que se tengan procesos más rápidos y ágiles, asimismo, discrepa de Ferreira y Paulo (2018), indican que, la adecuada gestión hospitalaria prevé todos los recursos necesarios para que el centro hospitalario funcione las 24 horas del día, es

decir busca garantizar la atención médica diurna y nocturna; asimismo, se enfoca en modernizar los procesos internos y se relaciona con el avance de los conocimientos y destrezas, teniendo en cuenta mejorar el establecimiento hospitalario, asimismo la gestión hospitalaria orienta los recursos disponibles hacia la satisfacción de las necesidades.

Existe relación significativa entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.968, 0.954, 0.942 y 0.922 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones, en ese mismo contexto, Marín (2021), hace mención que, después de haber aplicado el análisis correspondiente de la información recopilada mediante los procedimientos estadísticos pertinentes, se determinó la existencia de un nivel significativo de correlación entre las variables investigadas, el cual fue abordado mediante el coeficiente de correlación Pearson el cual alcanzó un Valor igual a 0.705, por lo cual, se estableció además que el desarrollo de las actividades orientadas al mejoramiento de la gestión hospitalaria, permiten incrementar el nivel de eficiencia al momento de desarrollar la ejecución presupuestal, por lo tanto, es importante potenciar los diferentes lineamientos, las habilidades y competencias de los colaboradores de esta área para mejorar la eficiencia el manejo de los recursos institucionales para dar solución a las diferentes problemáticas de la población, la cual corresponde a la responsabilidad esencial de la entidad; asimismo se conoció que el nivel de ejecución de los presupuestos en la entidad hospitalaria, tiene un nivel muy bajo a un 41%, seguido de un nivel alto en un 13%. Bajo estos resultados se fundamenta que la gestión hospitalaria desarrolle un control constante de todas las actividades con la finalidad de monitorear que cada uno de las actividades y procedimientos internos se estén desarrollando de acuerdo con lineamientos normativos estipulados, en el caso de detectar retrasos en la ejecución de actividades tomar las decisiones correctivas para que se supere aquellos inconvenientes que ponen en riesgo la ejecución de los planes de acuerdo a lo previsto.

Asimismo, existe relación significativa entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoá, 2022, dicho resultado coinciden con, Pozo (2020), manifiesta que, teniendo en cuenta que se encontró un Valor de correlación igual a 0.839 el cual corresponde al tipo positiva dentro de un nivel alto, se determinó que el desarrollo de las actividades eficientes relacionadas a la gestión hospitalaria, son de suma importancia para mejorar la satisfacción de los colaboradores de la entidad, por lo tanto, es necesario que éstas sean fortalecidas mediante el desarrollo de diferentes actividades de capacitación y la implementación de lineamientos normativos que permitan mejorar la autonomía de las personas designadas para las áreas administrativas, de modo que puedan aplicar la toma de decisiones sin mayores restricciones para el mejoramiento de las condiciones laborales. Asimismo, es relevante que la gestión hospitalaria motive de manera constante al personal, elabore y ejecute planes de capacitación orientado a satisfacer las necesidades de capacitación de cada puesto de trabajo, brindar confianza al personal en desarrollo de las actividades, promover un clima de trabajo favorable, lo cual todo esto es catalogado como estrategias para que el trabajador este comprometido y cómodo es su puesto de trabajo.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,967 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 93.51 % de las TIC influye en la gestión hospitalaria.
  
- 6.2.** El nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, es medio en 71 %, bajo en 18 % y alto en 11 %, debido a que no se conoce a detalle el funcionamiento, manejo y procesos de las TIC disponibles en la Institución.
  
- 6.3.** El nivel de gestión hospitalaria, es regular en 47 %, malo en 35 % y bueno en 18 %, debido a que el personal administrativo del hospital no conoce todos los procedimientos organizativos.
  
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.968, 0.954, 0.942 y 0.922 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe del hospital de Saposoá, implementar el uso de las TIC en cada uno de los departamentos y áreas que son parte de la Institución, al mismo tiempo, destinar parte del presupuesto delegado para adquirir nuevos equipamientos (computadoras, procesadores) en virtud de contribuir al desarrollo oportuno y a la mejora constante del nosocomio.
  
- 7.2.** Al jefe de personal, gestionar programas y talleres de capacitación acerca de la utilización de las TIC para que los colaboradores mejoren sus funciones internas y cuenten con las destrezas necesarias para generar nuevos conocimientos en el entorno digital.
  
