

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**



**EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE
DECISIONES EN EL HOSPITAL I
ESSALUD - TINGO MARÍA**

TESIS

Para optar al grado académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

Presentado por:

JULIO CÉSAR BURILLO VELA

Tingo María – Perú

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POSGRADO DIRECCIÓN



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Nro. 019-2021-EPG-UNAS

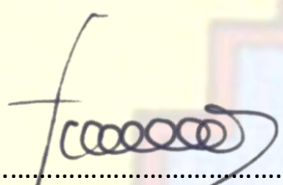
En la ciudad universitaria, siendo las 11:00 am, del día miércoles 10 de marzo de 2021, reunidos vía Microsoft Teams en la sala general de sustentaciones de tesis de posgrado de la FCEA, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

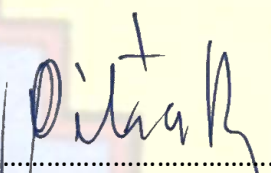
“EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL HOSPITAL I ESSALUD - TINGO MARÍA”

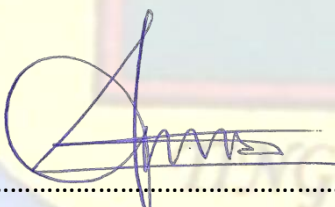
A cargo del candidato al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención Gestión Pública de nombre **Julio César BURILLO VELA**.

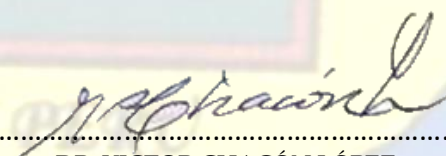
Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su dictamen declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas 12:40 pm. el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.


.....
DR. LUIS MORALES Y CHOCANO
Presidente del Jurado


.....
M. SC CARLOS SILVA RÍOS
Miembro del Jurado


.....
M.SC CARLOS MAYTA MOLINA
Miembro del Jurado


.....
DR. VICTOR CHACÓN LÓPEZ
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por la fortaleza
suficiente brindada para
enfrentar constantemente
el día a día.

A mi madre, Elencith
Vela Córdova, por su
apoyo incondicional y
por todo el cariño que
me brinda día a día.

AGRADECIMIENTO

Al Doctor Víctor Chacón López, por su excelente asesoría y continuo apoyo en la ejecución del presente Trabajo de investigación.

Al personal del Hospital I Essalud – Tingo María quienes nos brindaron facilidades en la recolección de datos para esta investigación.

A mi madre y hermanos, que siempre están atentos a mis necesidades y no dejan que me rinda antes las adversidades.

A mis colegas y las personas que, con palabras, acciones y buenos deseos, colaboraron hacia la ejecución de este estudio.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO**

DATOS GENERALES DE POSGRADO

UNIVERSIDAD	: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD	: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA	: ADMINISTRACIÓN
TÍTULO DE TESIS	: EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL HOSPITAL I ESSALUD - TINGO MARÍA
AUTOR	: JULIO CÉSAR BURILLO VELA
ASESOR DE TESIS	: DR. VICTOR CHACÓN LÓPEZ
PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN	: ECONOMÍA APLICADA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	: GESTIÓN PÚBLICA
EJE TEMÁTICO DE INVESTIGACIÓN	: GESTIÓN PÚBLICA
LUGAR DE EJECUCIÓN	: TINGO MARÍA
DURACIÓN	: INICIO 01/06/2019 TÉRMINO 12/04/2020
FINANCIAMIENTO	: S/ 5000.00 PROPIO

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	10
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2. JUSTIFICACIÓN	12
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.4. HIPÓTESIS.....	13
CAPITULO 2 : METODOLOGÍA	15
2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	15
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	16
2.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS.....	18
2.4. PROCEDIMIENTOS	18
CAPITULO 3: REVISIÓN DE LITERATURA.....	21
3.1. ANTECEDENTES GENERALES	21
3.2. ANTECEDENTES ESPECÍFICOS:	22
3.3. BASES TEÓRICAS.....	24
3.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES	36
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	38
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	38
CAPÍTULO 5 : DISCUSIÓN.....	51
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Procedimiento para Operacionalizar las variables.	14
Tabla 2. Población en estudio	16
Tabla 3. Descripción de la población	17
Tabla 4. Validez del instrumento por juicio de expertos	19
Tabla 5. Distribución de normalidad.....	20
Tabla 6. Niveles autopercebidos de la dimensión nivel tecnológico	38
Tabla 7. Percepción de la información almacenada.....	38
Tabla 8. Programas informáticos	39
Tabla 9. Equipos y recursos materiales	39
Tabla 10. Niveles autopercebidos de la dimensión recursos humanos	40
Tabla 11. Trabajo en equipo	40
Tabla 12. Adaptación a cambios	41
Tabla 13. Uso de conocimientos y experiencias	41
Tabla 14. Niveles autopercebidos de la dimensión aspecto organizacional.....	42
Tabla 15. Toma de decisiones basadas en información y experiencia	42
Tabla 16. Claridad en los objetivos	43
Tabla 17. Reportes confiables.....	43
Tabla 18. Niveles autopercebidos de la dimensión nivel de productividad.....	44
Tabla 19. Innovación	44
Tabla 20. Remuneración.....	44
Tabla 21. Solución de problemas.....	45
Tabla 22. Niveles autopercebidos sobre el nivel de competitividad	45
Tabla 24. Persona competitiva.....	50
Tabla 25. Solución de problemas.....	46
Tabla 26. Recursos tecnológicos	47
Tabla 27. Organiza y planifica sus actividades	47
Tabla 28. Entusiasmo en el trabajo.....	47
Tabla 29. Logro de metas	48
Tabla 30. Correlaciones de las hipótesis específicas.....	49
Tabla 31. Correlaciones de las hipótesis específicas.....	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de Consistencia Interna	60
Anexo 2	Cuestionario para encuesta anónima N° 1	61
Anexo 3	Cuestionario para encuesta anónima N° 2	63

RESUMEN

Este trabajo de investigación presenta como propósito determinar de qué manera el sistema de información se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud – Tingo María. Se aplicó dos cuestionarios de 9 ítems referidos al sistema de información y el segundo en función a la toma de decisiones en 68 empleados. El trabajo de investigación desarrollado tiene características del tipo relacional, está diseñado de manera transversal.

En el sistema de información predominaron; el 75% maneja información clasificada y almacenada; el 55.9% cuentan con programas informáticos que les permiten manejar información. En el sistema de recursos humanos, el 67.6% trabaja en equipo para conseguir las metas propuestas, el 45.6% se adapta fácilmente; en el aspecto organizacional, el 77.9% toman decisiones en base a la información y la experiencia; el 75% de los jefes de oficinas definen con claridad los objetivos.

Las relaciones entre las variables sistemas de información y toma de decisiones fue determinada mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Dicha prueba arrojó una correlación mínima ($r=0,187$; $p < 0,127$), entre el sistema de información y la toma de decisiones, con significancia establecida por $p < 0,05$, donde se rechazó hipótesis alternativa establecida y se acepta la hipótesis nula que señala que el sistema de información no se relaciona directamente con la toma de decisiones.

Comparando con las otras dimensiones el aspecto organizacional se relaciona directamente con la toma de decisiones, a diferencia del nivel tecnológico y de recursos humanos que no se relacionan. El estudio recomienda, que se debe continuar liderando políticas de tomas de decisiones ágiles en bien de los usuarios internos y externos.

PALABRAS CLAVES: Sistema de información, toma de decisiones, nivel tecnológico, recursos humanos, aspecto organizacional.

ABSTRACT

The purpose presented in this research work was: to determine in what way the information systems are related to the decision making at the Essalud I Hospital in Tingo Maria. Two nine-item questionnaires were given out, regarding the information system, with the second based on the decision making of sixty eight employees. The research work that was done had the characteristics of a relational type, with a cross-sectional design.

For the information system, that which predominated was: 75% handle classified and stored information and 55.9% have data programs which allow them to manage the information. In the human resources system 67.6% work with a team to achieve the proposed goals and 45.6% adapt easily. For the organizational aspect, 77.9% make decisions based on information and experience; 75% of the office managers clearly define the objectives.

The relationship between the variables "information systems" and "decision making" was determined using the Pearson correlation coefficient. This test gives a minimum correlation ($r=0.187$; $p < 0.127$), between the information systems and the decision making, with a significance established from $p < 0.05$, where the established alternative hypothesis was rejected and the null hypothesis was accepted, which points out that the information system does not have a direct relationship with the decision making.

When compared to the other dimensions, the organization aspect is directly related to the decision making, whereas the level of technology and the human resources are not related. From the study, it is recommended that policies for creating quick decision making should continue to be implemented for the good of the internal and external users.

KEYWORDS: information systems, decision making, technological level, human resources, organizational aspect

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, el ser humano como hombre pensante y social busca la competencia de estar informado y se vale de todos los medios para lograrlo; bajo esa premisa la información que encontramos en la redes e internet exige que se analice la información debido a su volumen en cantidad y calidad a partir de ellos separar y darle uso para tomar decisiones que favorezcan a los involucrados con la menor incertidumbre posible, mitigando los riesgos que pudiera surgir al momento de la recolección de los datos, basado en un modelo que proporcione información.

A nivel nacional, los sistemas de información son parte fundamental de muchas compañías nacionales de gran éxito en nuestros tiempos. Para que una empresa sea exitosa mundialmente, debe mostrar destreza al dar información oportuna a las personas pertinentes en el momento exacto, sin tener ningún problema de que dichas personas se encuentren en diferentes países. Stair y Reynolds (2000). Esencialmente los creadores confirman lo importante que es diseñar un sistema informativo adecuado en una institución, ya que estamos en un mundo informado y como dice el pensamiento, quien tiene la información, tiene el poder. Hume (1776). Entonces es indispensable un buen sistema que maneje este gran factor empresarial. El modelo informativo necesita el desarrollo de destrezas que permitan precisar correctamente y saber aprovecharlo; además requiere dominar las herramientas informáticas para alcanzar una mayor representatividad y la comunicación de la información sea eficaz.

