



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL USO DE LAS HERRAMIENTAS DE LAS TIC
(IMPLEMENTACION DE UN SOFTWARE PARA EL
MANEJO DE HISTORIAS CLÍNICAS) EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS – RUBRO ACTIVIDADES DE
HOSPITALES (CLINICAS) DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

LIZ GISELA GARCIA VILLANUEVA

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL USO DE LAS HERRAMIENTAS DE LAS TIC
(IMPLEMENTACION DE UN SOFTWARE PARA EL
MANEJO DE HISTORIAS CLÍNICAS) EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS – RUBRO ACTIVIDADES DE
HOSPITALES (CLINICAS) DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

LIZ GISELA GARCIA VILLANUEVA

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018

1. Título de la tesis.

Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015

2. Hoja de firma del jurado y asesor.

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgtr. Carmen Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Hoja de agradecimiento

A Dios:

Quiero agradecer por todas las cosas por darme la vida, porque pese a las adversidades, a las malas personas que impiden que cumpla con mis propósitos, él nunca me desampara, me cuida y protege en mi vida y sobre todo expresar un profundo agradecimiento a la Universidad por brindarme la oportunidad de perseguir mis sueños dentro de la carrera profesional de Administración y a los docentes que creyeron en mí y puedo hoy en día demostrar la formación que me brindaron, gracias a ello culmino esta etapa al graduarme como profesional.

A mi familia:

Por su apoyo incondicional de mis padres, y por las grandes lecciones de vida que me han dado hasta el día de hoy. Va dedicado a todos aquellos que llevan en su mente y su corazón la llama de la juventud, a aquellos que no han dejado de soñar y luchan incansablemente por un mundo más humano y justo.

Liz Gisela García Villanueva.

4. Hoja de dedicatoria

Quiero dedicar este gran logro a mis padres por su enseñanza y su educación que siempre me han brindado, por todo el apoyo que me han brindado en comprender por estar siempre a mi lado impulsándome a seguir, a concluir todo lo que empiezo, gracias por todo a ustedes hoy en día he logrado muchas cosas, por impulsarme a perseguir mis sueños a comprender que nada en esta vida es difícil de conseguir que las cosas se consiguen con mucha fe a Dios y mucho esmero por parte de uno mismo, no hay nada difícil si tú eres quien lo hace difícil.

A mi querido esposo por su apoyo incondicional y mi hijo quien es mi mayor motivación de poder perseguir todos mis sueños y lograr esta etapa en mi vida de poder alcanzar este peldaño, este logro va con mucho amor para ustedes quienes son mi familia que día a día me inspiraron a luchar por lo que comencé, espero nunca decepcionarlos y luchar por el bienestar de todos ustedes.

Liz Gisela García Villanueva.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las tecnologías de información y comunicaciones (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios - Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015. El Tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo. En cuanto al diseño de investigación fue no experimental (Transeccional o transversal), porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. La población estuvo conformada por los gerentes de las MYPE del sector servicio–rubro actividades de hospitales (clínicas) de Huaraz, de los cuales se determinó como muestra a 6 establecimientos clínicos que tenían la denominación actividades de hospitales (clínicas). Entre los principales resultados alcanzados fue que el total de los gerentes afirman que se considera la importancia de la aplicación de un software para el almacenamiento de datos de sus clientes. El 34% de los gerentes encuestados señala que a veces tienen en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, mientras que un 33% señala que casi siempre tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, 33% señala que a veces tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes. Finalmente, como conclusión que las herramientas tic aplican un proceso de garantizar seguridad y control dentro del proceso de almacenamiento de datos de los clientes, para evitar pérdida de información de los clientes ahorrando tiempo de proceso de almacenar información. Las herramientas son aquellos que poseen las capacidades y los conocimientos especializados que permiten organizar los conocimientos en sistemas y estructuras que facilitan el uso productivo de los recursos de información y de conocimientos.

Palabras clave: Gestión de calidad, Tecnología de información y comunicación, actividades hospitales (clínicas)

6. Abstract

The main objective of this research work was to describe the main characteristics of quality management under the use of information and communication technology tools (implementation of a software for the management of medical records) in the Micro and Small companies of the Sector Services - Sector Hospital activities (clinics) of the district of Huaraz, 2015. The type of research was descriptive, quantitative. Regarding the research design, it was not experimental (Transectional or transversal), because the data was collected in a single moment, in a single time. Its purpose being to describe the variable under study. The population was conformed by the managers of the MSEs of the service-sector sector, activities of hospitals (clinics) of Huaraz, of which 6 clinical establishments that had the denomination of hospital activities (clinics) were determined as a sample. Among the main results achieved was that the total of managers say that the importance of the application of software for the storage of data of their customers is considered. 34% of the managers surveyed indicate that they sometimes take into account the efficiency on the part of the workers in receiving information from their clients, while 33% indicate that they almost always take into account the efficiency on the part of the workers in the reception of information from their clients, 33% indicates that sometimes it takes into account the efficiency on the part of the workers in receiving information from their clients. Finally, as a conclusion that the tic tools apply a process of guaranteeing security and control within the process of storage of data of the clients, to avoid loss of information of the clients saving time of process of storing information. The tools are those that possess the capacities and the specialized knowledge that allow to organize the knowledge in systems and structures that facilitate the productive use of the information and knowledge resources.

Key words: Quality management, Information and communication technology, hospital activities (clinics)

7. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3. Hoja de agradecimiento.....	iv
4. Hoja de dedicatoria.....	v
5. Resumen.....	vi
6. Abstract.....	vii
7. Contenido.....	viii
8. Indicé de tablas.....	ix
9. Indicé de figuras.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	9
2.2.2. Herramientas de la tecnología de información y comunicación.....	11
2.2.3. Micro y pequeña empresa.....	12
2.3. Marco conceptual.....	15
III. Metodología.....	27
3.1. Diseño de la investigación.....	27
3.2. Población y muestra.....	27
3.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5. Plan de análisis.....	32
3.6. Matriz de consistencia.....	33
3.7. Principios éticos.....	34
IV. RESULTADOS.....	35
4.1. Resultados.....	35
4.2. Análisis de resultados.....	58
IV. CONCLUSIONES.....	68
IV. Referencias bibliográficas:.....	69
Anexos.....	71