- 7.3.** Al jefe del área de informática, impulsar el uso de las Tecnologías de Información a todo el personal que labora en el hospital y así evitar la duplicidad de trabajo, así como brindar un servicio oportuno, eficiente y rápido a los usuarios. De igual modo, desarrollar políticas sobre el uso de las TIC en el personal a través de la mejora de la infraestructura y la adquisición de software modernos.
  
- 7.4.** Al administrador, incluir en todas las operaciones y procesos el uso de las TIC en aras de alcanzar eficientemente los resultados de la Institución, agilizar los trámites y procesos para así generar mayor satisfacción en el usuario.

## REFERENCIAS

- Arias, E. y Cristia, J. (2014), *El BID y la tecnología para mejorar el aprendizaje: ¿cómo promover programas efectivos?* (artículo científico). Washington DC.: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/EI-BID-y-la-tecnolog%C3%ADa-para-mejorar-el-aprendizaje-%C2%BFC%C3%B3mo-promover-programas-efectivos.pdf>
- Arras, A. Bordas, J. Porras, D. y Gómez, J. (2021), *Competencies in information and communication technologies. Study Cases: Universidad Santo Tomas (Colombia) and Universidad Autónoma de Chihuahua (México)*. (artículo científico). Universidad Autónoma de Chihuahua. México. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v14n1/0718-5006-formuniv-14-01-135.pdf>
- Artaza, O. (2014). *Modelo de gestión de establecimientos hospitalarios*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ayala, E., y Gonzales, S., (2015), *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima, Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala, E., y Gonzales, S., (2015), *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Fondo Editorial de la UIGV, Lima, Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1189>
- Barrios, I., Vargas, M., Echeverría, J., García, J. y Torales, J. (2017), *The use of information and communication technologies in research by Paraguayan medical students*. (artículo científico). Universidad Nacional de Asunción. San Lorenzo, Paraguay. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412017000400004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412017000400004)
- Bernal, M. y Rodríguez, D. (2019), *Information and communication technologies as a factor of innovation and*. (artículo científico). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>



- Cabero, J. (2014), *Nuevas miradas sobre las TIC aplicadas en la educación*. Andalucía Educativa. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40732/Nuevas\\_miradas\\_sobre\\_las\\_TIC\\_aplicadas\\_en\\_la\\_educacion.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40732/Nuevas_miradas_sobre_las_TIC_aplicadas_en_la_educacion.pdf?sequence=1)
- Cabero, J. y Llorente, M. (2015), *Information and Communication Technologies (IT): Formative Scenarios and Learning Theories*. (artículo científico). Universidad de Sevilla, Sevilla, España. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492015000200019](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492015000200019)
- Cabero, J. y Martínez, A. (2019), *Information and Communication Technologies and initial teacher training. Digital models and competences*. (artículo científico). Universidad de Sevilla, España. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89544/2019\\_CURRIC\\_FORM\\_PROF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89544/2019_CURRIC_FORM_PROF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabero, J. y Ruiz, J. (2017), *Technologies of Information and Communication for inclusion: reformulating the “digital gap”*. (artículo científico). Universidad de Sevilla, España. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/66918/2665-8692-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cacheiro, D. (2011). *Recursos educativos tic de información, colaboración y aprendizaje*. Revista de Medios y Educación. 39, 69 – 81.
- Campos, S., Varela, S., Meza, O. y Pérez, E. (2020), *Hospital Management of the Pandemic in Mexico City. An Analysis from the Street-Level Bureaucracy Approach*. (artículo científico). Universidad de Guanajuato, México. <http://www.remap.ugto.mx/index.php/remap/issue/view/21/showToc>
- Castro, R. (2018), *Management of Technology and scientific information in the university training*. (artículo científico). Universidad Nacional de Piura, Perú. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/1796/1697>
- Díaz, H. (2017), *Information and communication technologies and economic growth*. (artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de México, México. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0185084917300336?token=9BA667A90DE7BD4561B211B556C886F42A113D1E6F105A3FF45E281F72CE20D0376DE0DF008465879562478539B8C42D&originRegion=us-east-1&originCreation=20220303211612>