Según Flores (2004), los sistemas de información se encaminan en dar apoyo en la toma de decisiones de una organización, mostrando información importante y usando medios visuales de fácil deducción, con el propósito de que continúen informados. Debido al incremento de conocimiento se concluyó lo oportuno de almacenar mucha información y usarlos de manera rápida y eficaz; pero va más allá de la conservación de

datos y que sea fácil manipularlos, el mayor objetivo es usar todo lo que se maneja como información en la determinación de ciertas acciones. Actualmente, las entidades de nuestra región se enfrentan a un proceso muy avanzado de globalización bajo la influencia de las herramientas tecnológicas comunicacionales. Arjonilla (2009), nos dice que un sistema de información está constituido por elementos integrados e interrelacionados cuyo propósito es acumular, actualizar y gestionar datos para transmitirlos en el momento que la organización lo requiera. De esta misma manera exige el manejo de un sistema adecuado que permita obtener información relevante para tomar buenas decisiones y garantizar el desarrollo de la entidad.

Partiendo de lo antes expuesto y teniendo como referencia a lo expresado por muchos autores, la deficiencia o la inexistente plataforma comunicacional del Hospital I Essalud – Tingo María, no permite el manejo de información importante para la dirección de la institución, que le repercutirá en un incremento de la baja calidad de información por parte de sus usuarios internos, también se evidencia en la presentación de las funciones que ofrece a la sociedad que atiende y todo ello no contribuye a establecer una mejor imagen de la institución; si no se mejora el sistema de información no se podrá evitar la inadecuada toma de decisiones y evaluar los resultados y el estado actual de Hospital I Essalud – Tingo María. En línea general estos argumentos son suficientes para desarrollar la presente investigación.

Formulación del problema

Problema General:

¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María?

Problemas Específicos:

- a) ¿De qué manera el nivel tecnológico se relaciona con la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María?
- b) ¿De qué manera el recurso humano se relaciona con la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María?

- c) ¿De qué manera el aspecto organizacional se relaciona con la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La necesidad establecida por la deficiencia del sistema de información en el Hospital I Essalud Tingo María, que no permite el manejo de información importante para la dirección de la institución, los datos que contiene información representan elementos importantes en las organizaciones e instituciones, investigar sobre el tema siempre aporta nuevas teorías que permiten actualizar o corregir problemas específicos que plantean las organizaciones en función de los sistemas de comunicación. Por su puesto la presente investigación busca identificar, representar y evidenciar los problemas que actualmente presenta el sistema de información en el Hospital I Essalud Tingo María con el propósito que la dirección de la institución pueda aplicar los correctivos y/o adecuaciones suficientes que permitan resolver este problema.

1.2.1. TEÓRICA

Esta investigación se justifica teóricamente a razón de que su ejecución aportara teorías que permitirán enriquecer el conocimiento administrativo acerca de la relación entre la estructura que maneja la información y las decisiones en las entidades en el sector salud.

1.2.2. PRÁCTICA

La justificación de la presente investigación radica prácticamente en el sentido en que los resultados obtenidos, permitirán a las autoridades del Hospital I Essalud Tingo María conocer el sistema de información y su relación con las decisiones y tomar medidas necesarias para mejorar estos aspectos dentro de esta institución.

1.2.3. METODOLÓGICA

Se justifica metodológicamente porque la investigación aplicó procedimientos y técnicas para la determinación del nivel de relación

entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el sistema de información se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar de que manera el nivel tecnológico se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.
- b) Determinar de qué manera como se relaciona el recurso humano con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.
- c) Determinar de qué manera se relaciona el aspecto organizacional con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El sistema de información se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El nivel tecnológico se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.
- b) El recurso humano se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.
- c) El aspecto organizacional se relaciona directamente con la toma de las decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

1.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Mediante la Tabla 1, se presenta el procedimiento efectuado para operacionalizar las variables.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: Sistema de información	Nivel tecnológico	Almacenamiento de datos
		Software
		Hardware
	Recursos humanos	Trabajo en equipo
		Habilidades
		Conocimiento
	Aspecto organizacional	Aspecto estratégico
		Aspecto operativo
		Aspecto táctico
Variable dependiente: Toma de decisiones	Nivel de productividad	Innovación
		Motivación
		Tiempo de solución de problema
	Nivel de competitividad	Capacidades directivas
		Capacitación laboral
		Recursos tecnológicos
	Cumplimiento de metas	Disciplina
		Entusiasmo
		Metas marcadas

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

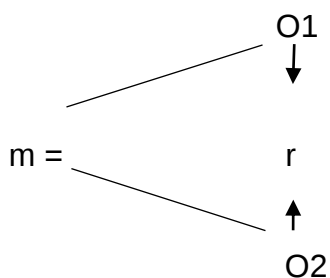
La presente investigación es un estudio básico dado que está impulsado por el interés científico para ampliar el conocimiento con respecto al sistema de información y su relación con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud - Tingo María.

La investigación es de nivel descriptivo – correlacional, porque proporciona una imagen precisa del sistema de información y su relación con la toma de decisiones del Hospital I Essalud - Tingo María, es decir, es una investigación sistemática de la relación entre estas variables, sin que sea necesario identificar la causa y efecto, pretende establecer una relación entre variables, correlación y asociación de las mismas dentro de la entidad.

2.1.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La metodología empleada en esta investigación es el método deductivo porque facilitó realizar el análisis de la información recolectada. También se aplica el método deductivo, porque con la ayuda del registro literario se han conseguido y analizado la información sobre la el sistema de información y su relación con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud - Tingo María.

En cuanto al diseño de investigación es no experimental, porque no fueron manipuladas las variables, y a su vez fue transversal, porque la información se recogió en un único momento. El esquema representativo del diseño fue el siguiente:



Donde:

m: Trabajadores del Hospital I Essalud – Tingo María

O1: Observación del sistema de información en la entidad.

O2: Observación de la toma de decisiones en la entidad.

r: Relación de variables.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1. POBLACIÓN

La población es un grupo de individuos que cumplen con criterios necesarios para recolectar los datos necesarios, es decir, la población, estuvo conformada por el personal del Hospital I Essalud – Tingo María.

Tabla 2

Población en estudio

Dependencia	Cantidad
Dirección	01
Unidad de administración	16
Unidad de admisión y referencias	02
Unidad de planeamiento y calidad	02
Servicio médico quirúrgico	30
Coordinación de enfermería	31
Servicio de ayuda al diagnóstico y tratamiento	48
TOTAL	130

Fuente: CAP de Hospital I Essalud Tingo María – 2019.

2.2.2. MUESTRA

Partiendo de la población se extrajo una parte representativa y válida para la investigación, constituida por parte del personal del Hospital I Essalud Tingo María, es decir de un total de 130 empleados, haciendo uso de la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{Z^2 P * Q * N}{(N - 1)e^2 + z^2 p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z²= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito 90%

q= Probabilidad de fracaso 10%

N= Tamaño de la población (130)

e²= Margen de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(130)}{(130 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.90)(0.10)}$$

n= 68 empleados

Tabla 3.

Descripción de la población

Características		Número	Porcentaje
Sexo	Masculino	28	41,2
	Femenino	40	58,8
Edad	Entre 18 y 35 años	22	32,4
	Entre 36 y 64 años	44	64,7
	De 65 años a más	2	2,9
Estado civil	Soltero	27	39,7
	Conviviente	10	14,7
	Casado	31	45,6
Grado de estudios	Secundaria	4	5,9
	Técnica	12	17,6
	Universitaria	52	76,5
Tiempo de servicio	De 1 a 5 años	47	69,1
	De 6 a 10 años	10	14,7
	De 11 a más años	11	16,2

Fuente: Encuesta realizada en el Hospital I Essalud Tingo María 2019.

2.2.3. CRITERIO DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterio de inclusión

- Personal administrativo.
- Personal técnico.

Criterio de exclusión

- Personal de mantenimiento.
- Personal de seguridad.

2.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

2.3.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recopilación de la información en la presente investigación se tuvo como instrumento al cuestionario, para lo cual se aplicó una encuesta anónima con respecto al sistema de información y otra encuesta anónima con respecto a la toma de decisiones en el Hospital I Essalud - Tingo María al personal que labora en esta institución.

2.3.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La investigación empleó la estadística del tipo descriptiva, para recabar la información que fue analizada y tabulada mediante el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y el Microsoft Office Excel 2016. Gracias al uso de la estadística del tipo descriptiva se analizaron las frecuencias de nivel relativo y absoluto, que dio como resultado datos valorados que ayudan a tener un mejor enfoque.

2.4. PROCEDIMIENTOS

2.4.1. ANÁLISIS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

a) Fiabilidad del instrumento

Se aplicó el criterio del índice conocido como la consistencia interna, aplicando un estadístico Alfa de Cronbach, se analizó la variable independiente modelo informativo (9 ítems) y variable dependiente para toma de decisiones (9 ítems).

Tabla 4

Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Sistema de información	0.867	9
Toma de decisiones	0.867	9

Fuente: Encuesta piloto 2019

Los resultados obtenidos del coeficiente Alfa de Cronbach evaluado para ambas variables fueron las esperadas, para investigaciones en las ciencias sociales (min= 0.80).

b) Validez del instrumento

Se aplicó el criterio de expertos para las variables relacionadas (Independiente: sistema de información y dependiente: la toma de decisiones). La muestra de estudio constituida por tres docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La efectividad del instrumento de encuesta es satisfactoria, dado que existió un consenso entre los expertos y el promedio general, establecido por un 95.3.

Tabla 4

Validez del instrumento por juicio de expertos

Criterios	Puntaje		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	95	90	100
2	95	90	92
3	95	100	95
4	95	90	95
5	90	100	95
6	98	95	96
7	100	100	95
Promedio	95.4	95.0	95.4
Total	95.3		

Fuente: Criterios de valorización.

c) Prueba de normalidad de datos.

Para determinar si los datos cumplen el supuesto de normalidad de datos se ha realizado la prueba de normalidad de datos, en primer paso se realizó el planteamiento de hipótesis.

Hipótesis nula: Los datos no se ajustan a una distribución normal.

Hipótesis alternativa: Los datos se ajustan a una distribución normal.

Tabla 5

Distribución de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Sistema de información	Toma de decisiones
N		68	68
Parámetros normales ^{a,b}	Media	43,16	34,57
	Desv. Desviación	4,583	4,572
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,234	,127
	Positivo	,110	,106
	Negativo	-,234	-,127
Estadístico de prueba		,234	,127
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,009 ^c

Fuente: Datos tabulados a partir de la encuesta

Como los datos presentan una significancia menor a 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir los datos presentan una distribución normal.