8. Índice de tablas

Tabla 1. Distribución según Cargo.....	35
Tabla 2. Distribución según nivel de estudio	37
Tabla 3. Distribución según tipo de carrera profesional	38
Tabla 4. Distribución según Experiencia que cuenta ud.	39
Tabla 5. Distribución según Distribución según teniendo en cuenta el sistema de cómputo en su organización.....	40
Tabla 6. Distribución según la importancia del uso de la tecnología.....	41
Tabla 7. Distribución según la eficiencia de equipamiento de cómputo en su organización.	42
Tabla 8. Distribución según el conocimiento de software	43
Tabla 9. Distribución según la importancia de un software de sistemas para su organización.	44
Tabla 10. Distribución según la importancia del uso de las herramientas de un software	45
Tabla 11. Distribución según la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes.....	46
Tabla 12. Distribución según la adopción de un sistema de base de datos para el control de información	46
Tabla 13. Distribución según el tiempo de atención a sus clientes utilizando los archivos sobre los datos de sus clientes	47
Tabla 14. Distribución según la eficiencia trabajo por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes	48
Tabla 15. Distribución según la capacitación del personal en la búsqueda de información de sus clientes en la base de datos	49
Tabla 16. Distribución según aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información de sus clientes	51
Tabla 17. Distribución según dentro de su organización existe el control eficiente de la información.....	52

Tabla 18. Distribución según el almacenamiento y control de las historias clínicas garantizaría la información de sus clientes	53
Tabla 19. Distribución según el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención en la atención de los clientes.....	54
Tabla 20. Distribución según el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes.	55
Tabla 21 Distribución según el conocimiento eficiente del personal para la administración de un software	56
Tabla 22. Distribución según el uso de software para la toma de decisiones gerenciales.....	57

9. Índice de figuras

Figura 1. Distribución según Cargo de los representantes de las MYPES	35
Figura 2. Distribución según Nivel de estudio de los representantes de las MYPES	37
Figura 3. Distribución según tipo de carrera profesional de los representantes de las MYPES	38
Figura 4. Distribución según Experiencia que cuenta ud. de los representantes de las MYPES	39
Figura 5. Distribución según teniendo en cuenta el sistema de cómputo en su organización de los representantes de las MYPES	40
Figura 6. Distribución según la importancia del uso de la tecnología de los representantes de las MYPES	41
Figura 7. Distribución según la eficiente de equipamiento de cómputo en su organización de los representantes de las MYPES.	42
Figura 8. Distribución según el conocimiento de software de los representantes de las MYPES.	43
Figura 9. Distribución según la importancia de un software de sistemas para su organización de los representantes de las MYPES.	44
Figura 10. Distribución según la importancia del uso de las herramientas de un software de los representantes de las MYPES.	45
Figura 11. Distribución según la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes de los representantes de las MYPES....	46
Figura 12. Distribución según la adopción de un sistema de base de datos para el control de información.	47
Figura 13. Distribución según el tiempo de atención a sus clientes utilizando los archivos sobre los datos de sus clientes de los representantes de las MYPES.	48
Figura 14. Distribución según el eficiente trabajo por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes de los representantes de las MYPES.	49

Figura 15. Distribución según la capacitación del personal en la búsqueda de información de sus clientes en la base de datos de los representantes de las MYPES.	50
Figura 16. Distribución según la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información sobre sus clientes de los representantes de las MYPES..	51
Figura 17. Distribución según dentro de su organización existe el control eficiente de la información de los representantes de las MYPES.....	52
Figura 18. Distribución según el almacenamiento y control de las historias clínicas garantizaría la información de sus clientes de los representantes de las MYPES.	53
Figura 19. Distribución según el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes de los representantes de las MYPES.	54
Figura 20. Distribución según el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes de los clientes de los representantes de las MYPES.	55
Figura 21. Distribución según el conocimiento eficiente del personal para la administración de un software de los clientes de los representantes de las MYPES.	56
Figura 22. Distribución según el uso de software para la toma de decisiones gerenciales de los representantes de las MYPES.	57

I. Introducción

El análisis de la Gestión de Calidad dentro en las micro y pequeñas empresas si lugar en duda es una gran importancia para todo empresario para poder crecer y desarrollarse, siendo así la parte económica y social en nuestro país, son elementos fundamentales en los servicios de salud en donde se generan servicios primordiales para el bienestar de los clientes en donde se generan buenos empleos, todo empresario que se dedica a estos servicios como negocios generan mayores beneficios, pero la mayor inquietud es seguir en marcha, mantenerse y progresar en el mercado, por ello la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH CATÓLICA), a través de su Escuela Profesional de Administración está impulsando a sus alumnos y docentes a contribuir con la sociedad en tal sentido determina como una de sus líneas de investigación Gestión de Calidad, en donde se desarrollara dicho trabajo.

Según America (2018) el Gobierno de Brasil planteo temas muy importantes y principales para el crecimiento en el sector salud en el cual el tema principal fue sobre la práctica, productos y los servicios que se brindan el este sector salud, buscando alternativas para el objetivo principal que se trasaron las innovaciones y tendencias para marcar una diferencia en el sistema salud en todo el mundo. En Brasil plantean que el trabajo humano ya no es tan sutil ni eficaz y si se lograra genera mas inversion como son las capacitaciones, los cursos de experimentación y bentre otros; mientras tanto ellos consideran que la mejor manera es la de implementar Robots que realisen procesos automatico en el servicio y proceso en donde se busca medir y corroborar la efectividad y sobre todo la calidad en el servicio de salud.

Según la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública (2015) manifiestan que el avance tecnologico en el sector salud cada vez es mas actualizada en donde se realizan actividades a desarrollar en diferentes areas, el uso de las herramientas TIC insertan a las empresas a diseñar, desarrollar, implementar, usar y evaluar los procesos de las actividades que se desarrollan

dentro de las clínicas u hospitales en nuestro País, como se sabe en el Perú decrecemos fuertemente en el desarrollo tecnológico por señalarse como un país en vías de desarrollo, pero este no es un obstáculo para poder implementar y mejorar el uso de las herramientas TIC, no hay obstáculo para progresar en las ciencias de la salud, siendo un beneficio que favorecen a todos los ciudadanos de nuestro País.

Según Comercio (2017) la implementación de las historias clínicas electrónicas serán muy eficaces para que no se puedan perder información alguna sobre los usuarios de los centros de salud, si se implementaran este tipo de sistemas electrónicos se llegaría a superar los más de 100 millones de atenciones anuales dentro de los 8 mil establecimientos en el Perú, en este sistema se realizarán las consultas de pacientes, medicamentos, diagnósticos y todo problema de salud entre otros que se encuentren. El trabajo a realizar se mejoraría manteniendo una información de usuarios mediante la Reniec para no tener inconvenientes con los documentos de identidad.