- Dussel, I. y Quevedo, L. (2010). *Educación y nuevas tecnologías: los desafíos pedagógicos ante el mundo digital*. Buenos Aires, República Argentina: Fundación Santillana.
- Fernández, L., Gordo, M., y Laso, S. (2016), *Enfermería y Salud 2.0: Recursos TICs en el ámbito sanitario*. (artículo científico). Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander (Cantabria), España. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000100012](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100012)
- Fernández, L., Gordo, M., y Laso, S. (2016), *Enfermería y Salud 2.0: Recursos TICs en el ámbito sanitario*. (artículo científico). Index Enferm. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000100012](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100012)
- Fernandez, N. (2019), *Use of information and communication technologies by university teachers in the area of education*. (Artículo científico), Universidad Nacional de Pilar. Paraguay. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/26/18>
- Ferreira, R. y Paulo, A. (2018), *La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria*. (Artículo científico), Universidad Estatal del Montes, Brasil. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64541/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64541/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, J. y Barbarán, H. (2021), *Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos*. (Artículo científico), Universidad César Vallejo, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/458>
- Foro Económico Mundial (2013), Informe Global de Tecnología de Información 2013 - (World Economic Forum, WEF , <https://www.gob.mx/cidge/articulos/wef-informe-global-de-tecnologia-de-informacion-2013>
- Gutiérrez, B. Ludeña, S. Flores, R. y Acuña, M. (2021), *Application of the ICTs in the educational sector: a review of the scientific literature of the last 5 years*. (artículo científico). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/929/858>

- Heinze, G., Olmedo, V. y Andoney, J. (2017), *Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México*. (artículo científico). Ensayos y opiniones. <http://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf>
- Hernández, R. (2018), *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill, México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hoz, E., Martínez, O., Combita, H. y Hernández, H. (2019), *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Influencia en la Transformación de la Educación Superior en Colombia para Impulso de la Economía Global*. (artículo científico). Scielo. Colombia. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n1/0718-0764-infotec-30-01-255.pdf>
- López, A., López, X. (2019), *Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: clínica privada de la ciudad de Macas*. (Artículo científico), Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/viewFile/1401/709>
- López, A., López, X. (2019), *Indicators to evaluate hospital efficiency. Case study: Private clinic in the city of Macas*. (artículo científico). Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1401/709>
- López, J. (2010), *Análisis de la Nueva Gerencia Hospitalaria, un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*. Estudio de caso. Bogotá, Colombia: Hospital San Rafael de Tunja
- López, J. (2010), *Análisis de la Nueva Gerencia Hospitalaria, un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*. Estudio de caso. Bogotá, Colombia: Hospital San Rafael de Tunja.

- López, M. (2013). *De las TICs a las TACs: la importancia de crear contenidos educativos digitales*. Revista Didáctica, innovación y multimedia, 27. <http://www.pangea.org/dim/revista27.htm>
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2014), *Administración hospitalaria*. (3ª ed.). Bogotá: Ed. Médica Panamericana.
- Manchay, A. (2021), *Modernization of Hospital Management*. (artículo científico). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. [http://rem.hrlamb.go\)b.pe/index.php/REM/article/view/549](http://rem.hrlamb.go)b.pe/index.php/REM/article/view/549)
- Marín, P. (2021), *Gestión hospitalaria y ejecución presupuestal en el Hospital Santa Gema Yurimaguas, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57777/Mar%c3%adn\\_PSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57777/Mar%c3%adn_PSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, M. (2018), *Access and use of information and communication technologies in mexico: determining factors*. (artículo científico). Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC), México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-36072018000200002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072018000200002)
- Mayta, M. (2019), *Gestión hospitalaria y el sistema de referenciacontrarreferencia en el Hospital II Angamos-EsSalud 2018*. (tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29115/Mayta\\_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29115/Mayta_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, S. (2015), *Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: Un análisis de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014*. (Tesis de maestría). PUCP, Lima, Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6515>
- Ministerio de Salud. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, Para Hospitales, Instituciones y Diresa*. Documento de trabajo, Lima - Perú. <http://cmp.org.pe/wpcontent/uploads/2016/07/GTIndicadoresCalidad/IndicadoresGestionEvaluacionHospitalaria-Minsa.pdf>