2.4.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Mediante la utilización del cuestionario previamente validado y con buen nivel confiabilidad, fue aplicada a una muestra de 68 empleados del Hospital I Essalud Tingo María. La implementación de este método de recolección de datos permitió recabar información característica de la muestra, como de cada variable incluida en la investigación. Con los datos se efectuó una tabulación con una matriz de datos construida en una hoja de cálculo de Excel 2016 y luego exportarlo al SPSS Vs 24.

Una vez finalizada la tabulación de la información, se evaluaron los datos convirtiéndolos en información través de la aplicación de estadística descriptiva (Para frecuencias del tipo absolutas y relativas). Para luego proceder al contraste de la hipótesis con estadística no paramétricas y de acuerdo con la prueba de normalidad de datos corresponde utilizar la prueba de correlación de Pearson.

CAPITULO III

REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. ANTECEDENTES

3.2.1. GENERALES

Según Caicedo (2011), en el trabajo de investigación que lleva como título: Diseño de un sistema automatizado de información gerencial para la planificación estratégica de los recursos humanos de Mavesa S.A., Ecuador. Con el objetivo principal de plantear un diseño para un sistema mecanizado gerencial para una proyección estratégica que ayude a tomar acuerdos en la administración del personal que labora en Mavesa S.A. La metodología utilizada fue de nivel exploratoria, utilizando como instrumentos un cuestionario, la compilación de datos a través de entrevistas y observaciones sincera. El estudio finalizo que en la obtención se puede disminuir el tiempo de los resultados para el reclutamiento del personal, además del registro de entrenamiento que se ejecutó el cálculo de las horas hombres usadas en entrenamiento entre otros, esto favoreció la recolección de una información precisa y apropiada para la ejecución de acciones. Por lo tanto, el sistema planteado favoreció a un cambio sustancial en el desarrollo de las actividades para mejorar la proyección estratégica de los recursos humanos.

Mejías, (2006) desarrollo una investigación titulada: Modelo informativo gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado en la Universidad Simón Bolívar, Venezuela. Tuvo como propósito apoyar las decisiones financieras tomadas por el decanato de estudios de postgrado, mediante el cual ayudaría en un diseño e implementación de un modelo informativo gerencial. Cuyo trabajo fue del tipo documental y diseño no experimental. Seguidamente se realizó la recopilación de datos mediante la observación y a través de un cuestionario. El estudio demostró que el diseño e implementación de una estructura informativa gerencial que ayudan a tomar acciones

financieras en el decanato de postgrado, dichas decisiones permiten que los datos financieros sean oportunos en corto tiempo, generando reportes confiables para tomar decisiones financieras correctas, presentando condiciones de manera transparente y que facilite la ejecución de los análisis económicos de los recursos manejados por el mismo, que deben ser altamente confiables y eficaces, dando así respuesta al desarrollo de ejecución financiera como a los compromisos legales para la rendición de cuentas en las instancias que lo soliciten.

Marín, (2001) presenta una investigación que denominada: Sistema de información para las decisiones gerenciales en universidades públicas de Barquisimeto, con el objetivo de elaborar un modelo informativo para el Instituto Tecnológico Universitario Experimental Andrés Bello ubicado en Barquisimeto; por lo tanto, proporcionó a la institución la herramienta adecuada que le permitió identificar las decisiones tomadas en ella y con suficiente materia informativa para hacerlo. Tuvo un diseño de tipo descriptivo y se tomó como a un total de 26 jefes. Los datos que se recopilaron fueron de fuentes primarias y se utilizó instrumentos como los cuestionarios cerrados, entrevistas dirigidas que se realizaron con los sujetos de la muestra. El estudio concluyó que el Instituto Tecnológico Universitario Experimental Andrés Bello era necesario contar con una estructura comunicacional que suministre información honesta, concreta que ayuda a tomar decisiones adecuadas que contribuye a la mejora la administración y los niveles de la academia en la institución.

3.1.2 ANTECEDENTES ESPECÍFICOS:

Orellana (2013), desarrolló su tesis: Implementación de sistemas de información para mejorar los procesos de comercialización del Grupo Autonort, Trujillo, con la finalidad fue crear un prototipo de modelo informativo para optimizar los métodos comerciales del Grupo Autonort. Es una investigación de tipo aplicada, los datos utilizados fueron de fuentes secundarias (documentos en físico), de tipo no experimental, longitudinal y de tendencia. El estudio concluyó que el grupo Autonort obtuvo una aplicación apropiada del modelo informativo, donde se pudo notar mejoría en sus procesos comerciales lo que proyectó un aumento

mayor (6,78%) al del mercado nacional (0,3%) en setiembre del 2013 (cifras acumuladas), utilizando el comparativo interanual 13/12.

Cuadros, (2005) en su investigación denominada: Administración de la información para la toma de decisiones en el Proyecto Especial Alto Huallaga, del tipo descriptivo menciona: En el Proyecto Especial Alto Huallaga (PEAH) hay distintas necesidades en la información de sus organismos presentes. Las necesidades se clasificaron en dos, primero las operativas y segundo las informacionales. Internamente en el PEAH ya cuentan con sistemas de información e instalaciones adecuadas para el desarrollo y ejecución de tecnologías actuales. Cabe mencionar la existencia de mucha información que no se puede llegar analizar de manera eficiente de ahí la necesidad de administrar la información para el uso de manera óptima. Se observa la aceptación que se tiene de la información cuando se toman las decisiones en tiempo real. El criterio del tiempo real se ha venido debatiendo por mucho tiempo, no obstante, no se ha llegado a evaluación y aceptación, a pesar de que existen empresas que implementan el modelo informativo en tiempo real, y de reconocer este concepto en las empresas.

Coronado (2002), en su investigación sobre de la incidencia del sistema de información gerencial en la Gerencia Departamental: Caso Hospital Essalud-Huánuco, nos dice que la tecnología de los asistentes de información es limitada al momento de administrar el sistema y para desarrollar un proyecto en la aplicación de problemas para la realidad. Dentro del modelo informativo estuvieron involucradas personas con diferentes profesiones como administradores, contadores, médicos, estadistas y personas desarrolladoras de sistemas, con la capacidad de mejorar el manejo de la información con el objetivo de dar un buen servicio para la calidad de vida al asegurado. Este colectivo se integraría para el desarrollar y mantener el modelo informativo. Mediante este el gerente asegura que se reúnan los datos básicos y estos puedan ser procesados con la finalidad de brindar información beneficiosa, esto ayudaría que la información no deseada sea desechada sustituyéndola por información real y exacta en el contexto apropiado. La carencia en el

empleo adecuado en la información que es proporcionada para el buen desempeño del Hospital de Essalud - Huánuco viene generando la calificación de regular a la gestión de la gerencia.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Un sistema de información son todos los elementos y procedimientos muy relacionados cuyo propósito es manejar datos y obtener reportes para la toma de decisiones que beneficia a una organización. Con ese objetivo se registra, desarrolla y reporta información primordial, es decir, se puede tener información que ayuden a escoger cursos específicos de acción, (Almaraz, 2007).

Los elementos de un modelo informativo aluden al nivel tecnológico (componentes y programas de un computador, bases de datos y telecomunicaciones), recursos humanos y aspecto organizacional que conforman el objetivo de recaudar, emplear y procesar datos para transformarlos en contenidos de informativos. Stair y Reynolds (2000).

3.2.1.1. NIVEL TECNOLÓGICO

Señala Bologna y Walsh (1997), es fundamental instituir que el nivel tecnológico, es decir, la tecnología de información son herramientas usadas para desaparecer, utilizar o compartir datos. Las herramientas tecnológicas de información normalmente relacionada con los ordenadores y las tecnologías relacionadas a la aplicación de toma de decisiones.

La información tecnológica está reemplazando la manera habitual de trabajar del personal en una empresa privada, que administran recursos humanos o que ejercen trabajo en cualquier campo y que usan herramientas tecnológicas relacionadas al manejo información diariamente a través del internet. Las tarjetas de crédito, el salario de honorarios por medios electrónicos, entre otras demuestran que estas tecnologías en los métodos empleados en una empresa se han esparcido ampliamente.

Las tecnologías de la información son instrumentos elementales en los negocios, pero hay que tener en cuenta que implementar y efectuar un modelo informativo de una empresa no siempre es garantía de obtener buenos resultados instantáneamente o muy pronto.

Para Stair y Reynolds (2000). La delineación de sistemas establece la manera en que se ejecutará un sistema nuevo con el propósito de satisfacer necesidades para la empresa, determinadas en el tiempo de análisis. La implementación de sistemas también abarca el diseño y obtención de los distintos elementos que lo conformarán (hardware, software, datos entre otros) y que se concretaron en la etapa de diseño, ajuste y la aplicación del nuevo material.

3.2.1.1.1. ALMACENAMIENTO DE DATOS

Para Mannino (2014), un repositorio de datos es un conjunto de informaciones presentes que pueden ser recopilados y ser transmitidos; este punto de vista es muy general y resalta la idea de mantener los datos almacenados permanentemente, además es bueno recordar la idea de interrelación porque posteriormente se verá es una de las primordiales características del modelo racional de la base de datos.

Así también el autor Silberschatz (2006), Las bases de datos es la técnica preferida para el respaldo y resguardo estructurado de los datos. A partir de la aparición de las aplicaciones multiusuario, hasta el uso de teléfonos celulares y libretas digitales permiten resguardar datos mediante novedosas aplicaciones tecnológicas, que garanticen la integridad de la información recabada y además facilita la labor tanto del usuario como de los programadores que desarrollaron la base de datos, que va desde la administración del sistema gestor, hasta finalizar con el desarrollo de la aplicación (conceptos y tecnología diversa) interconectados entre sí.

3.2.1.1.2. HARDWARE

Son los diferentes componentes sólidos de una computadora. El trabajo de estos componentes se divide generalmente en tres categorías fundamentales que son entrada, salida y almacenamiento de datos. Para

Toledo y Cerveron (2011), Son los elementos físicos que conforman un equipo o sistema de computación.