En la ciudad de Huaraz, recientemente se está aplicando la implementación de un software para el almacenamiento de las historias clínicas dentro del Essalud Hospital II de la ciudad de Huaraz, este mecanismo aun no es muy bien aplicado siendo un problema fundamental el aferrarse al uso de las herramientas de la tecnología información y comunicación (TICS), este es el resultado por no manejar las capacitaciones en un orden de aprendizaje y práctica de esta forma se podría lograr la mejora para el proceso de la implementación de las TICS en el almacenamiento de las historias clínicas.

La implementación de las herramientas TICS para el almacenamiento de las historias clínicas es muy sutil para todas estas empresas que se dedican a este rubro, tanto a sido la expansión en los países mundiales en las tecnologías que ellos manifiestan que les sirve para mejorar la atención a los clientes que usan sus servicios, esto es cierto y lo manifiestan los directores de los establecimientos de salud en el Perú, quienes diluyen que la inversión no es tan especulativa al

comparar precios con los materiales degradables de escritorio la inversión es más elevada que en una implementación de un software ya es un producto intangible y solo necesita mantenimiento.

En nuestra localidad de Huaraz, los gerentes de nuestra población de estudio de investigación, manifestaba que era más efectivo la implementación de un software donde les permitía mejorar el proceso de almacenamiento de información y es más eficaz ahorrando recursos y el tiempo.

Según la investigación podemos afirmar que los gerentes del rubro actividades de hospitales (clínicas), creen que en nuestro país es más lento el avance tecnológico y entre ello se encuentra también al personal que trabaja no tiene capacitaciones en temas tecnológicos ya que se aferran a los métodos de control antiguo y tienen al nuevo proceso con temor de cometer errores, si bien es cierto toda etapa nueva trae aprendizaje pero se necesita de inculcar al conocimiento de nuevas investigaciones, proporcionarles herramientas que les permitan ser útiles, ellos también manifiestan que no siempre hacen el uso de las herramientas TICS para almacenamiento de datos.

El interés del tema es sobre la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, se manifiestan insatisfacciones por el mal manejo de las herramientas TICS, generando inseguridad de información para el administración de historias clínicas de los usuarios.

Por lo señalado anteriormente, el enunciado del problema de investigación se formula lo siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015?

Así mismo, se formula el siguiente objetivo general:

Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015.

Para lograr el objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.
- Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

La actual investigación se justificó, porque genero una reflexión en los propietarios, administradores y colaboradores de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del Rubro Actividades de Hospitales (clínicas), la importancia de la calidad de los procesos de almacenamiento de datos en un software al fin de prevenir y reducir aquellos riesgos de pérdida de información. Así mismo, servirá como punto de partida para otras investigaciones orientadas a contribuir con el uso de las herramientas (TICS) como enfoque gestión de calidad.

Laudon y Laudon (2002) señalan que el uso de las herramientas TICS, son herramientas de suma importancia en todo ámbito empresarial, sin lugar y duda que es útil para toda actividad que se realizan en las empresas, los mecanismos y procedimientos para las actividades gerenciales y administrativas siempre van mejorando gracias a las TICS que implementan herramientas para no obstruir la información.

La metodología se recurrirá a la presente investigación de tipo descriptivo que detallara las principales características de la Gestión de Calidad bajo el uso de las herramientas TICS en las micro y pequeñas empresas del Rubro Servicio - Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz. En cuanto al nivel será cuantitativo ya que se presentaran los resultados los cuales van hacer medidos e interpretados. El diseño de investigación será no experimental, porque se observan tal cual se dan en su estado natural, así mismo, es transversal dado que los datos serán recolectados en un solo tiempo.

La población que fue parte del estudio estuvo conformada por los gerentes de las MYPES del Sector Servicio – Rubro Actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz. Para tal muestra se utilizaron los datos facilitados por la SUNAT, lo cual tenemos 6 gerentes que se les encuestó sobre el uso de las herramientas TIC.

Las técnicas que fueron parte de la investigación se utilizaran las encuestas como recolección de datos para el cuestionario estructurado. Los datos logrados a través de la aplicación de las técnicas se recurrirá a los informantes o fuentes explicados, estos se añadirá al programa estadístico SPSS 20 para su respectivo procedimientos de datos que obtendremos tablas, gráficos e interpretación.

I. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Rojas Cabrejos y Sullca Padilla (2012) en su investigación denominada “Desarrollo de una Aplicación Web para el Registro de Historias Clínicas Electrónicas (HCE) para el Hospital Nacional Guillermo Almenara”, cuyo objetivo fue medir la calidad de servicio en las clínicas e implantar un sistema de registro de historias clínicas electrónicas, lo cual tomo muestras para la investigación a 2 843 909 personas atendidas y aseguradas a nivel local con requerimiento de los servicios prestados por dicho hospital. Los resultados a los que se arriban son el 56% de la implementación eficaz del uso de las herramientas TIC, se vio el 80% de mejoramiento de información en el almacenamiento de los clientes. El avance a la mejor prestación de servicio de calidad se va teniendo al 100% de satisfacción de los usuarios por tu prestigio de atención y profesionalismo. Se concluyó que en relación a los usos de las herramientas TIC, utilizados como gestión y administración de las historias clínicas en organizaciones que se dedican al servicio en la salud sea óptima y fácil de organizar el sistema de atención.

Molina Calvopiña y Collaguazo Loachím (2008) en su tesis denominada “Implementar un Software de Manejo de Historias Clínicas y Citas Médicas a través de la Plataforma Punto Net (Visual Basic .Net) para brindar un servicio de calidad a toda la comunidad”, permitirá elevar un nivel óptimo de servicio y el fortalecimiento en la asistencia de la historias clínicas de los pacientes. Al implementar software de manejo de historias clínicas permite a las empresas ser diferentes a las otras clínicas que se dedican al servicio de la salud. Se concluyó que el uso de las herramientas TIC tiene como objetivo brindar mejores servicios de atención al paciente. Asimismo el papel principal del uso de las herramientas TIC tiene la optimización de tiempo en atención y evitar la pérdida de diagnósticos de salud de los pacientes recurrentes. De tal manera la importancia del uso de las herramientas TIC prevalece como un uso destacado, a través de la cual se ha constatado que la implementación del software permite un servicio de

calidad brindado a todo el público en general en sus diferentes actividades hospitalarias dentro de una clínica o centro médico para que dicha organización cumpla con una gestión de calidad adecuada para poder ejercer en ella la satisfacción de sus necesidades de sus clientes.

El 34% de los gerentes encuestados señala que a veces tienen en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, mientras que un 33% señala que casi siempre tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, 33% señala que a veces tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes.

El 50% de los gerentes encuestados señala que nunca tienen en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, mientras que un 17% señala que casi siempre tiene en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, el 17% señala que siempre tiene en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, el 16% señala que tiene en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes.