- Munch, L. (2010), *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V México, D.F.  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Núñez, J. (2018), *Tecnologías de la Información y Comunicación en el Desarrollo de las Competencias Matemáticas en la Educación Virtual Universitaria*. (artículo científico). Ciencia latina. Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/497/625>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) (2004), *Innovation in the Knowledge Economy*, París: OECD.
- Parella, S. y Martins, F. (2012), *Metodología de la investigación cuantitativa 3ra edición*. Fedupel.  
<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-parella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Poveda, D. y Cifuentes, J. (2020), *Incorporation of information and communication technologies (ICT) during the learning process in higher education*. (artículo científico). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n6/0718-5006-formuniv-13-06-95.pdf>
- Pozo, J. (2020), *Gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital rural Nueva Cajamarca – 2019*. (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64924/Pozo\\_TJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64924/Pozo_TJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, J., Dackiewicz, N. y Toer, D. (2014), *The patient-centered hospital management*. (artículo científico). Hospital de Pediatría SAMIC "Prof. Dr. Juan P. Garrahan". [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0325-00752014000100010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0325-00752014000100010&script=sci_arttext&tlng=en)
- Rojas, O., Cabo, E., Molina, R. y Espinosa, A. (2020), *The potential of anesthesiologists in hospital management*. (artículo científico). Hospital

- General Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima, Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000400535](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400535)
- Rojas, R. (2015), *Guía para realizar investigaciones sociales, Novena a trigésima octava edición.* Plaza y Valdés, México. <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Saavedra, S. (2021), *Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19.* (artículo científico). Universidad Nacional San Martín. Tarapoto. <http://revistas.unsm.edu.pe/index.php/rcsi/article/view/120/113>
- Sadia, I., Anum, S., Muhammad, R., Muhammad, S., Mosab, A. y Qurat, S. (2019). *Capacity and willingness to use information technology for managing chronic diseases among patients: A cross-sectional study in Lahore, Pakistan.* (artículo científico). PLoS One. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209654>
- Samra, H., Li, A., Soh, B. y Al Zain, M. (2019), *Utilisation of hospital information systems for medical research in Saudi Arabia: A mixed-method exploration of the views of healthcare and IT professionals involved in hospital database management systems.* (artículo científico). Health Inf Manag. Doi: <https://doi.org/10.1177/1833358319847120>
- Secretaria de Salud de Honduras C.A. (2012). *Modelo de Gestión Hospitalaria: Hospitales eficientes, gestionados por resultados con Calidad.* USAID-ULAT, Tegucigalpa, Honduras. <https://www.politopedia.cl/wp-content/uploads/2016/06/MODELO-DE-GESTI%C3%93N-HOSPITALARIA.-SECRETARIA-DE-SALUD.-HONDURAS.2012.pdf>
- Sierra, J., Bueno, G., y Monroy, S., (2016), *Análisis del uso de las tecnologías TIC por parte de los docentes de las Instituciones educativas de la ciudad de Riohacha Omnia.* (Artículo científico), Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73749821005>
- Singh, H. (2018). *Essentials of Management for Healthcare Professionals.* (Artículo científico), Taylor & Francis.

- <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315099200/essentials-management-healthcare-professionals-singh-hari>
- Sosa, V. (2016). *El presupuesto público una herramienta de planificación y gestión para la adecuada y óptima administración de los recursos públicos en el Hospital Regional de Ayacucho, 2015*, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, ayacucho - Perú.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1161/presupuesto\\_planificacion\\_gestion\\_administracion\\_sosa\\_cordova\\_viviana.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1161/presupuesto_planificacion_gestion_administracion_sosa_cordova_viviana.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Tariche, O. (2015), *Hospital Management Information System at the Institute of Cardiology and Cardiovascular Surgery. Part III: Surgery*. (artículo científico). Instituto de Cardiología y Cirugía Cardiovascular. La Habana. Cuba.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/cubcar/ccc-2015/ccc153k.pdf>
- Tumbaco, Y., Zambrano, M., Veliz, S. y Delgado, B. (2020), *Management competencies of nursing staff in the field of hospital management*. (Artículo científico), Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro, Venezuela.  
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/442/613>
- Uwizeyemungu et al., (2019), Patterns underlying required competencies for CPA professionals: a content and cluster analysis of job ads, DOI:10.1080/09639284.2020.1737157.
- Vargas, A. y Martínez, N. (2021), *Importance of hospital regulations and management for surgical blocks in Honduras*. (artículo científico). Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), Tegucigalpa, Honduras.  
<https://camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/12271/14180>
- Vértiz, R., Pérez, S., Faustino, M., Vértiz, J. y Alain, L. (2018), *Tecnología de la Información y Comunicación en estudiantes del nivel primario en el marco de la educación inclusiva en un Centro de Educación Básica Especial*. (artículo científico). Scielo. Perú.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a07v7n1.pdf>
- Wef. (2013), *The global information technology report 2008*. Geneva: wef