Podemos también definir por los elementos físicos y tangibles que integran una computadora, aquellos que son observables a simple vista (teclado, impresora, monitor, mouse, scanner, cables entre otros) como aquellos ubicados a lo interno del gabinete o case (disco duro, memoria, microprocesador, fuente de poder, ventilador entre otros). (Andrés, 2007)

3.2.1.1.3. SOFTWARE

Se puede entender como el conjunto de instrucciones escritas de manera lógica que reciben el nombre de programas de computación. Los programas son los responsables de que los componentes que constituyen el hardware realicen su tarea de manera lógica. Por lo general, los programas suelen dividirse según la función que cumplen. Destacándose los sistemas operativos, que controlan los trabajos propios del ordenador o computadora, y los programas de cada aplicación instaladas en el computador, Por otra parte, el sistema operativo es el que procesa las tareas fundamentales en el computador, como el uso o mantenimiento del disco, la administración eficiente de la memoria interna del computador, enfriamientos de componentes y la administración del monitor, entre otros. El software propio de cada aplicación permite efectuar tareas como la elaboración de textos, manejo de multimedia y bases de datos y cualquier otra aplicación incluida por el usuario. Para Garcia (1994), lo define como el conjunto de instrucciones lógicas, denominadas programas y aplicaciones que hacen posible su funcionalidad.

3.2.1.2. RECURSOS HUMANOS

Para Stair y Reynolds (2000). Los individuos son los elementos más importantes de las estructuras de información orientados para el uso de los ordenadores. Por lo general toda organización exitosa refleja la calidad del recurso humano que la conforman, es bien sabido que el activo más importante, las personas son las que se encargan de fabricar y producen la sinergia que finalmente se evidenciara en el nivel de utilidades reflejadas por la empresa. Las empresas actualmente necesitan de un

recurso humano con diferentes competencias y conocimientos tecnológicos dado que el ambiente laboral utilizarán equipos de computación y deberán manejar de manera adecuada y optima los diferentes sistemas de información que utiliza la organización dado que de ello depende muchas de las operaciones de la empresa.

3.2.1.2.1. TRABAJO EN EQUIPO

Los autores Gómez y Acosta (2003), expresan que una de las condiciones más influyente de manera positiva en el trabajo es la del tipo psicológico en los trabajadores dado que promueve un ambiente de compañerismo y potencia el trabajo en equipo en las organizaciones donde prestan sus servicios, el trabajo en equipo generalmente genera resultados de calidad; esto se debe al estímulo promovido por el entusiasmo de las personas para que las tareas se den de manera óptima según las tareas asignadas por la organización.

El especialista Katzenbach (2009), define al trabajo en equipo a un reducido número de individuos con las habilidades y potencialidades complementarias, orientadas con un objetivo de trabajo y planificación común y que comparten responsabilidades mutuas.

3.2.1.2.2. HABILIDADES

Para Maximova (1962), se entiende al conjunto de acciones complejas las cuales permiten la ejecución productiva, innovadora o creadora desde los conocimientos y hábitos de un individuo sometido a nuevas condiciones en correspondencia con un objetivo.

La habilidad según Savin (1976) puede entenderse como la capacidad que posee un individuo para realizar un trabajo con calidad (actividad) sustentado en la experiencia previa que posea. Una habilidad está constituida por un conjunto de operaciones complejas imprescindibles para la generación de actividades. Una habilidad puede ser adquirida según Petrovski mediante el dominio de un sistema complejo de actividades mentales y motrices, importantes para el desarrollo conveniente de una actividad, a partir de la experiencia que poseen previamente la persona.

3.2.1.2.3. CONOCIMIENTO

El proceso que resulta de la sistematización de la experiencia, aprendizaje y desarrollo humano (A posteriori o apriori), recibe el nombre de conocimiento. De manera amplia el concepto es la apropiación de variados datos relacionados entre si que, adquiridos individualmente y poseen un bajo valor cualitativo. Platón (340 ac)

Suele entenderse por conocimiento a la experiencia y saberes adquiridos por un individuo a través de la educación formal e informal; que puede ser de manera teórica o práctica de un tema que se conoce en un campo en particular o en el total de los sucesos o de información asociadas a la conciencia y la familiaridad, adquirida por la experiencia vivida en contexto particular. (Daedalus, 2003).

3.2.1.3. ASPECTO ORGANIZACIONAL

La mayoría de las instituciones tienen una estructura constituida por niveles y especialidades. Los niveles elevados de jerarquía están integrados por personal administrativo, generalmente profesionales y técnicos, los niveles bajos corresponden al personal obrero. Toda institución está constituida por un equipo de accionistas, encargados de decidir las acciones estratégicas relacionadas con servicios propios de la empresa y administra, organiza y garantiza todo lo relacionado al concepto financiero de la organización. La gerencia ubicada en niveles intermedios se encarga de poner en práctica las diferentes acciones direccionadas por la junta directiva o inversionistas. La gerencia de operaciones tiene la responsabilidad de verificar que las actividades diarias de la organización se ejecuten. En toda institución hay un personal encargado de trabajar con los datos, encargados realizar el trabajo de oficina en diferentes espacios de la institución. A demás estan los trabajadores encargados de la producción de productos y prestación de servicios de la empresa. (Robbins, 2004).

Los colectivos sociales son creados por un individuo que se asocia con otros y que mediante la acción coordinada puede lograr muchas cosas. La coordinación en una organización es la actividad que planifica actividades para procurar el logro de un objetivo común, a través de la

separación del trabajo y funciones, según la jerarquía y la responsabilidad. (Schein, 1995).

Una organización tradicional está constituida por una estructura jerárquica, parecida pirámide, es decir; la autoridad fluye desde la junta directiva ubicada en la parte superior hasta la gerencia táctica y operativa ubicada en la base. (Stair y Reynolds, 2000).

3.2.1.3.1. ASPECTO ESTRATÉGICO

Para Münch y García (2008), se trata de un proceso formal para la planificación que parte de principios generales hasta objetivos concretos de acción. La planificación esta encargada de todos los nudos críticos propios de la junta directiva prevé las decisiones fundamentales de la organización. Decisiones que en definitiva afectan al la misión y visión estratégica de la institución. La planificación se apoya a través de lo que se denomina Sistemas de Apoyo a los Ejecutivos (De sus siglas del inglés, ESS) (Hax y Majluf, 2004).

Para, Serna (2008) es el proceso por el cual se toman las acciones en una organización. Comienza con recolectar, analizar, evaluar y procesar la información, interna o externa; para dar respuesta a las situaciones que se presenten en la organización, como el nivel de competitividad de manera de anticipar y decidir sobre el camino que ha de tomar la institución hacia el futuro.

3.2.1.3.2. ASPECTO TÁCTICO

Para Serna (2008) lo considera como una estratégica del tipo metodológico que se inicia desde las unidades básicas del negocio (mercado, finanzas, producción, servicios, administración entre otros). En este nivel se define la misión, visión, objetivos, estrategias y planes de corto, de mediano y largo plazo, también se identifican y priorizan las decisiones estratégicas en todos los niveles.

Plantea Chiavenato (2006), que esta es como el conjunto de decisiones deliberadas y sistemáticas que incluyen objetivos limitados, áreas no tan amplias y niveles inferiores de mando de la institución. Esta

se lleva a cabo por lo general en los niveles intermedios de la institución y su accionar es de mediano plazo.

3.2.1.3.3. ASPECTO OPERATIVO

Según Garrido (2006), el aspecto operativo está relacionado con las tareas básicas que permitan ejecutar las operaciones. Por lo general se basa en decisiones programadas. Simples y que no poseen dificultad, por lo general se apoyan con los Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS).

Para Chiavenato (2006), la planificación operativa esta constituida por las actividades realizadas en el nivel operacional y se orienta en obtener mediante la optimización y maximización de los recursos de una organización. En este nivel se utilizan todos los recursos disponibles para cumplir los objetivos a corto plazo de la organización.

3.2.2. TOMA DE DECISIONES

Se refiere al proceso que permite asumir un conjunto de acciones para enfrentar un problema o valorar una oportunidad que en cualquier momento se presenta. Ella describe el proceso en virtud del porque se selecciona una alternativa para la solución de un problema determinado (Chiavenato, 2000). La toma de decisiones permite comparar una variedad de alternativas y seleccionar la más apropiada que permita el obtener los resultados planteados. Finalmente se trata de la elección de alternativas basadas en información del tipo administrativa y financiera, considerando el tiempo como una variable fundamental en el proceso. Giráldez (1999).

Para Stair y Reynolds (2000), las empresas u organizaciones experimentan tres etapas en el uso de sus estructuras informativas. Primero se enfoca en bajar los costos y mejorar su productividad. Segundo la obtención de ventajas competitivas. Y tercero enfoca su atención a las ventajas competitivas y a los costos de la institución. Se basa en la productividad, retorno de inversión, el valor neto y otras mediciones de desempeño que los sistemas de información que poseen.

3.2.2.1. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

Es la relación dada entre cantidad de bienes, servicios producidos y de recursos utilizados. Con relación a los empleados se mide en función del rendimiento. Desde una mirada sistemática decimos que se es productivo cuando un trabajador o varios obtienen una producción máxima a partir de la materia prima trabajada. La productividad puede verse como una actitud mental asumida por un individuo. Esta busca mejorar permanentemente todos los procesos existentes. Se basa en la convicción de que se puede hacer las cosas mejor cada día. La relación entre productividad y tecnología se puede constatar a través de la revisión documental, la existencia de una deficiencia de investigaciones empíricas. Para Litan y Rivlin (2001) estos analizan el uso de internet y establecen que para un lapso de cinco años el uso de de este se traduce en una mayor productividad laboral en la organización.

La evolución del desarrollo de estructuras informativas que permiten medir y controlar la productividad. Esta es una medida asociada a la producción de una organización. Las cantidades asignadas a los niveles de productividad no siempre están relacionadas a las horas de trabajo, pues estar asociada a la materia prima que se utilizó, la calidad del producto, lo innovador del producto y el tiempo utilizado en los procesos que se emplea para fabricar los bienes y luego prestar los servicios. Stair y Reynolds (2000).

3.2.2.1.1. INNOVACIÓN

Según Schumpeter (1942) se entiende como una de las características esenciales del desarrollo y transformación económica, social y cultural. La introducción de nuevos bienes y servicios, la utilización de nuevos métodos de producción y transporte, la introducción en la apertura de nuevos mercados, producción de nuevas materias primas y así como la estructuración en la organización en su proceso de gestión.