Pusdá (2013) en su tesis sobre Utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) en el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera en las clínicas médicas de Ibarra, cuyo objetivo consistió diseñar un plan de utilización de TIC para el mejorar los procesos de atención, administración de historias clínicas y financieros en las Clínicas de Ibarra, de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos, lo cual aplicó una investigación teniendo una muestra de 24 clínicas de Ibarra encuestadas en noviembre del 2012 .

El 50% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta el sistema de cómputo en su organización, mientras que un 33% señala que siempre

tienen en cuenta el sistema de cómputo en su organización, y un 17% señala que a veces tienen en cuenta el sistema de cómputo en su organización.

El 83% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta la importancia del uso de la tecnología, mientras que un 17% señala que siempre tienen en cuenta la importancia del uso de la tecnología.

El 67% de los gerentes encuestados señala que siempre cuenta con un eficiente equipamiento de cómputo en su organización, mientras que un 33% señala que casi siempre tienen en cuenta con un eficiente equipamiento de cómputo en su organización. Se concluyó que las clínicas médicas de Ibarra han descuidado el uso de las TICS, no se ha aprovechado los beneficios que estas tecnologías brindan al sector empresarial en todos sus procesos de gestión. Varias instituciones desconocen de servicios tecnológicos disponibles de forma gratuita y sin necesidad de grandes procesos se podría mejorar varios procesos haciendo uso de Internet.

La incorporación de las computadoras y recursos tecnológicos tiene sentido de mejora, si los directivos y empleados trabajen en forma cooperativa, investiguen y hagan uso adecuado de las herramientas tecnológicas. Para dar solución se propone implementar un plan de uso de TICS, en las que las actividades se encuentren estructuradas y documentadas; con la finalidad de ser coherente con lo expresado en las encuestas se seguirá manteniendo supervisión de los trabajos por medio de indicadores de gestión. La elaboración de un Plan de uso de TICS para el mejoramiento administrativo – financiero, constituye un instrumento útil en las clínicas médicas de Ibarra y de manera especial en Imbamedical, para fortalecer la gestión a través de instructivos e indicadores que permite evaluar periódicamente.

Según Domínguez Sánchez (2003) la importancia de la tecnología de información y comunicaciones está definida como un sistema de almacenamiento, difusión de información de datos integrados al nuevo sistema de operación y optimización de servicios al cliente y al seguimiento de los procesos a implementar mediante el

uso de las TIC, estas herramientas nos brindan mayores beneficios para poder emprender de una mejor manera en el ámbito empresarial.

El 83% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen conocimiento sobre el manejo de un software, mientras que un 17% señala que casi siempre tienen conocimiento sobre el manejo de un software. El 50% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta que dentro de su organización existe en control eficiente de la información, mientras que un 33% señala que siempre tienen en cuenta que dentro de su organización existe en control eficiente de la información, el 17% señala que a veces tiene en cuenta que dentro de su organización existe en control eficiente de la información.

Según Andrade Peñaranda (2004) Gestión de la información en las redes de conocimiento la tecnología es una pieza fundamental en las organizaciones, ya que modifica la forma de pensamiento y crea un nuevo desarrollo con conocimientos de las personas que ponen a disposición de este medio de comunicación e intercambio de ideas para mejorar los servicios, volviéndose más personalizado.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Manifiesta Carrete, López García, Trujillo, y Vera (2011) la calidad de servicio, muchas veces no es percibida como el cliente piensa, por el motivo de que las empresas brindan un mal servicio a sus cliente. Teniendo en cuenta que las empresas tienen estándares, normas y reglas que exigen a sus colaboradores a cumplir con las expectativas propuestas por los altos mandos.

Según Miranda , Chamorro, y Rubio (2009) son intereses que no perciben las personas que adquieren de un servicio. Esta definición está orientada al cliente que califica al servicio de buena y mala calidad, si cumple con las expectativas que desea obtener y satisfacer la necesidad que posee.

La característica en la Gestión de Calidad es la participación de todos, la conciencia colectiva hacia la calidad que debe estar presente en los miembros de la organización, en la que se promueva que todos participen y aporten (p.50). Por lo tanto se deben considerar, los principios tales como a) enfoque en sistemas, b) una mejora continua, c) la participación del personal, d) aprendizaje organizacional, e) el liderazgo, f) enfoque basado al cliente, g) enfoque dentro de procesos (p.129). Por último, la gestión de calidad es el conjunto de gestiones para alcanzar los objetivos llevando acabo la planificación, administrativa y proceso en función de calidad dentro de la empresa (p.228).

González y Arciniegas (2016) La función principal de la gestión de calidad, es diseñar las actividades y capacitar al personal para lograr alcanzar los resultados planificados. El sistema puede ser considerado como estrategia en la gestión empresarial de una empresa respecto al servicio o producto. La estructura organizacional consta de documentos, procesos, recursos a fin de lograr el cumplimiento de calidad que exige el cliente.

La norma ISO 9000 son actividades planificadas de manera formal que proporcionan la confianza del nivel de calidad en los resultados del proceso productivo. La gestión de calidad considerada como una estrategia organizacional que se desarrolla en función a la calidad dentro los productos, servicios y procesos de producción. En tiempos modernos la gestión de calidad prioriza del cómo están o como se hacen las cosas, detallando cada proceso productivo de un servicio o producto y dejando muestras del cómo fue planeado, la eficiencia y eficacia para obtener resultados positivos del sistema de la gestión de calidad. (p. 31-32)

2.2.2. Herramientas de la tecnología de información y comunicación

Según, Zeithaml, Parazuraman & Berry (2007) Calidad total en la gestión de servicios los principios y prácticas de control de calidad encontradas, se relacionan todos con la evaluación y control de la calidad de bienes físicos, eran inadecuados para comprender en que consiste un buen nivel de calidad en el área de los servicios. Esta inadecuación surge de los tres factores fundamentales que definen las diferencias que existen entre los servicios y los bienes físicos y que se refieren a la forma en que son producidos, en que son consumidos y en que son evaluados.

Primero, los servicios son básicamente intangibles. Ya que son prestaciones y experiencias más que objetos, se hace sumamente difícil establecer especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizar su calidad. Más aun, cuando lo que se vende es una simple prestación, los criterios que utilizan los consumidores para evaluarla pueden ser muy complejos y difíciles de establecer con precisión.