# **ANEXOS**

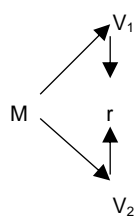


### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>TIC</b>	El Foro Económico Mundial (2013), hace hincapié sobre la importancia de instalar equipos TUC como computadoras, teléfonos, servidores y varios dispositivos facilitan el desarrollo de las actividades operativas y contribuyen a que la entidad sea más eficiente, eficaz, productiva y competitiva.	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Proceso de información	Proceso educativo Tecnología e información Técnicas de información	Ordinal
			Información y recursos	Medios de información Aplicaciones tecnológicas Información tecnológica	
			Medios de expresión y creación multimedia	Acceso a la información Redes de datos Comunicación de actividades Transparencia de información	
			Canal de comunicación	Canal personal Comunicación directa Reuniones de trabajo Supervisión de actividades	
<b>Gestión Hospitalaria</b>	El Ministerio de Salud (2013) lo conceptualiza como un proceso de gestión que inicia con la planificación organizativa y es direccionada y controlada por los directivos del centro hospitalario, lo cual se enfocan en optimizar el funcionamiento del hospital mediante el buen desempeño de los trabajadores, entre otras estrategias. (p. 14)	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Información gerencial	Proceso de organización Fuerza laboral Gestores del sistema de información Uso de las TIC	Ordinal
			Control de la gestión	Componentes de sistema Proceso de sistema apoyo organizacional Control de actividades	
			Desarrollo del talento humano	Selección y reclutamiento Capacitación Evaluación Retención	
			Logística y suministros de bienes y servicios	Planes estratégicos Suministros Necesidades de la institución	
			Gestión financiera	Rentabilidad financiera Análisis financiero Análisis de ingresos Análisis de gastos generados Análisis de gastos de personal	

## Matriz de consistencia

**Título:** TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis genera</b> H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022. H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022, es medio. H2: El nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022, es regular. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de las TIC y gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p>															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= TIC V2= Gestión hospitalaria r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> La población fue 113 colaboradores pertenecientes al Hospital de Saposoa.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue 113 colaboradores pertenecientes al Hospital de Saposoa.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">TIC</td> <td>Proceso de información</td> </tr> <tr> <td>Información y recursos</td> </tr> <tr> <td>Medios de expresión y creación multimedia</td> </tr> <tr> <td>Canal de comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión hospitalaria</td> <td>Información gerencial</td> </tr> <tr> <td>Control de la gestión</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo del talento humano</td> </tr> <tr> <td>Logística y suministros de bienes y servicios</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gestión financiera</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	TIC	Proceso de información	Información y recursos	Medios de expresión y creación multimedia	Canal de comunicación	Gestión hospitalaria	Información gerencial	Control de la gestión	Desarrollo del talento humano	Logística y suministros de bienes y servicios		Gestión financiera	<p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones																	
TIC	Proceso de información																	
	Información y recursos																	
	Medios de expresión y creación multimedia																	
	Canal de comunicación																	
Gestión hospitalaria	Información gerencial																	
	Control de la gestión																	
	Desarrollo del talento humano																	
	Logística y suministros de bienes y servicios																	
	Gestión financiera																	

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: TIC

#### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad de identificar el nivel de las TIC en el hospital del distrito de Saposoa, 2022.

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición				
Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5

N°	TIC	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Proceso de información</b>						
01	Conoce a detalle el funcionamiento, manejo y procesos educativos disponibles en la institución.					
02	Considera usted necesario el manejo de las TIC a la hora de gestionar y organizar información de los pacientes.					
03	Considera adecuado las técnicas de información para el procesamiento de información (procesador de texto, Power Point, Excel).					
04	Considera que el conocimiento y manejo de las técnicas de información le permiten tomar mejores decisiones					
05	El buen uso de las TIC en la organización, ayuda a que puedan elegir la mejor solución para resolver de inmediato los conflictos que se puedan presentar en la institución					
<b>Información y recursos</b>						
06	Los medios de información se encuentran a disposición de los colaboradores					
07	El uso de las aplicaciones tecnológicas agiliza la búsqueda y recuperación de la información haciendo más fácil la organización de la información.					