Es el proceso definido como “la búsqueda, descubrimiento y adquisición de nuevos productos, procesos productivos y formas organizacionales”, considera que son necesarias introducir

procedimientos formales al modelo de innovación, normalmente provienen del sistema de I+D, e incorpora el enfoque paradigmático tecnológico, como respuesta a la forma como se solucionan los problemas asociados al uso de las tecnologías (Dosi, 1988). Se diferencia dos fases, la primera preparadigmática y la paradigmática; en la cual explica que en la fase preparadigmática los aspectos científicos y tecnológicos no están aún desarrollados, mientras que en la segunda se presenta el cambio paradigmático donde se generan las innovaciones radicales que producen rupturas en los procesos y productos, permitiendo el surgimiento de nuevas instituciones.

3.2.2.1.2. MOTIVACIÓN

Es una característica asociada a la Psicología del humano, dada por los factores que producen, viabilizan y consolidan la conducta humana. Pudiera decirse que es lo que hace que las personas operen, es decir, si el recurso humano se encuentra motivado los procesos fluyen correctamente, en caso contrario los resultados son deficientes o inesperados, relacionado al costo energético este proceso si los resultados no son los apropiados (Stoner, 1996). Chiavenato (2000) la define a partir del resultado de la interacción entre el individuo y el entorno que lo rodea. Es decir, para que un trabajador esté motivado debe existir una relación entre el individuo y la situación que esté viviendo en un momento específico, el resultado obtenido por esta interacción es lo que va a permitir que el recurso humano este o no motivado.

3.2.2.1.3. TIEMPO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Es un proceso que engloba varias tareas cortas o extensas, es un factor fundamental para las organizaciones, es un riesgo asumido por los administradores. Conocer los pasos principales para identificar y la aplicación de varias acciones (estrategias, técnicas, métodos y modelos) que ayuden a resolver los problemas (Rodríguez, 2014).

3.2.2.2. NIVEL DE COMPETITIVIDAD

Es entendida como una característica necesaria para lograr la misión y visión. Se orienta en la capacidad de poseer calidad laboral, poseer

recursos tecnológicos, habilidades directivas, elevados niveles relacionados a la productividad, servicio e imagen. Resaltando la capacidad que posee una organización pública o privada, de mantener algunas ventajas comparativas que le permitan lograr, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socio productivo-económico. Las herramientas tecnológicas permiten incremental la competitividad, pero no constituyen en ningún caso una solución por sí solas. Afirmar que toda institución que no implante el uso de tecnología en sus procesos gerenciales no será competitiva y por ende corre el riesgo de desaparecer en el corto plazo. La competitividad en la actualidad está relacionada a la aplicación apropiada de las tecnologías de la información y comunicación (Coba, 2012).

3.2.2.2.1. CAPACIDADES DIRECTIVAS

Está asociada a la competitividad relacionada a la conducta de los individuos; a sus actitudes para asumir metas, sus competencias o habilidades, poder innovar, su nivel de intuición y creatividad, saber oír y establecer buenos canales de comunicarse con otros individuos. También está relacionada a la capacidad manejar información, así como planificar y solucionar problemas, de la facultad de trabajar individualmente o en equipo, de desaprender para aprender, a la responsabilidad y tenacidad, a sus valores y calidad humana.

En las instituciones en ciertos momentos se debe cambiar los patrones de pensamiento y de comportamiento, es decir, se deben asumir nuevos paradigmas. Cambiar la forma de liderar los equipos de trabajo en el ámbito empresarial, de gerenciar procesos, cambiar las cosas por medio de la innovación o creatividad, ubicar nuevos puntos de vistas o de enfoques para ver las cosas desde otra perspectiva. De esta manera las empresas podrán adaptarse rápidamente a los cambios que impone un mundo globalizado.

La junta directiva de una empresa desempeña un papel fundamental en sus organizaciones, asume la responsabilidad sobre las opciones estratégicas, implementa las diferentes acciones de la organización, dado que poseen un amplio conocimiento de los recursos y capacidades de sus

empresas y de la competencia en su ramo. Las empresas que posean directivos con un mayor grado de formación alcanzarán niveles de éxito superiores y un excelente posicionamiento empresarial, así como de producción. (Whetten y Cameron, 2011).

3.2.2.2.2. CAPACITACIÓN LABORAL

El éxito competitivo se logra en las empresas estableciendo mecanismos que permitan reclutar profesionales cualificados, su permanencia y motivación a los empleados, tratando de establecer mecanismos que lo ayuden promoverse dentro de las instituciones.

Puede verse también como la incapacidad para reclutar y retener el recurso humano de calidad, se debe fundamentalmente a la baja compensaciones salariales. También está asociada al limitado acceso a procesos formativos del recurso humano es un elemento que frena la productividad de la organización. Esto se traduce en una baja competitividad en su sector y repercute en una limitada capacidad para generar nuevos puestos de trabajos productivos de mayor remuneración e ingresos para el recurso humano que laboran en la empresa u organización. (Gore, 1998).

3.2.2.2.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Las tecnologías actualmente permiten mejorar procesos, los tiempos y el recurso humano. Impactan en la capacidad productiva de la empresa y la preferencia del cliente como consumidor final.

Para enfrentar los desafíos que presentan las nuevas exigencias de los clientes, las empresas deben estudiar las mejoras que pueden asumir tanto en sus productos o servicios como en sus procesos. Incorporando y desarrollando tecnologías que les permitan ser competitivas en su medio empresarial. Empresas que sólo realicen nuevas inversiones basadas en los análisis comparativos de su competencia, y que no posean una permanente actualización tecnológica estarán abocadas al fracaso o desaparición del contexto empresarial.

Es una realidad que, en este mundo globalizado, el desarrollo tecnológico requiere tiempo e inversión. Por lo que las juntas directivas de

una empresa u organización planifican la adquisición equipos y procesos de última generación y poseer recursos humanos con las competencias necesarias para su utilización y empleo. (Gonzales, 2010).

3.2.2.3. CUMPLIMIENTO DE METAS

Se entiende por la materialización de la planificación en los diferentes procesos del funcionamiento de la organización. Es bien conocido que la teoría del establecimiento de metas formulada en el contexto organizacional destaca el papel motivacional centrado en las intenciones de los trabajadores al momento de realizar sus actividades. Los sujetos objetivos que persiguen los trabajadores con la realización de una actividad son las que determinaran en buena parte el nivel de esfuerzo que utilizaran en su ejecución (Locke, 1986).

Locke (1986) en su modelo explica las consecuencias de esas metas en función al rendimiento. Se centra en afirmar que las intenciones de trabajar y lograr un determinado objetivo. Es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas efectuadas. Este ha permitido formular una serie teorías relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional. La participación de los trabajadores es un factor que contribuye a la eficacia y al rendimiento, esta incrementa la disciplina, el entusiasmo, las metas marcadas, la calidad y cantidad del rendimiento individual o colectivo. En ciertos trabajos de investigación se ha señalado que las causas de las recompensas parecen estar relacionadas ha cambios en las propias metas de la organización.

3.2.2.3.1. DISCIPLINA

Encargada de crear una forma de trabajo donde las actividades planificadas para un contexto cualquiera pueden ser realizadas de manera eficiente (Guzmán, 2011).

Remitiéndose a implementar en la práctica en los espacios laborales el castigo por conductas negativas. Un entorno evidencia disciplina cuando las prácticas asumidas son conductistas en las cuales un individuo se impone teniendo como consecuencias severos castigos a los

individuos que no aceptan su autoridad y normas establecidas. Otro concepto es el planteado por Quinn (1989) que es citado por Watkins y Wagner: Donde la disciplina es la instrucción que moldea, forma, corrige e inspira el comportamiento apropiado.

3.2.2.3.2. ENTUSIASMO

Se puede asumir que es desarrollo, despliegue, secuencia o una línea de acción asumida por un individuo o un grupo de ellos. Se relaciona a una cierta sensación de bienestar, que motiva y promueve al individuo. Es un algo que te da mucho, como si las cosas que vemos estuvieran conectadas de diferentes maneras que no se ven, pero se percibe. Entusiasmarse es una sensación de dejarse ir, ejercer la libertad, sentirse feliz entre otras. Rozitchner (2003) propone que es un acto donde los movimientos se tejen con gracia, es una sensación de estar arrastrado por una fuerza no intencional, pero a la que reconoce como particularmente propia.

3.2.2.3.3. METAS MARCADAS

Está relacionado al cumplimiento de una misión, que se complementa con alguno de los objetivos definidos en la estrategia de una o varias metas. El objetivo define de manera más abstracta y cualitativa lo que queremos lograr, la meta se define desde lo cuantitativo representados por los valores verificables estos permiten comprobar o demostrar que hemos alcanzado una meta. Una meta requiere que previamente se defina los indicadores o porcentajes que deben lograr los trabajadores. Mientras el indicador construye el cartograma, la meta representan los puntos específicos en ese cartograma con el que se desea llegar. Parecido que puede tomarse literalmente, debido a que lo usual es que recurramos a una gráfica para representar los indicadores de las distintas mediciones efectuadas en uno o más períodos (Locke, 1986).

3.3.DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) Competitividad:** Representa una acción, mecanismo o estrategia para conseguir los resultados esperados. (García, 2000).

- b) Decisiones:** Son las que pueden ser descritas en términos de: acciones, alternativas y sucesos inciertos. (Emily, 2001).
- c) Estrategias:** Conjunto de acciones utilizadas para alcanzar las metas de la empresa y poner en práctica su misión y visión (Stoner, 1988).
- d) Globalización:** Es un proceso relacionado a la mundialización de la economía, de la información, además está asociada a la velocidad del cambio tecnológico, desarrollo de productos y servicios. (Garza, 2000).
- e) Información:** Conjuntos de conocimientos asociados a los datos dentro de un contexto dado que tienen significado específico para una organización o institución. (Cohen, 2000).
- f) Sistemas:** Son elementos o estructuras interrelacionadas entre sí, que procuran lograr un objetivo común. (Cohen, 2000).
- g) Modelo informativo:** Es un grupo de elementos que se relacionan entre sí, con el propósito de mejorar, incrementar y apoyar las actividades de una empresa o negocio. (Cohen, 2000).
- h) Tecnología:** Es el resultado directo producido por ciertas ciencias. Que resultan de aplicar el método científico para alcanzar un objetivo específico, por lo general el de producir y distribuir un bien o servicio. (Varela, 1997).
- i) Tecnología de información:** Son todas aquellas que relacionadas a la comunicación e intercambio de las mismas. (Cohen, 2000).
- j) Toma de decisión:** Consiste en el proceso de seleccionar de manera objetiva una acción que permita resolver un problema. (Stoner, 1998).
- k) Tomador de decisión:** Individuo o persona que tiene la responsabilidad de elegir entre varias alternativas la más adecuada que luego tendrá que ejecutarla o hacer ejecutar. (Romero, 1999).