Segundo, los servicios (principalmente los que requieren mucha colaboración humana) son heterogéneos, por lo general la prestación varía de un productor a otro, de un usuario a otro y de un día a otro. La calidad de la interacción que los cajeros de los bancos o los asistentes de vuelo o los agentes de seguros establecen con los clientes muy raras veces puede ser estandarizada dentro de normas que permitan asegurar su calidad, como puede hacerse en una planta de productos manufacturados.

Tercero, la producción y el consumo de muchos servicios son inseparables. En términos generales, la calidad de los servicios se produce durante su entrega o prestación (usualmente como fruto de interacción entre cliente y proveedor) en vez de ser estructurada y controlada en la planta de producción, lo que permite que el producto obtenido se entregue sin alteraciones al consumidor. A diferencia de los productores de bienes físicos, los proveedores de servicios no tienen el beneficio que les aporta toda una

estructura que actúa como un colchón amortiguador y que suaviza y matiza la relación entre la producción y el consumo. Con frecuencia, los usuarios de los servicios se encuentran allí donde estos se producen, observando y evaluando el proceso de producción a medida que experimentan el servicio. (Pág. 17, 18)

2.2.3. Micro y pequeña empresa

a) Definición de la micro y pequeña empresa

La micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2014)

b) Características de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE):

(MEF, 2013), según la ley N° 30056 las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en una de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT)

c) Importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

(Sánchez, 2008), Las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el Perú, son un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre las

más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

(Aguirre, 2009), Además, la microempresa tiene una importancia fundamental tanto en la generación de empleo como en el combate de la pobreza, es por ello que se realizan grandes esfuerzos para que puedan acceder a financiamientos y de esta manera puedan surgir con el fin de combatir la pobreza.

d) Tipos de Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Las MYPE se pueden clasificar de la siguiente manera:

Medianas y pequeñas empresas de subsistencia: son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un flujo de caja vital, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.

Medianas y pequeñas empresas de emprendimiento: entendidas como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación de una situación económica saludable y más deseable ya sea iniciando un negocio o haciendo mejoras para hacer más competitivas las empresas.

Mendoza (2011), Medianas y pequeñas empresas de acumulación: son unidades económicas que poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen

mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.

e) Crecimiento de Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Vigil (2008), El futuro de la MYPE es aún incierto ya que el 90% de su totalidad tienen baja productividad, es decir, el trabajo se mantiene autónomo y con la finalidad de la subsistencia familiar. Esto hace que la empresa tenga muy escaso potencial de crecimiento. La falta de apoyo de parte del sistema bancario es un gran obstáculo ya que los empresarios no piden préstamos grandes con finalidad de expansión debido a las altas tasas de interés actuales y esto genera miedo al aumento de costos. Además, lo único que podría ayudarlos a que tengan un futuro crecimiento sería lograr que los microempresarios informales tomen conciencia de los beneficios que le traería la formalidad, estimulándolos a tomar retos de competitividad, productividad y ampliación de mercados.

El analista (2014), Como se puede observar, al cierre del año 2011 las MYPE formales ascendían a 1.28 millones, en el 2004 eran solo 650 mil, representaban el 99.3% de empresas formales y empleaban el 59.6% de la población trabajadora. Si a lo anterior se suman las MYPE informales, el total de MYPE en el país ascendían a 2.2 millones, generando en conjunto el 79% del empleo de los trabajadores y una contribución equivalente al 42% del PBI.

También, en promedio se forman 6,000 unidades productivas de este tipo al año. Gestión (2014), No obstante, para 2014 se observa un mayor número de emprendimientos promovidos por el constante crecimiento del mercado interno, declaró Panizo al diario oficial El Peruano, además sostuvo que en promedio se estarían formando 660 empresas al mes, de las cuales alrededor del 50% saldrían del mercado después de un corto período de operaciones.

Andina (2013), Asimismo, más de 1,200 micro y pequeñas empresas (MYPE) se sumarían este año a la cadena exportadora, afirmó el presidente de la sociedad peruana de PYME (SPP), Jorge Panizo. Destacó que, a pesar de la situación de los mercados internacionales, unas 2,500 MYPE lograron integrarse al mercado de la exportación. “Estas unidades productivas tuvieron la oportunidad de conseguir nichos de mercado que supieron aprovechar, especialmente en los sectores textil, calzado y maderero”, comentó al diario oficial El Peruano. Para el empresario, estos resultados son importantes, considerando que en la actualidad menos del 1% de las microempresas y alrededor del 5% de las pequeñas realizan operaciones directas de exportación.

2.3. Marco conceptual

Laudon & Laudon (2002), sostiene que el uso de las herramientas TIC nos promueven un mejor manejo de control y procedimiento de las actividades que se ejecuten en toda empresa gerencial, las herramientas de innovación como los software nos sirven mucho para no perder información privilegiada de los clientes de esta forma se sentirán seguros por la calidad de servicios que se presta al procesamiento central de almacenamiento de dispositivos el cual ayuda a controlar los sistemas de computación para disponer los datos que se brindara a los clientes y ayudara a evaluar la calidad de uso de las herramientas de las tecnologías de información y comunicación entro de la empresa

2.3.1. Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en el Sector Servicio-rubro actividades de hospitales (clínicas)

La clínica es un establecimiento de salud al cual la gente asiste para controles médicos, consultas, entre otros. En este lugar se pueden realizar diferentes consultas médicas que, en su mayoría tienen que ver con el bienestar de la salud y con la restauración de su fortaleza. Hay diferentes tipos de clínicas, si bien algunas reciben a todo tipo de clientes, muchas otras se especializan en clínica dental, pediátricas, ginecológicas, entre otras más.

a) Características de las clínicas:

El servicio de las clínicas se da en medicina interna, medicina general y atención en consultorio programado, consultorio externo que brinda a ser exámenes periódicos para saber cómo se encuentra el paciente respecto a su salud. Sin embargo en las clínicas se caracteriza por que brinda servicios de salud personal y de forma inmediata a diferencia de los hospitales que se necesita tramites por cada área de atención.

b) Importancia de las clínicas:

En el Perú las clínicas están utilizando estrategias de crecimiento y superación a la competencia, esto debido al constante cambio de la tecnología que les permite detectar alguna enfermedad de gravedad o de inicios de cualquier tipo, que perjudique la salud de la persona. Un claro ejemplo tenemos a la Clínica Internacional y Ricardo Palma estas empresas se han ubicado entre 15 a 21 puesto de todas las organizaciones dedicadas al servicio de salud.

c) Tipos de clínicas y/o actividades de hospitales

Clínica ambulatoria general

Esta clínica está ubicada en zonas rurales (comunidades, caseríos), son clínicas que solo ayudan a las personas con la atención primaria, aguda, su especialización es por lo general todo tipo de enfermedades, la forma de pago está integrada por planes de seguro como el SIS.

