



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“USO DE LAS TICs Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CLÍNICA INTEGRAMÉDICA SEDE INDEPENDENCIA, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Keyty Angelica Patiño Condori
Isabella Naomi Albarracin Mejia

Asesor:

Mg. Cristhian Paul Céspedes Ortíz
<https://orcid.org/0000-0002-0422-6037>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	OMAR YUSSET ULLOQUE MERES
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ADA MELISSA MURILLO BRICEO
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	CRISTHIAN PAUL CESPEDES ORTIZ
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud

(Copie y pegue como imagen la hoja del reporte global)

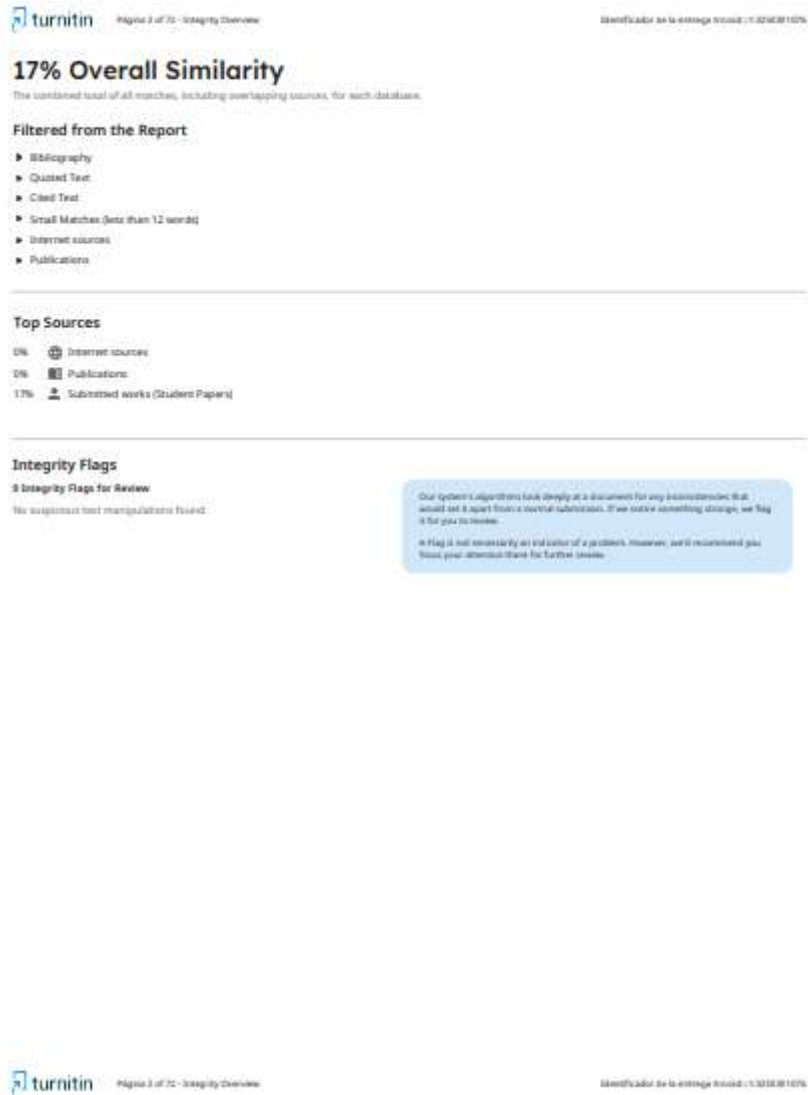


Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Índice de tablas	7
Índice de Figuras	8
Resumen	9
Palabras Claves.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	58
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables	27
Tabla 2 <i>Población y muestra de la investigación</i>	30
Tabla 3 <i>Baremación de la variable TICs</i>	31
Tabla 4 <i>Baremación de la variable gestión administrativa</i>	32
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencias de la variable uso de TICS</i>	37
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión equipamiento e infraestructura</i> ..	38
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión acceso a internet</i>	39
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión uso de software y aplicaciones</i> ..	40
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación y seguridad informática</i>	41
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa</i>	42
Tabla 11 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión planificación</i>	43
Tabla 12 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión organización</i>	44
Tabla 13 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión dirección</i>	45
Tabla 14 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión control</i>	46
Tabla 15 <i>Prueba de normalidad Shapiro Wilk</i>	47
Tabla 16 <i>Relación entre las variables Uso de las TICs y Gestión administrativa</i>	48
Tabla 17 <i>Relación entre las variables el equipamiento e infraestructura administrativa</i>	49
Tabla 18 <i>Relación entre el acceso a internet y Gestión administrativa</i>	50
Tabla 19 <i>Relación entre el uso de Software y aplicaciones y Gestión administrativa</i> ...	51
Tabla 20 <i>Relación entre la capacitación y seguridad informática y Gestión administrativa</i>	52