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN

a) Nivel tecnológico

El nivel tecnológico es medido a través de los indicadores: almacenamiento de datos, software y hardware.

Tabla 6

Niveles auto percibidos de la dimensión nivel tecnológico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	8,7	8,8	8,8
Medio	18	26,1	26,5	35,3
Alto	44	63,8	64,7	100,0
Total	68	98,6	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El nivel bajo presenta un 8.8% en cuanto a la percepción de la dimensión nivel tecnológico; en el nivel medio existe un 26.5% y el nivel alto un 64.7%.

Almacenamiento de datos

Tabla 7

Percepción de la información almacenada

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	5.9
Algunas veces	6	8.8
Casi siempre	7	10.3
Siempre	51	75
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 10.3% manifiestan que casi siempre y el 5.9% casi nunca, la información está clasificada y almacenada en el Hospital Essalud Tingo

María; además, el 8.8% mencionó que algunas veces y para el 75% siempre la información está clasificada y almacenada.

Software

Tabla 8

Programas informáticos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	2.9
Algunas veces	10	14.7
Casi siempre	18	26.5
Siempre	38	55.9
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 26.5% manifiestan que casi siempre y el 2.9% casi nunca respectivamente, cree que los programas informáticos actuales son necesarios para el manejo de la información de su oficina; así mismo, el 8.8% mencionó que algunas veces y para el 55.9% siempre manifiesta que los programas informáticos son adecuados para el manejo de la información.

Hardware

Tabla 9

Equipos y recursos materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	2.9
Algunas veces	14	20.6
Casi siempre	26	38.2
Siempre	26	38.2
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 2.9% manifiestan que casi nunca y el 20.6% algunas veces; así mismo, el 38.2% dijo casi siempre y siempre respectivamente, consideran que los recursos materiales que emplea su oficina para el tratamiento de la información son apropiados.

b) Recursos Humanos

La dimensión recursos humanos es medido por los indicadores: trabajo en equipo, habilidades y conocimiento.

Tabla 10

Niveles autopercebidos de la dimensión recursos humanos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	42,0	42,6	42,6
Medio	25	36,2	36,8	79,4
Alto	14	20,3	20,6	100,0
Total	68	98,6	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El nivel bajo presenta un 42.6% en cuanto a la percepción de la dimensión recursos humanos; en el nivel medio existe un 36.8% y el nivel alto un 20.6%.

Trabajo en equipo

Tabla 11

Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	6	8.8
Casi siempre	16	23.5
Siempre	46	67.6
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 8.8% manifestó que algunas veces; además, el 23.5% dijo casi siempre y para el 67.6% siempre, creen que es más fácil lograr un objetivo cuando se trabaja en equipo.

Habilidades

Tabla 12. *Adaptación a cambios*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	5.9
Algunas veces	17	25
Casi siempre	16	23.5
Siempre	31	45.6
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 23.5% manifiestan que casi siempre y el 5.9% casi nunca respectivamente

se adapta fácilmente a actividades y responsabilidades cambiantes de su oficina; además, el 25% mencionó que algunas veces y para el 45.6% siempre se adapta fácilmente a actividades y responsabilidades cambiantes de la oficina en el Hospital ESSALUD de Tingo María.

Conocimiento

Tabla 13

Uso de conocimientos y experiencias

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	15	22.1
Algunas veces	26	38.2
Casi siempre	13	19.1
Siempre	14	20.6
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 19.1% manifiestan que casi siempre y el 22.1% casi nunca respectivamente se utiliza los conocimientos adquiridos y la experiencia para mejorar su efectividad en su trabajo cotidiano; además, el 38.2% mencionó que algunas veces y para el 20.6% siempre consideran que se

utiliza los conocimientos adquiridos y la experiencia para mejorar su efectividad en su trabajo cotidiano en el Hospital Essalud Tingo María.

c) Aspecto organizacional

La dimensión aspecto organizacional es medido a través de los indicadores estratégico, operativo y táctico.

Tabla 14

Niveles autopercebidos de la dimensión aspecto organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	18,8	19,1	19,1
Medio	37	53,6	54,4	73,5
Alto	18	26,1	26,5	100,0
Total	68	98,6	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El nivel bajo presenta un 19.1% en cuanto a la percepción de la dimensión aspecto organizacional; en el nivel medio existe un 54.4% y el nivel alto un 26.5%.

Aspecto estratégico

Tabla 15

Toma de decisiones basadas en información y experiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	9	13.2
Casi siempre	6	8.8
Siempre	53	77.9
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 13.2% manifestó que algunas veces; así mismo, el 8.8% dijo casi siempre y para el 77.9% siempre, creen que el personal de la alta dirección, toman sustentadas en la información y a la experiencia.

Aspecto operativo

Tabla 16

Claridad en los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	7	10.3
Casi siempre	10	14.7
Siempre	51	75
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 10.3% manifestó que algunas veces; así mismo, el 14.7% dijo casi siempre y para el 75% siempre, considera que los jefes de las oficinas definen con claridad los objetivos que se pretende lograr en la entidad.

Aspecto táctico

Tabla 17

Reportes confiables

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	9	13.2
Casi siempre	19	27.9
Siempre	40	58.8
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 1.

El 13.2% algunas veces; además, el 27.9% dijo casi siempre y el 58.8 % mencionó que siempre consideran que el personal operativo del Hospital Essalud Tingo María provee reportes como exactamente se necesitan.

4.1.2 TOMA DE DECISIONES

a) Nivel de productividad

La dimensión nivel de productividad es medida por los indicadores innovación, motivación, tiempo de solución de problema.

Tabla 18

Niveles autopercebidos de la dimensión nivel de productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	42,0	42,6	42,6
Medio	30	43,5	44,1	86,8
Alto	9	13,0	13,2	100,0
Total	68	98,6	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El nivel bajo presenta un 42.6% en cuanto a la percepción de la dimensión nivel de productividad; en el nivel medio existe un 44.1% y el nivel alto un 13.2%.

Innovación

Tabla 19

Innovación

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	12	17.6
Casi siempre	21	30.9
Siempre	35	51.5
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 17.6% considera que algunas veces; además, el 30.9% dijo casi siempre y el 51.5 % mencionó que siempre, consideran que la innovación es clave para el crecimiento del Hospital Essalud Tingo María.

Motivación

Tabla 20

Remuneración

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	2.9
Algunas veces	31	45.6
Casi siempre	26	38.2
Siempre	9	13.2
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 2.9% considera que casi nunca y el 45.6% dijo algunas veces, el 38.2% dijo casi siempre y el 13.2 % mencionó que siempre, considera que la remuneración que percibe responde al trabajo que realiza en el Hospital Essalud Tingo María.

Tiempo de solución de problemas

Tabla 21

Solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	11.8
Casi nunca	7	10.3
Algunas veces	18	26.5
Casi siempre	24	35.3
Siempre	11	16.2
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 11.8% considera nunca; el 10.3% dijo casi nunca; el 26.5% algunas veces, el 35.3% casi siempre y el 16.2% mencionó que siempre, considera que puede solucionar un problema de su área en el Hospital Essalud Tingo María, si la información con la que cuenta no es la adecuada.

b) Nivel de competitividad

La dimensión nivel de competitividad se mide a través de las capacidades directivas, capacitación laboral y recursos tecnológicos.

Tabla 22

Niveles autopercebidos sobre el nivel de competitividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	42,0	42,6	42,6
Medio	27	39,1	39,7	82,4
Alto	12	17,4	17,6	100,0
Total	68	98,6	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El nivel bajo presenta un 42.6% en cuanto a la percepción de la dimensión nivel de competitividad; en el nivel medio existe un 39.7% y el nivel alto un 17.6%.

Capacidades directivas

Tabla 23. *Persona competitiva*

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	18	26.5
Casi siempre	22	32.4
Siempre	28	41.2
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 26.5% mencionó que algunas veces; el 32.4% dijo casi siempre y para el 41.2 % siempre, se considera una persona competitiva en el Hospital Essalud Tingo María.

Capacitación laboral

Tabla 24

Capacitación laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	2.9
Algunas veces	38	55.9
Casi siempre	18	26.5
Siempre	10	14.7
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 26.5% considera que casi nunca y el 55.9% dijo que algunas veces; el 26.5% casi siempre y para el 14.7% siempre considera que la formación dirigida por su organización para el logro de sus funciones han sido la más adecuada.

Recursos tecnológicos

Tabla 25

Recursos tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	7	10.3
Algunas veces	22	32.4
Casi siempre	16	23.5
Siempre	23	33.8
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 10.3% casi nunca y el 32.4% dijo que algunas veces; así mismo, el 23.5% casi siempre y el 33.8 % respondió que siempre respectivamente, cree que los recursos tecnológicos incrementan la productividad de su área.

c) Cumplimiento de Metas

Disciplina

Tabla 26

Gestión de actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	16	23.5
Casi siempre	26	38.2
Siempre	26	38.2
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 23.5% se considera algunas veces; el 38.2% casi siempre y siempre respectivamente, una persona que organiza y planifica sus actividades.

Entusiasmo

Tabla 27

Entusiasmo en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	18	26.5
Casi siempre	22	32.4
Siempre	28	41.2
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

El 26.5% considera que algunas veces; el 32.4% dijo que casi siempre y para el 41.2% siempre existe entusiasmo con su puesto de trabajo.

Metas marcadas

Tabla 28

Logro de metas

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	28	41.2
Casi siempre	33	48.5
Siempre	7	10.3
Total	68	100

Fuente: Encuesta Anónima N° 2.

Del conjunto de variables relacionadas a la toma de decisiones propuesta en el estudio, corresponde evaluar el indicador metas marcadas, si considera que ha logrado sus metas marcadas (n=68), el 41.2% contesto que algunas veces; además, el 48.5% dijo que casi siempre y el 10.3% menciona que siempre considera que ha logrado sus metas marcadas.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

El sistema de información se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

Hipótesis nula

El sistema de información no se relaciona directamente con la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María

Hipótesis alternativa

El sistema de información se relaciona directamente en la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María.