Clínica de cuidado conveniente:

Son clínicas pequeñas llamadas farmacia, supermercados o centros de atención al paciente. Estas clínicas se basan en la medicación de enfermedades leves que se pueden tratar con minoría de tiempo. La forma de pago es menos costosa que una clínica especializada en enfermedades.

Clínica especializada:

Estas clínicas se basan en una especialización de enfermedades específicas siendo así sus mayores características la especialización. El costo es mayor por el motivo de que existe en cada área un especialista para las enfermedades que posee el paciente. De acuerdo con el diagnóstico y análisis de la enfermedad que posee el paciente se le designa un especialista.

Garde (2008) afirma que “calidad de servicio es la apreciación del cliente sobre el servicio que ha recibido y las satisfacción que siente, relacionada tanto con el producto o servicio principal o con servicio complementario que se le ha ofrecido.

Fontalvo (2006) la gestión de calidad surge en los ochenta como mejorar los procesos productivos y la satisfacción de los clientes, hoy en día las empresas abordan la calidad como una oportunidad para mejorar y generar diferenciación hacia los competidores (p.27).

El compromiso y liderazgo de todos los miembros de la organización hacen parte de un sistema para emprender los esfuerzos de calidad y lograr los objetivos trazados para mejorar los procesos productivos. La gestión de calidad inicia con la dirección para cumplir con los requisitos, normas y mejora de sus procesos (p.42).

Laudon y Laudon (2002) sostiene que el uso de las computadoras y procesamiento de información ayudan al procesamiento central de almacenamiento de dispositivos el cual ayuda a controlar los sistemas de computación para disponer los datos que se brindara a los clientes y ayudara a evaluar la calidad de uso de las

herramientas de las tecnologías de información y comunicación entro de la empresa.

Indicador 1. Sistema de computación

Laudon y Laudon. (2002) en estas últimas décadas se ha producido un rápido avance tecnológico, lo cual ha propiciado en algunas organizaciones mayor eficiencia empresarial. Sin embargo, en el sector de las pequeñas y medianas empresas, muchas organizaciones se encuentran rezagadas tecnológicamente, dificultando su gestión y la posibilidad de competir exitosamente en el mercado. Se encuentra a diversas técnicas, destrezas y herramientas (hard y soft) Empleadas en la gestión de una organización industrial en cada una de sus áreas funcionales, así como los desarrollos respectivos

Indicador 2. Nivel de uso Tecnológico

El surgimiento de las TIC en la sociedad, ha generado un desarrollo de líneas de investigación abocadas a explorar el impacto de dichas tecnologías en diferentes ámbitos. Los medios tecnológicos cuentan con ventajas y desventajas en comparación a una clase tradicional, se ha comprobado que las tecnologías son herramientas que ayudan al manejo y procesamiento de información. Enriquez y Organista Sandoval (2009)

Indicador 3. Nivel de equipamiento}

Henríquez-Ritchie y Organista Sandoval (2009) la generación del uso de la tecnología se genera a la aplicación de las diversas funciones que se basan en la computadora y que está asociado tanto a labores académicas como extra académicas de los estudiantes. O'Dwyer, Russell y Bebell (2005) consideran el uso tecnológico como un concepto multidimensional; es decir, compuesto de múltiples variables que interactúan entre sí y que deben considerarse para su medición. Los mencionados autores proponen que dicho constructo se estime a partir de dos aproximaciones: la frecuencia de uso, que ayudaría a establecer un

índice general de utilización, y las múltiples categorías tecnológicas utilizadas en las dinámicas educativas (Bebell, Russell y O'Dwyer, 2004).

Dimensión 2: Software de sistemas de información

El software consiste en las instrucciones detalladas de control de un sistema de computacional, se encarga de la administración de los recursos computacionales del hardware, proporcionar herramientas para aprovechar dichos recursos para lograr tener un software apropiado y eficaz para explotar el rendimiento de las herramientas gerenciales. Amaya Amaya (2010)

Indicadores 1. Software

Laudon y Laudon (2002) expresa que “internet se basa en la tecnología cliente y servidor, usando productos basándose al control de sitios de datos que ayudan a toda organización a generar un servicio y estabilidad de calidad a brindar, logrando así la información de productos y servicios que se brindan de acuerdo a las compañías grandes y pequeñas logrando de esta manera un mecanismo de atracción y atención a los clientes.

Indicador 2. Software de sistemas

Pablos Heredero, López Hermoso Agius, Romo Romero, y Medina Salgado, (2012) El software es un componente fundamental por sus programas y sus bases de datos que se quieren que el hardware funcione y produzca resultados el ordenador; es la parte lógica e inmaterial de un ordenador. Está conformado por todos aquellos componentes que son tangibles en un componente.

Indicador 3. Herramientas de softwares

Laudon y Laudon (2002) sostiene que “software de sistemas de información ayudan a controlar el funcionamiento de un sistema de la administración de

computación de la organización, proporcionando herramientas a las personas que les permite aprovechar dichos recursos, y actuar como intermedio entre la organización y la información almacenada.

Indicador 4. Administración de software

Laudon y Laudon (2002) expresa que “internet se basa en la tecnología cliente y servidor, usando productos basándose al control de sitios de datos que ayudan a toda organización a generar un servicio y estabilidad de calidad a brindar, logrando así la información de productos y servicios que se brindan de acuerdo a las compañías grandes y pequeñas logrando de esta manera un mecanismo de atracción y atención a los clientes.

Dimensión 3: Administración de recursos de datos

Laudon y Laudon (2002) señala que “administración de recursos de datos se refiere que la organización reconozca el rol estratégico de la información y comience a dirigir y planificar respecto con la organización debe de establecer una función administrativa de los sistemas de base de datos en la organización”

Indicadores 1. Adopción de tecnologías

El análisis de los diferentes modelos de implantación de innovaciones existentes en la literatura actual es ineludible para la concepción esta tesis, ya que un sistema informático para la gestión de alto impacto organizacional se percibe como una innovación en dicha organización. La implementación de un sistema informático como el que es objeto de estudio exige cambios significativos del comportamiento dentro de la misma. Esto sitúa a los distintos usuarios en las condiciones para tomar una decisión de adopción. Comprender el comportamiento dinámico de la propagación de la adopción y los medios para influir en la adopción es una aportación que da valor al modelo. (Laudon y Laudon, 2002)

Indicadores 2. Organización de los datos en un entorno tradicional de archivos

Laudon y Laudon (2002) señala que “administración de recursos de datos se refiere que la organización reconozca el rol estratégico de la información y comience a dirigir y planificar respecto con la organización debe de establecer una función administrativa de los sistemas de base de datos en la organización”

Indicadores 3. Entorno de base de datos

Laudon y Laudon (2002) señala que la información y comience a dirigir y planificar respecto con la organización debe de establecer los sistemas de base de datos en la organización.