08	Utiliza usted tecnologías para simplificar sus actividades y conseguir información oportuna					
09	Le brindan capacitación en usos de los equipos tecnológicos					
10	Considera que el uso de los soportes tecnológicos constituye a una buena alternativa de trabajo.					
<b>Medios de expresión y creación multimedia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	En el hospital existen facilidades para el acceso de la información					
12	Las redes de datos o bancos de información son de libre acceso para todos los trabajadores que laboran en el hospital.					
13	Utiliza las TIC como un recurso valioso para comunicarse con todo el personal					
14	El empleo de las (TIC) contribuye a la transparencia de la información					
15	El empleo de las (TIC) en el hospital facilitan el análisis de las rendiciones de cuentas					
<b>Canal de comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Considera usted que los canales personales facilitan la productividad de los colaboradores.					
17	Considera usted que la comunicación directa facilita el trabajo de los colaboradores					
18	Considera que el correo electrónico y los foros constituyen un medio de comunicación importante para difundir información valiosa en las reuniones de trabajo					
19	Cree usted que el aplicar las TIC en las distintas Áreas de la institución, facilitarían la supervisión de las actividades					
20	Considera usted que las TIC ayudan a tener un mejor control y monitoreo de las actividades a realizar dentro de la institución.					

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión hospitalaria

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad de identificar el nivel de gestión hospitalaria en el distrito de Saposoa, 2022.

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición				
Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5

N°	Gestión hospitalaria	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Información gerencial</b>						
01	El personal administrativo del hospital conoce todos los procedimientos organizativos.					
02	Cree usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna ya que cuenta con una adecuada fuerza laboral.					
03	Se cuenta con adecuados gestores que hace que la información que se brinda sea oportuna					
04	Se da un adecuado uso a las TIC en todo el desarrollo de las funciones					
05	Cree usted que los sistemas informáticos agilizan el desarrollo de sus funciones					
<b>Control de la gestión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
06	En el hospital se mide el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas en concordancia con los componentes del sistema.					
07	En el hospital se monitorea, controla y evalúa el desempeño de los procesos sistemáticos del hospital					

08	En el hospital existe una mejora constante y progresiva como apoyo organizacional para cumplir los objetivos y metas.					
09	En el hospital existe una evaluación constante del cumplimiento de metas del personal administrativo.					
10	Las actividades, funciones y procesos son desarrollados en el tiempo acordado y establecido por la institución					
<b>Desarrollo del talento humano</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	El proceso de reclutamiento y selección se realiza de acuerdo a las necesidades de las Áreas y de forma transparente.					
12	En el hospital se desarrollan capacitaciones constantes con el fin de potenciar los conocimientos del personal administrativo.					
13	En el hospital se desarrollan evaluaciones sobre desempeño del personal en sus funciones, en aras de capacitar y recompensar.					
14	En el hospital se desarrollan acciones innovadoras y motivadoras que potencien el talento y vocación de cada trabajador del nosocomio.					
<b>Logística y suministros de bienes y servicios</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El hospital cuenta con sistemas de información estratégicos para difundir sus actividades del plan estratégico					
16	El personal cuenta con todos los suministros de manera oportuna					
17	En el hospital se desarrollan acciones correctivas para un adecuado uso de los suministros					
18	Las actividades que se ejecutan dentro del hospital han sido diseñadas por profesionales preparados en concordancia a las necesidades de la institución.					
19	Los sistemas y aplicativos empleados por la institución, facilitan y ayudan al sistema logístico para tener un control de los bienes y servicios de la organización					
<b>Gestión financiera</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	En el hospital se maneja de manera adecuada los recursos económicos (dinero y bienes) para el funcionamiento del hospital.					
21	En el hospital el análisis financiero se realiza de manera oportuna.					
22	En el hospital la planificación de los gastos de recursos asignados se desarrolla de acuerdo al plan de trabajo anual.					
23	En el hospital existe una supervisión y monitoreo adecuada de los ingresos y gastos económicos del hospital.					
24	En el hospital todos los gastos establecidos por el personal son registrados en los sistemas financieros					

# Validaciones de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA.  
Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Tarapoto.  
Especialidad : Doctor en Administración de la Educación.  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Tecnologías de Información y Comunicación.  
Autor (s) del instrumento (s) : Iris Tatiana Tong Hidalgo.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto 26 de mayo de 2022.

-----  
Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI. 01109463

Sello personal y firma

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA.

Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Tarapoto.

Especialidad : Doctor en Administración de la Educación.