Tabla 29
Correlaciones de la hipótesis general

		Sistema de información	Toma de decisiones
Sistema de información	Correlación de Pearson	1	,187
	Sig. (bilateral)		,127
	N	68	68
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,187	1
	Sig. (bilateral)	,127	
	N	68	68

Fuente: Datos a partir de la encuesta de Julio de 2019.

El sistema de información no se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María ($r=0,187$; $p < 0,127$), considerando que la significancia es de $p < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula

El nivel tecnológico no se relaciona directamente con la toma de decisiones del Hospital I Essalud, Tingo María.

Hipótesis alternativa

El nivel tecnológico se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

En conclusión, el nivel tecnológico no se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María ($r=0,199$; $p < 0,104$), considerando que la significancia es de $p < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula

El sistema de recursos humanos no se relaciona directamente con la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María.

Hipótesis alternativa

El nivel tecnológico se relaciona directamente con la toma de decisiones del Hospital I Essalud, Tingo María.

En conclusión, el sistema de recursos humanos no se relaciona directamente con la toma de decisiones del Hospital I Essalud Tingo María ($r=-0,199$; $p < 0,103$), considerando que la significancia es de $p < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula

El aspecto organizacional no se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

Hipótesis alternativa.

El aspecto organizacional se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

En conclusión, el aspecto organizacional se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María ($r=0,397$; $p < 0,001$), considerando que la significancia es de $p < 0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Tabla 30

Correlaciones de las hipótesis específicas

		Nivel tecnológico	Recursos humanos	Aspecto organizacional	Toma de decisiones
Nivel tecnológico	Correlación de Pearson	1	,230	,374**	,199
	Sig. (bilateral)		,059	,002	,104
	N	68	68	68	68
Recursos humanos	Correlación de Pearson	,230	1	,181	-,199
	Sig. (bilateral)	,059		,139	,103
	N	68	68	68	68
Aspecto organizacional	Correlación de Pearson	,374**	,181	1	,397**
	Sig. (bilateral)	,002	,139		,001
	N	68	68	68	68
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,199	-,199	,397**	1
	Sig. (bilateral)	,104	,103	,001	
	N	68	68	68	68

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. RELACIÓN ENTRE VARIABLES

El propósito de la investigación fue determinar de qué manera el sistema de información se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María. A modo general, se establece que el sistema de información no influye en la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.

En cuanto a las dimensiones estudiadas, del nivel tecnológico, el indicador almacenamiento de datos, el 75% de los encuestados opina que la información almacenada siempre está clasificada y almacenada en el Hospital I Essalud Tingo María.

En cuanto, a la dimensión aspecto organizacional, del indicador aspecto estratégico, el 77.9% cree que siempre el personal de la alta dirección toma decisiones en función de los datos y del conocimiento que poseen. En cuanto, a la dimensión recursos humanos, del indicador trabajo en equipo, el 67.6% consideran que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en equipo en su oficina; en cuanto, al nivel de productividad, del indicador innovación, el 51.5% mencionó que siempre se considera que la innovación es clave para el crecimiento de la institución.

En cuanto, al nivel de competitividad, del indicador capacitación laboral, el 55.9% dijo que algunas veces la formación recibida para el desempeño de sus funciones ha sido la adecuada.

En cuanto, a la dimensión cumplimiento de metas en el indicador metas marcadas el 48.5% dijo que casi siempre han logrado sus metas marcadas. Dichos resultados guardan relación con Marín (2001) quien analizó la repercusión en el Instituto Tecnológico Universitario Experimental Andrés Eloy Blanco llegando a la conclusión de contar con una estructura informativa que le suministre información objetiva para una toma de decisiones que garantice la optimización de los procesos administrativos y académicos de la institución.

5.2. ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS

En cuanto a la toma de decisiones y sus principales indicadores ha quedado demostrado que, a nivel tecnológico, el sistema de recursos humanos y el aspecto organizacional no se relacionan directamente con la toma de decisiones.

Asimismo, Orellana (2013), concluye que, partiendo de la aplicación de las estructuras informativas, se evidenció mejora de sus procesos comerciales reflejado en un crecimiento del 6,78% al del mercado nacional que está alrededor del 0,3%, tomando como indicador el mes de setiembre del 2013 (cifras acumuladas), aplicando comparativo interanual periodo 2012 y 2013. Dichos estudios guardan relación, con Gómez y Acosta (2003); quienes mencionan que uno de los aspectos que enriquecen las condiciones de trabajo son el compañerismo y el trabajo en equipo, generando entusiasmo y como resultado tareas satisfactorias. Schumpeter (1942), la innovación es una de las causas asociadas al desarrollo económico, social y cultural. La definió como la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado, el surgimiento de nuevos métodos de producción y distribución, apertura de nuevos mercados, de oferta de nuevas materias primas, de puestos de trabajo y cambios en la organización en su proceso de gestión.

CONCLUSIONES

1. El sistema de información no se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María ($r=0,187$; $p < 0,127$), considerando que la significancia es de $p < 0,05$.
2. El nivel tecnológico no se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María ($r=0,199$; $p < 0,104$), para el 75% la información siempre está clasificada y almacenada; para el 55.9% los programas informáticos son los más adecuados.
3. El sistema de recursos humanos no se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María ($r=-0,199$; $p < 0,103$), el 67.6% manifiestan que es más fácil lograr un objetivo cuando se trabaja en equipo; el 45.6% se adapta fácilmente a actividades y responsabilidades cambiantes.
4. El aspecto organizacional se relaciona directamente con las toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María ($r=0,397$; $p < 0,001$), el 77.9% consideran que las decisiones se toman teniendo en cuenta la información y experiencia; el 75% de los jefes de oficinas siempre definen con claridad los objetivos que se pretende lograr.

RECOMENDACIONES

1. La dirección Ejecutiva del Hospital I Essalud Tingo María debe planificar los requerimientos, asimismo, formular directivas que contengan flujogramas para que las decisiones que se tomen sean las mejores y no afecten a las áreas usuarias críticas.
2. Las áreas usuarias del Hospital I Essalud Tingo María deben solicitar al Departamento de Informática y Sistemas, los mantenimientos preventivos con el fin de que cada uno de los equipos tengan una vida útil promedio del mercado.
3. Las distintas jefaturas de los departamentos del Hospital I Essalud Tingo María deben programar capacitaciones al personal asistencial y administrativo con el fin de mejorar su desempeño laboral e incluir dentro de los incentivos no monetarios, a los días libres, capacitaciones, vales de consumo, convenios con centros de esparcimiento, salud y belleza, etc.
4. La Dirección Ejecutiva del Hospital I Essalud Tingo María debe continuar liderando políticas de toma de decisiones ágiles, donde los usuarios internos y externos tengan una opinión favorable en cuanto a la toma de decisiones, más aún en tiempos de pandemia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almaraz, I. (2007). *Análisis de los factores que intervienen en la toma de decisiones de los administradores dentro de las organizaciones*. http://fca.uaq.mx/files/investigación/doctorado/tesis/Almaraz_Rodriguez_Ignacio.pdf
- Arjonilla, S. (2009). *Gestión de los Sistemas de información en la empresa*. 3ra edición. Leído el 08/05/18. <http://www.edicionespiramide.es/libro>.
- Bologna y Walsh (1997). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Recuperado el 15/06/18. <https://prezi.com/kbmrzuum5jlu/tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/>
- Caicedo, G. (2011). *Diseño de un sistema automatizado de información gerencial para la planificación estratégica de los recursos humanos de MAVESA S.A.*. Venezuela. Tesis para optar el título de licenciatura en contabilidad, Universidad Bicentenario de Aragua. <http://www.eumed.net/librosgratis/2008a/365/Sistemas%20de%20informacion%20Gerencial%20para%20la%20Gestion%20de%20personas>
- Chiavenato, I. (2000). *Toma de decisiones*. [http://books.google.com.pe/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA198&lpg=PA198&dq=Chiavenato+\(2000\)+toma+de+decisiones&source=bl&ots](http://books.google.com.pe/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA198&lpg=PA198&dq=Chiavenato+(2000)+toma+de+decisiones&source=bl&ots)
- Coba, D. (2012). *Diseño e implementación de un modelo informativo gerencial de gestión, análisis y monitoreo financieros en las cajas comunitarias de ahorro y crédito COOPMU, Ecuador*. Tesis para optar el título de ingeniería de sistemas, Universidad Técnica Del Norte. <http://repositorio.utn.edu.s/bitstream/1237456789/1081/3/04.pdf>
- Flores, L. (2004). *Sistemas de Información para ejecutivos y toma de decisiones*. Recuperado el 17 de junio del 2018. <http://www.gestopolis.com/sistemas-informacion-ejecutivos-toma-decisiones/>
- García, E. (1994). *El software y su clasificación*. <http://elsoftwaremay1.blogspot.pe/2008/10clasificacion-del-software.html>. Recuperado el 09/05/18

- Garrido, S. (2006). *Niveles de planificación estratégica*.
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/739/2373>
- Gómez A. y Acosta H. (2003). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 07/06/18.
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_13/aci10603.html
- Gonzales, J. (2010). *Modelo informativo para la toma de decisiones gerenciales de la coordinación del centro local Lara de la Universidad Nacional abierta bajo la plataforma intranet*, Venezuela. Tesis para optar el título de ingeniero de sistemas, Universidad Nacional Abierta.
<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/mar/textos/t38892.pdf>
- Gore, E. (1998). *Aprendizaje colectivo y capacitación laboral*. Recuperado el 21/05/18. <http://live.vl.udesa.edu.ar/files/escedu/aprendizaje>
- Granados, (2000). *Propuesta de un modelo informativo gerencial para la toma de decisiones de la gerencia de los recursos humanos*. Venezuela. Tesis para optar el título de licenciado en administración.
<http://www.eumed.net/librosgratis/2008a/365/Sistemas%20de%20informacion%20Gerencial%20para%20la%20Gestion%20de%20personas>
- Guzmán, M. (2011). *Disciplina personal*. Recuperado el 22/05/18.
<http://www.exito-personal.com/disciplina/>
- Hernández S. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México. Editorial McGraw Hill.
- Laudon, K, y Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital*. Pearson. Leído el 09/05/16.
<http://es.slideshare.net/jes4791/sistemas-de-informacion-gerencial-12-edicion-kenneth-c-laud-on-jane-p-laudon>
- Locke, E. (1986). *Teoría del establecimiento de metas u objetos*. Recuperado el 23/05/18. <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-del-establecimiento-de-metas.html>
- Mannino M, (2014). *Administración de bases de datos, diseño y desarrollo de aplicaciones*. 3ra edición de la Universidad de Colorado en Denver.
<http://es.slideshare.net/cristopherguadamud/administracion-de-bases-de-datos-41087060>.
- Marin, G. (2001). *Modelo informativo para la toma de decisiones gerenciales en Instituciones Públicas Universitarias de Barquisimeto*. Venezuela.