Indicadores 4. Tendencias en la base de datos

Pablos Heredero, López Hermoso Agius, Romo Romero, y Medina Salgado (2012) el software es un componente fundamental por sus programas y sus bases de datos que se quieren que el hardware funcione y produzca resultados el ordenador; es la parte lógica e inmaterial de un ordenador. Está conformado por todos aquellos componentes que son tangibles en un componente.

Dimensión 4: Administración de sistemas de información

Herrera Herrera y Ángeles Ramírez (2013) la administración de la tecnología de información es parte de la administración estratégica de la organización; como un elemento transcendental no solo por el propio hecho de organizar la información que en la empresa se genera, sino como la oportunidad de desarrollar estrategias a futuro para la creación de valor.

Indicadores 1. Seguridad y control de sistemas de información

Los controles de hardware cuidan de que esté protegido físicamente, y detectan fallos en el funcionamiento de los equipos. Muchos tipos de hardware incluyen mecanismos que detectan las fallas del equipo, como es el caso de las verificaciones de paridad que las cuales detectan los fallos que alteran los bits durante el procesamiento, y las verificaciones de eco las cuales comprueban si el dispositivo hardware esté listo para operar.

Indicador 2. Entorno de control

Price Laudon (2004) los sistemas de computación desempeñan un rol tan crucial en los negocios, el gobierno y la vida diaria, que las organizaciones deben tomar medidas especiales para proteger sus sistemas de información y asegurarse de que sean exactos y confiables. Esta unidad describe la forma en que es posible controlar los sistemas de información y hacerlos seguros, a fin de que puedan cumplir con el cometido para el cual fueron creados.

Indicador 3. Manejo del sistema de software

Laudon y Laudon (2002) expresa que “internet se basa en la tecnología cliente y servidor, usando productos basándose al control de sitios de datos que ayudan a toda organización a generar un servicio y estabilidad de calidad a brindar, logrando así la información de productos y servicios que se brindan de acuerdo a las compañías grandes y pequeñas logrando de esta manera un mecanismo de atracción y atención a los clientes.

Dimensión 5: Sistemas de apoyo para la administración y organización

Pérez Niño (2006) Los sistemas de información para la dirección, son una herramienta indispensable en los sistemas de administración de vanguardia. Una

aplicación MIS es un conjunto de programas y datos diseñados para satisfacer las necesidades de funcionamiento de una organización. Normalmente los datos se guardan en un sistema de administración de base de datos y varios departamentos los comparten.

Indicadores 1. Nivel de complejidad tecnológico

Laudon y Laudon (2002) la innovación y la competencia están en la base de la cooperación empresarial, sectorial y territorial. Sin embargo, la concepción de la innovación asociada fundamentalmente a la tecnología y al suceso extraordinario ha llevado a suponer que la única innovación existente es la que se vincula a los grandes cambios tecnológicos y que la única capacidad emprendedora es la del empresario individual.

Indicador 2. Información y sistemas de trabajo del conocimiento

Arroyo Tovar (2012) es importante saber que todos los niveles de la empresa se toman decisiones, sean de mayor o menor incidencia; pero éstas implican una o más acciones que conllevan a un determinado fin u objetivo propuesto. El proceso de toma de decisiones debe ser efectuado en forma racional, lo que deriva en un modelo normativo o modelo prescriptivo para tomar decisiones, que sirva como una guía objetiva para resolver un problema de la forma más óptima. El proceso de toma de decisiones debe ser constantemente fortalecido, con el fin de buscar una mejora permanente en la toma de decisiones; ello dará como resultado lógico una mejora permanente en el desarrollo de la empresa.

Indicador 3. Administración del conocimiento

En primer lugar, el término ‘Administración’ se define como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.”. La administración del conocimiento debe

cumplir con este concepto entendiendo como recursos al conocimiento, Conjunto de herramientas para mejorar la infraestructura de conocimiento en una organización, encaminadas a poner accesible el conocimiento. Es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés. (Koontz & Weihrich, 1959)

Indicador 4. Sistema de apoyo a toma de decisiones gerenciales

Es un proceso donde se identifican, se valoran y se seleccionan las mejores acciones, sobre las alternativas evaluadas, para solucionar los problemas o dificultades presentadas o para el aprovechamiento de las oportunidades. Las situaciones complejas en los negocios requieren de una delicada y cuidadosa toma de decisiones, y toda decisión implica un riesgo. Es muy importante que los gerentes se formulen interrogantes pertinentes y analicen la situación detenidamente antes de tomar cualquier decisión. (Wharton)

II. Metodología.

2.1. Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental - transversal, porque se observaron los fenómenos tal cual se dio en su estado natural, y los datos fueron recolectados en un solo momento.

En cuanto el tipo de investigación fue descriptivo, porque se buscó describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de la tecnología de información y comunicación (implementación de un software para el almacenamiento de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

El nivel fue cuantitativo porque la recolección de datos se presentó en el uso de instrumentos estadísticos.

2.2. Población y muestra

La población para este estudio fueron los gerentes de las MYPE del sector servicios - rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz. Para la determinación de la muestra, se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, del cual tenemos 6 gerentes que se les consultó sobre el uso de las herramientas TIC.

2.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad bajo el uso de herramientas TIC	<p>Gestión de calidad de es aquella que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos.</p> <p>Esta definición tiene una clara orientación al cliente, pero que sea el cliente quien decida que es de buena o mala calidad, no significa que siempre tenga la razón, ni que pueda</p>	Computadoras y procesamiento de información	Laudon y Laudon (2002) sostiene que el uso de las computadoras y procesamiento de información ayudan al procesamiento central de almacenamiento de dispositivos el cual ayuda a controlar los sistemas de computación para disponer los datos que se brindara a los clientes y ayudara a evaluar la calidad de uso de las herramientas de las tecnologías de información y comunicación entro de la empresa.	Sistema de computación	Likert
				Nivel de uso Tecnológico	
				Nivel de equipamiento	