Índice de Figuras

Figura 1 Distribución de frecuencias d la variable uso de TICS	37
Figura 2 <i>Distribución de frecuencias d la dimensión equipamiento e infraestructura..</i>	38
Figura 3 <i>Distribución de frecuencias d la dimensión acceso a internet</i>	39
Figura 4 <i>Distribución de frecuencias d la dimensión uso de software y aplicaciones...</i>	40
Figura 5 <i>Distribución de frecuencias d la dimensión capacitación y seguridad informática</i>	41
Figura 6 <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa</i>	42
Figura 7 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión planificación</i>	43
Figura 8 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión organización</i>	44
Figura 9 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión dirección</i>	45
Figura 10 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión control</i>	46

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el uso de las TIC y la gestión administrativa en la clínica Integramédica, año 2023, en la cual la metodología empleada corresponde a un estudio de tipo básico, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 34 colaboradores y como técnica recolección de datos se aplicó una encuesta con opciones de respuesta de una escala Likert. Los resultados mostraron que el uso de las TICs están en un nivel medio del 58.82%, donde las dimensiones identificadas fueron el equipamiento e infraestructura nivel medio del 52.94%, acceso a internet del 70.59%, uso de software y aplicaciones del 64.71% y capacitación del 76.5%. Por otro lado, la variable gestión administrativa estuvo en un nivel regular del 67.6%, donde la dimensión organización e encontró en un nivel regular del 73.5%. Se concluyó que existe relación significativa considerable entre las variables con un nivel de significancia de $0.000 < 0,05$ y un coeficiente de correlación de $Rho = 0,812$.

Palabras Claves: TICs, gestión administrativa, internet, infraestructura

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the use of ICT and administrative management in the Integramédica clinic, year 2023, in which the methodology used corresponds to a basic type study, non-experimental design, correlational level and cross-sectional . . The sample was made up of 34 collaborators and as a data collection technique, a survey with response options on a Likert scale was applied. The results showed that the use of ICTs is at a medium level of 58.82%, where the dimensions identified were equipment and infrastructure medium level of 52.94%, internet access of 70.59%, use of software and applications of 64.71% and training of 76.5%. On the other hand, the administrative management variable was at a regular level of 67.6%, where the organization dimension was found at a regular level of 73.5%. It is concluded that there is a considerable significant relationship between the variables with a significance level of $0.000 < 0.05$ and a compensation coefficient of $Rho = 0.812$.

Keywords: ICTs, administrative management, internet, infrastructure

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 2–14. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Augusto, F., & Aguja, P. (2020). Las TIC en el sector salud, machine learning para el diagnóstico y prevención de enfermedades. *Quantica*, 1(2), 1–32. <https://revistacuantica.iescinoc.edu.co/index.php/rcq/article/view/27/29>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); 3era. ed.). <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Balbin, R. (2022). *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Gestión Administrativa en el MINSA, 2020* [(Tesis de Licenciatura: Universidad Peruana de Ciencias Informáticas)]. [https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/635/TESIS_FINAL_PRESENTADO - 20072022 - ultimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/635/TESIS_FINAL_PRESENTADO_20072022_ultimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Banco Mundial. (2023). Sistemas de gestión de información en salud en el Perú. In *Sistemas de gestión de información en salud en el Perú*. <https://doi.org/10.1596/40284>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica* (San Marcos (ed.)).
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría general de la Administración* (Mc Graw Hill (ed.); Issue 112). https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822_%283%29.pdf
- Cruz, M., Pozo, M., Andino, A., & Arias, A. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *E-Ciencias de La Información*, 9(1), 1–15. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Espinosa, R., & Cevallos, P. (2022). Las tics en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media. *AlfaPublicaciones*,

4(3), 245–265. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.259>

Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Main problems in the management of health facilities in Peru. *Revista Cubana de Salud Publica*, 46(4), 1–16.
<https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>

Falcón, V., Claudia, V., & Elizabeth, B. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018). *VII Congreso Nacional de Geografía de Universidades Públicas y XXI Jornadas de Geografía de La UNLP*, 1–24.
http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf Información adicional en www.memoria.fahce.unlp.edu.ar

Hernández, E. (2020). La tecnología y su implicancia en la labor administrativa del distrito escolar N° 96-43 de San Antonio Suchitepéquez [(Tesis de licenciatura: Universidad de San Carlos de Guatemala)]. In *Principales Factores Que Influyen En El Bajo Rendimiento*.
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/12983/1/201340599.pdf>

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). Mc Graw Hill Educación: México.