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión hospitalaria

Autor (s) del instrumento (s) : Iris Tatiana Tong Hidalgo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión hospitalaria</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión hospitalaria</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión hospitalaria</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

**Instrumento aplicable y coherente**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5**

Tarapoto 26 de mayo de 2022.

  
Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI. 91199463

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA.  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Tarapoto.  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Tecnologías de Información y Comunicación.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Iris Tatiana Tong Hidalgo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				43		

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**Instrumento aplicable y coherente**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.3

Tarapoto 31 de mayo de 2022.



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



## IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA.  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Tarapoto.  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión hospitalaria  
 Autor (s) del instrumento (s) : Iris Tatiana Tong Hidalgo.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión hospitalaria</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión hospitalaria</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión hospitalaria</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto 31 de mayo de 2022.

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**V. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ.  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Callao.  
 Especialidad : Maestría en Ingeniería de Sistemas.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Tecnologías de Información y Comunicación.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Iris Tatiana Tong Hidalgo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Tecnologías de Información y Comunicación.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>50</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**Instrumento aplicable y coherente**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto 28 de mayo de 2022.



Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz



## VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ.

Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Callao.

Especialidad : Maestría en Ingeniería de Sistemas.

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión hospitalaria

Autor (s) del instrumento (s) : Iris Tatiana Tong Hidalgo.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión hospitalaria</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión hospitalaria</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión hospitalaria</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Tarapoto 28 de mayo de 2022.

Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz

## AUTORIZACION DE LA INSTITUCION



UNIDAD ESPECIALIZADA DE GESTIÓN TERRITORIAL HUALLAGA  
CENTRO DE SALUD I-4 SAPOSOA  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Saposoa, 08 de junio del 2022

### OFICIO SIMPLE N°381 – 2022 JMRS

SEÑOR : Dr. José Enrique Armas Barrantes.  
Jefe de la Unidad de Posgrado.  
UCV – Tarapoto.

DE : Med. Ciruj. Melany Giuliana Blácido Luna.  
Jefe de la Micro Red Saposoa-Hospital Saposoa

ASUNTO : Autorizo realizar Investigación.

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacerle llegar la aceptación para que la estudiante **IRIS TATIANA TONG HIDALGO** realice su trabajo de Investigación Científica en nuestro Centro de Salud Saposoa; solicitado por su Institución.

Sin otro particular me despido de usted; no sin antes reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
RED SERVICIOS DE SALUD HUALLAGA  
Dra. MELANY GIULIANA BLÁCIDO LUNA  
DIRECTOR  
HOSPITAL SAPOSOA

MGBLH/dtr  
C.c  
Logística  
Archivo





52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	55
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	49
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	69
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	51
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	32
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	68
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	51
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	32
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	68
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	34
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	76
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	52
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	77
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	88
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	55
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	49
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	69
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	51
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	32





<b>108</b>	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	<b>52</b>
<b>109</b>	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	<b>77</b>
<b>110</b>	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	<b>88</b>
<b>111</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>83</b>
<b>112</b>	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	<b>55</b>
<b>113</b>	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	<b>49</b>

## V2: Gestión hospitalaria

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	pr21	pr22	pr23	pr24	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	63
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	79
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	37
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	81
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	63
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	97
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	111
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	99
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	64
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	57
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	84
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	44
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	57
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	75
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	33
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	45
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	83
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	63
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	79
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	37
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	81

26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	40	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	63	
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	97	
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	111	
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	99	
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	64	
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	57	
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	84	
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	44	
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	57	
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	75	
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	33	
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	45	
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	83	
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	63	
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	79	
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	37	
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	81	
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	40	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	63	
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	97	
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	111	
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	99	
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	64	
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	57	

54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	84
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	44
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	57
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	75
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	33
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	45
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	83
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	63
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	79
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	37
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	81
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	40
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	63
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	97
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	111
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	99
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	64
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	57
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	84
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	44
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	57
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	75
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	33
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	45
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	83
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	63

82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	79	
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27	
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	37	
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	81	
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	40	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	63	
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	97	
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	111	
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	99	
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	64	
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	57	
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	84	
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	44	
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	57	
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	75	
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	33	
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	45	
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	83	
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	63
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	79	
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	37	
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	81	
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	40	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	63	
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	97	

<b>110</b>	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	<b>111</b>	
<b>111</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>99</b>
<b>112</b>	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	<b>64</b>	
<b>113</b>	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	<b>57</b>	