- Tesis para optar el grado de Magister en gerencia empresarial, Universidad Occidental. http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P152.pdf.
- Maximova, E. (1962). *Consideraciones teóricas acerca de las habilidades*. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/893/Consideraciones%20teoricas%acerca%20de%20las%20habilidades>
- Mejías, F. (2006). *Modelo informativo gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado en la U.S.B.* Perú. Tesis para optar al título de especialista en gerencia de la empresa, Universidad Simón Bolívar. Disponible en: <http://159.90.80.55/tesis/000135292.pdf>
- Munch, L. y García, J. (2008). *Fundamentos de la administración*, 6ta edición. México.
- Orellana, R. (2013). *Implementación de sistemas de información para mejorar los procesos de comercialización del grupo AUTONORT*. Perú. Tesis para el título de economista, Universidad Antenor Orrego. Leído el 07/05/18. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/153>
- Platón (340 a.C.). El acontecimiento. Recuperado el 06/05/16. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definiciones-De-Conocimientos-Distintos-Autores/26994221>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, 7ma Edición.
- Rodríguez, Y. (2014). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubana*. España. Tesis para optar el título de doctor, Universidad de Granada. Leído 09/05/18. <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/34252/1/23997461.pdf>
- Rozitchner, A. (2003). *Teoría del entusiasmo*. Recuperado el 23/05/18. <http://www.lanacion.com.ar/492558-teoria-del-entusiasmo>
- Schumpeter, J. (1942). *Teoría de fluctuaciones económicas*. Recuperado el 19/05/16. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/jjrv/8b.htm>
- Serna, R. (2008). *Niveles de planificación estratégica*. Recuperado el 22/05/18. <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/739/2373>

- Silberschatz, K. (2006). *Fundamentos de bases de datos* (5ta edición), España.
- Sierra Bravo, R. (2005). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*; Madrid, Paraninfo (varios temas)
- Stair, R. y Reynolds, G (2000). *Principios de Sistemas de Información: Enfoque administrativo* (4ta edición), México.
- Stoner, J. (1996). *Administración*, 6ta edición. México.
- Toledo, F. y Cerverón, V. (2006). *Fundamentos de informática y programación*. Recuperado el 10/05/18.
<http://robotica.uv.es/Libro/Indice.html>
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*, 8va edición. México.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA**Título: El sistema de información y la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Problema General: ¿De qué manera el sistema de información se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María? Problemas Específicos: a) ¿De qué manera el nivel tecnológico se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María? b) ¿De qué manera el recurso humano se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María? c) ¿De qué manera el aspecto organizacional se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud – Tingo María?	Objetivo General Determinar de qué manera el sistema de información se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María. Objetivos específicos: a) Determinar de qué manera el nivel tecnológico se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María. b) Determinar de qué manera el recurso humano se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María. c) Determinar de qué manera el aspecto organizacional se relaciona con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.	Hipótesis El sistema de información se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María. Hipótesis específicas a) El nivel tecnológico se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Es salud Tingo María. b) Los recursos humanos se relacionan directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María. c) El aspecto organizacional se relaciona directamente con la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María.	Variable Independiente: X= Sistema de información Dimensiones: X1: Nivel tecnológico X2: Recursos humanos X3: Aspecto organizacional Variable Dependiente: Y = Toma de decisiones Dimensiones: Y1: Cumplimiento de metas Y2: Nivel de productividad Y3: Nivel de competitividad	Enfoque Cuantitativo Nivel Descriptivo - Correlacional. Diseño No experimental – Transversal Población N = 130 Muestra n = 68 Técnicas Encuesta Estadística descriptiva

Anexo 2

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA ANÓNIMA N° 1

El presente cuestionario se encuentra enmarcado en la ejecución del proyecto de tesis: “El sistema de información y la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María”, y tiene por finalidad conocer la realidad del sistema de información en esta entidad, por lo que le solicitamos a usted responder las siguientes inquietudes con veracidad.

Nota: Por favor marca con una “X” la respuesta que considere que es la correcta.

Dimensión: nivel tecnológico

1. ¿Considera que la información almacenada en su oficina está clasificada y actualizada?

a) Nunca ()	c) Algunas veces ()	e) Siempre ()
b) Casi nunca ()	d) Casi siempre ()	

2. ¿Cree que los programas informáticos actuales son los necesarios para el manejo de la información de su oficina?

a) Nunca ()	c) Algunas veces ()	e) Siempre ()
b) Casi nunca ()	d) Casi siempre ()	

3. ¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea su oficina para el tratamiento de la información es apropiada?

a) Nunca ()	c) Algunas veces ()	e) Siempre ()
b) Casi nunca ()	d) Casi siempre ()	

Dimensión: recursos humanos

4. ¿Considera que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en equipo en su oficina?

a) Nunca ()	c) Algunas veces ()	e) Siempre ()
b) Casi nunca ()	d) Casi siempre ()	

5. ¿Se adapta fácilmente a actividades y responsabilidades cambiantes de su oficina?

a) Nunca ()	c) Algunas veces ()	e) Siempre ()
b) Casi nunca ()	d) Casi siempre ()	

6. ¿Utiliza los conocimientos adquiridos y la experiencia para mejorar su efectividad en su trabajo cotidiano?

- a) Nunca () c) Algunas veces () e) Siempre ()
 b) Casi nunca () d) Casi siempre ()

Dimensión: aspecto organizacional

7. ¿Cree que el personal de la alta dirección toman decisiones en base a la información y a la experiencia?

- a) Nunca() c) Algunas veces () e) Siempre ()
 b) Casi nunca () d) Casi siempre ()

8. ¿Considera que los jefes de las oficinas definen con claridad lo que se pretende lograr en la entidad?

- a) Nunca() c) Algunas veces () e) Siempre ()
 b) Casi nunca () d) Casi siempre ()

9. ¿Considera que el personal operativo provee reportes como exactamente se necesitan?

- a) Nunca() c) Algunas veces () e) Siempre ()
 b) Casi nunca () d) Casi siempre ()

- **Género:** Masculino () Femenino ()
- **Edad:** Entre 18 y 35 años () Entre 36 y 64 años () De 65 a más años ()
- **Estado civil:** Soltero () Conviviente () Casado ()
- **Grado de estudios:** Primaria () Secundaria () Técnica () Universitaria ()
- **Profesión:**
- **Tiempo que labora en la entidad:**

Muchas gracias por dedicarnos su tiempo.

***Sus respuestas podrán ayudar a la elaboración
del estudio que estamos realizando.***

Anexo 3

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA ANÓNIMA N° 2

El presente cuestionario se presenta para cumplir los propósitos de la ejecución del proyecto de tesis: "El sistema de información y la toma de decisiones en el Hospital I Essalud Tingo María". Este está orientada a conocer la toma de decisiones que se da en esta entidad por lo que se agradece en contestar cada interrogante con mucha severidad y conciencia.

Nota: Por favor marca con una "X" la respuesta que considere que es la correcta.

Dimensión: nivel de productividad

1. ¿Considera que la innovación es clave para el crecimiento de la institución?

- | | | |
|-------------------|----------------------|------------|
| a) Nunca () | c) Algunas veces () | e) Siempre |
| b) Casi nunca () | d) Casi siempre () | |

2. ¿La remuneración que percibe responde al trabajo que realiza?

- | | | |
|-------------------|----------------------|------------|
| a) Nunca () | c) Algunas veces () | e) Siempre |
| b) Casi nunca () | d) Casi siempre () | |

3. ¿Considera que puede solucionar un problema de su área, si la información con la que cuenta no es la adecuada?

- | | | |
|-------------------|----------------------|------------|
| a) Nunca () | c) Algunas veces () | e) Siempre |
| b) Casi nunca () | d) Casi siempre () | |

Dimensión: nivel de competitividad

4. ¿Se considera una persona competitiva (confía en sus capacidades y habilidades)?

- | | | |
|-------------------|----------------------|------------|
| a) Nunca () | c) Algunas veces () | e) Siempre |
| b) Casi nunca () | d) Casi siempre () | |

5. ¿Considera que la capacitación recibida por su institución para el desempeño de sus funciones ha sido la adecuada?

- | | | |
|-------------------|----------------------|------------|
| a) Nunca () | c) Algunas veces () | e) Siempre |
| b) Casi nunca () | d) Casi siempre () | |

6. ¿Cree que los recursos tecnológicos incrementan la productividad de su área?

- | | |
|----------------------|---------------------|
| a) Nunca () | d) Casi siempre () |
| b) Casi nunca () | e) Siempre |
| c) Algunas veces () | |

Dimensión: cumplimiento de metas

7. ¿Se considera una persona que organiza y planifica sus actividades?
- a) Nunca ()
 - b) Casi nunca ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Casi siempre ()
 - e) Siempre
8. ¿Se siente entusiasmado con su puesto trabajo?
- a) Nunca ()
 - b) Casi nunca ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Casi siempre ()
 - e) Siempre
9. ¿Considera que ha logrado sus metas marcadas?
- a) Nunca ()
 - b) Casi nunca ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Casi siempre ()
 - e) Siempre

- **Género:** Masculino () Femenino ()
- **Edad:** Entre 18 y 35 años () Entre 36 y 64 años () De 65 a más años ()
- **Estado civil:** Soltero () Conviviente () Casado ()
- **Grado de estudios:** Primaria () Secundaria () Técnica () Universitaria ()
- **Profesión:**
- **Tiempo que labora en la entidad:**

**Muchas gracias por dedicarnos su tiempo.
Sus respuestas podrán ayudar a la elaboración
del estudio que estamos realizando.**