Inga, G. (2020). *Uso de las TIC y la gestión empresarial de un hospital nacional de nivel III de Lima, año 2022 TESIS* [(Tesis de Maestría: Universidad César Vallejo)].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115387/Inga_GG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lizcano, P., & Camacho, J. (2019). Assessment of health technologies: A hospital approach for the incorporation of medical devices. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomedica*, 40(3), 1–8. <https://doi.org/10.17488/RMIB.40.3.10>

Lopez, H. (2022). *Uso de TIC's y gestión administrativa en el personal de la Unidad Ejecutora 010 de la VIII DIRTEPOL, Huancayo – 2021* [(Tesis de Maestría: Universidad César Vallejo)].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82418>

Macas, S. (2023). *Los Sistemas de información en la Gestión administración en el GAD Municipal de Guano* [(Tesis de licenciatura: Universidad Nacional de Chimborazo)]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11390>

Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. *Revista Chilena de Infectología*, 35(6), 680–688. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>

- Merzthal, J. (2021). *¿Por qué fracasa la Transformación Digital en las empresas?* Esan.
https://revistainnovacion.com/nota/11477/por_que_fracasa_la_transformacion_digital_en_las_empresas/
- Meza, E. (2022). *Empresas de LATAM apuestan por tecnologías emergentes para aumentar la productividad y reinventar los procesos*. El Economista.
<https://www.economista.com.mx/el-empresario/Empresas-de-LATAM-apuestan-por-tecnologias-emergentes-para-aumentar-la-productividad-y-reinventar-los-procesos-20221201-0092.html>
- Montero, L. (2021). *Análisis de la gestión administrativa del Hospital General IESS de Babahoyo, año 2020*. [(Tesis de licenciatura: Universidad católica de Santiago de Guayaquil)]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16306/1/T-UCSG-POS-MGSS-299.pdf>
- Morales, J. (2023). *Análisis de la gestión administrativa en hospitales privados de la ciudad de Guayaquil* [(Tesis de licenciatura: Universidad Politécnica Salesiana)]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26549/1/UPS-GT004867.pdf>
- Ñaupas, H., Paitán, M., Dueñas, J., & Vilela, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 (ed.)). Ediciones de la U. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI. (2021). *Análisis sectorial de la implantación de las TIC en las empresas españolas* (Vol. 21, Issue 1). https://upn.blackboard.com/ultra/courses/_1558515_1/outline/collab/launchRecordings
- Ordoñez, Á., Méndez, A., & Herrera, M. (2023). Barreras a la innovación : una revisión sistemática de la literatura. *Triología*, 15(29), 2–24.
http://www.scielo.org.co/pdf/trilo/v15n29/es_2145-7778-trilo-15-29-e400.pdf
- Osorio, D. (2022). *Uso de las tecnologías en la gestión administrativa del Ministerio Público-Huaraz, 2021*. (Tesis de Maestría: Universidad Privada del Norte).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pacheco, L. E. (2019). *Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y la gestión hospitalaria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016* [(Tesis de Maestría: Universidad César Vallejo)]. In *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6739>

- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles Del Psicólogo*, 31(1), 67–74. <https://bit.ly/3N2fqDe>
- Quiñonez, G., Manchay, C., & Ulloa, C. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Polo Del Conocimiento*, 6(3), 2467–2481. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2524>
- Quizpilema, J., & Cárdenas, J. (2022). Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(45), 23–32. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp23-32>
- Roque, C. (2023). Relevancia de la gestión administrativa empresarial. *Gestión Del Tercer Milenio*, 27(53), 405–416. [https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/28392/21060/111020#:~:text=Una gestión administrativa eficiente implica,\(Pansheng Luo%2C 2019\).](https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/28392/21060/111020#:~:text=Una%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20eficiente%20implica,(Pansheng%20Luo%202019).)
- Saavedra, S. (2021). Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 1(1), 58–68. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i1.120>
- Salazar, P. (2021). Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima, 2020 [(Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo]. In *Gestion Pública*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60093/Salazar_MP-SD.pdf?sequence=1
- Sierra, M., Soledispa, X., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Suárez, L. (2023). *Falta de habilidades digitales en el mundo laboral y brecha generacional: resultados del Índice de Salesforce*. Digixem360. <https://impactotic.co/tecnologia/la-falta-de-habilidades-digitales-en-el-mundo-laboral-y-la-brecha-generacional/>
- Vásquez, O., & Montenegro, L. (2022). Efecto genotóxico de ranitidina sobre el ADN de eritrocitos policromáticos de. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA*, 15(1), 42–45. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa>
- Viceconti, P. (2023). *Tecnología aplicada a los negocios y los softwares de gestión empresarial como pieza clave para acompañar los cambios*. Infobae. <https://www.infobae.com/opinion/2023/08/11/tecnologia-aplicada-a-los-negocios-y-los-softwares-de-gestion-empresarial-como-pieza-clave-para-acompanar-los->

cambios/