	<p>siempre expresar sus necesidades y deseos, lo que supone un grave problema a la hora de medir dicha calidad. Las herramientas TIC son aquellos que poseen las capacidades, la capacitación y los conocimientos especializados que permiten organizar los conocimientos en sistemas y estructuras que facilitan el uso productivo de</p>	Software de sistemas de información	Amaya Amaya (2010) el software consiste en las instrucciones detalladas de control de un sistema de computacional, se encarga de la administración de los recursos computacionales del hardware, proporcionar herramientas para aprovechar dichos recursos para lograr tener un software apropiado y eficaz para explotar el rendimiento de las herramientas gerenciales.	Adopción de Software	
				Software de sistemas	
				Herramientas de softwares	
				Administración de software	
		Administración de recursos de datos	Laudon y Laudon (2002) señala que la administración de recursos de datos se refiere que la organización reconozca el rol estratégico de la información y	Adopción de tecnologías	
				Organización de los datos en un entorno tradicional de	

<p>los recursos de información y de conocimientos. Para organizar los conocimientos, se ocupan de representar los diversos tipos de información organizacional; desarrollar métodos y sistemas para estructurar y acceder a la información. (Nuñez y Nuñez , 2006)</p>		<p>comience a dirigir y planificar respecto con la organización debe de establecer una función administrativa de los sistemas de base de datos en la organización.</p>	archivos	
			Entorno de base de datos	
			Tendencia en base de datos	
	<p>Administración de sistemas de información</p>	<p>Herrera Herrera y Angeles Ramírez (2013) a administración de la tecnología de información es parte de la administración estratégica de la organización; como un elemento transcendental no solo por el propio hecho de organizar la información que en la empresa se genera, sino como la oportunidad de desarrollar estrategias a futuro para la creación de valor.</p>	seguridad y control de sistemas de información	
			Entorno de control	
			Manejo del sistema de software	

		Sistemas de apoyo para la administración y organización	Pérez Niño (2006) los sistemas de información para la dirección, son una herramienta indispensable en los sistemas de administración de vanguardia. Una aplicación MIS es un conjunto de programas y datos diseñados para satisfacer las necesidades de funcionamiento de una organización. Normalmente los datos se guardan en un sistema de administración de base de datos y varios departamentos los comparten.	Nivel de complejidad tecnológico	
				Información y sistemas de trabajo del conocimiento	
				administración del conocimiento	
				Sistema de apoyo a toma de decisiones gerenciales	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a las técnicas de investigación se utilizó la encuesta, que buscó recolectar datos por medio del instrumento de un cuestionario estructurado, enfocado a los gerentes del rubro de actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz. Esta técnica fue elaborada en función a los indicadores de la definición y operacionalización de variables de la investigación, según Laudon y Laudon (2002) estas encuestas fueron validadas por tres expertos profesionales en administración.

2.5. Plan de análisis.

Los datos obtenidos a través de la aplicación de las encuestas a los gerentes, fueron ingresados al programa estadístico denominado SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación obtenido en tablas, figuras y el análisis estadístico.

2.6. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el uso de las herramientas TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios - Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015?</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios - Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del Distrito de Huaraz, 2015.</p> <p>Específico:</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Actividades de hospitales (Clínicas) del Distrito de Huaraz.</p> <p>Describir las características de la Gestión de calidad bajo el uso de las herramientas TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del</p>	<p>Gestión de la calidad bajo las herramientas TIC</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es descriptivo, porque se buscó describir la calidad del servicio en las MYPE del sector salud- rubro actividades de hospitales (clínicas) en el Distrito de Huaraz.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>En cuanto al nivel de investigación será cuantitativo por que se usaran técnicas y medición de variables.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental (Transaccional o Transversal), porque se recolectaron los datos en un solo tiempo único.</p>	<p>Técnica:</p> <p>-Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>-Cuestionario.</p>

2.7.Principios éticos

En el presente trabajo se hizo hincapié a los principios éticos de confidencialidad respecto a la dignidad de la persona y respecto a la propiedad intelectual así mismo se reconoce que toda la información utilizada en el presente trabajo fue destinada a fines académicos exclusivamente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

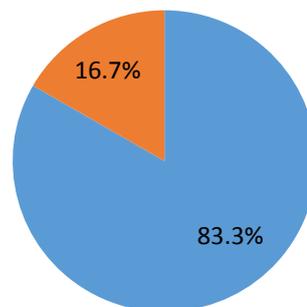
Respecto a la encuesta aplicada a los gerentes. En este capítulo se presenta la aplicación de la encuesta

Tabla 1. *Distribución según Cargo*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Gerente	5	83.3	83.3
Representantes	1	16.7	100,0
TOTAL	6	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

■ Gerente ■ Representante



1. Distribución según Cargo de los representantes de las MYPES

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 83.3% afirman ser Gerentes y el 16.7% afirman ser representantes de la organización.

Tabla 2. Distribución según nivel de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
profesional universitario	6	100,0	100,0	100,0
Total	6	100,0		

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

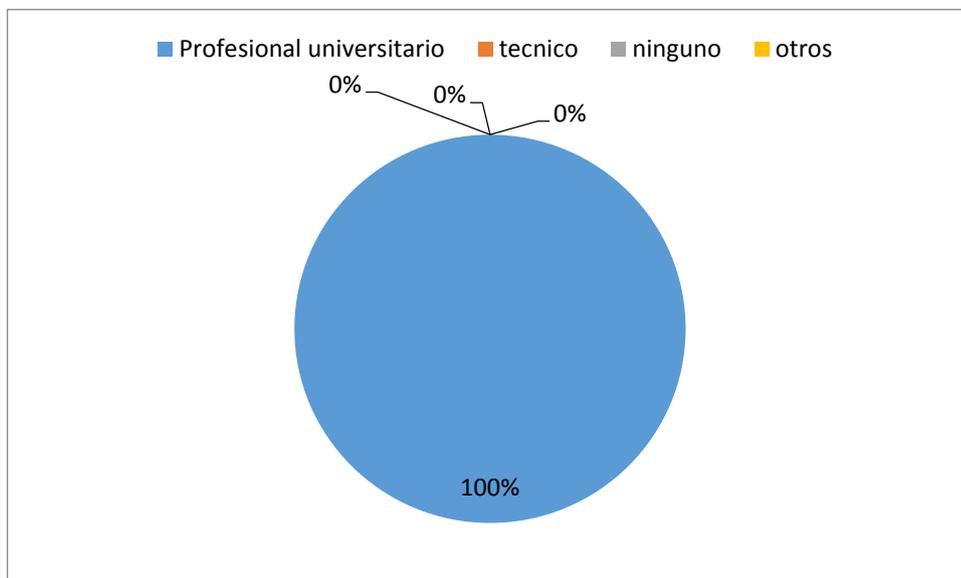


Figura 2. Distribución según Nivel de estudio de los representantes de las MYPES

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 100% afirman ser profesional universitario.

Tabla 3. *Distribución según tipo de carrera profesional*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Medico	4	67	67
Administrador	2	33	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

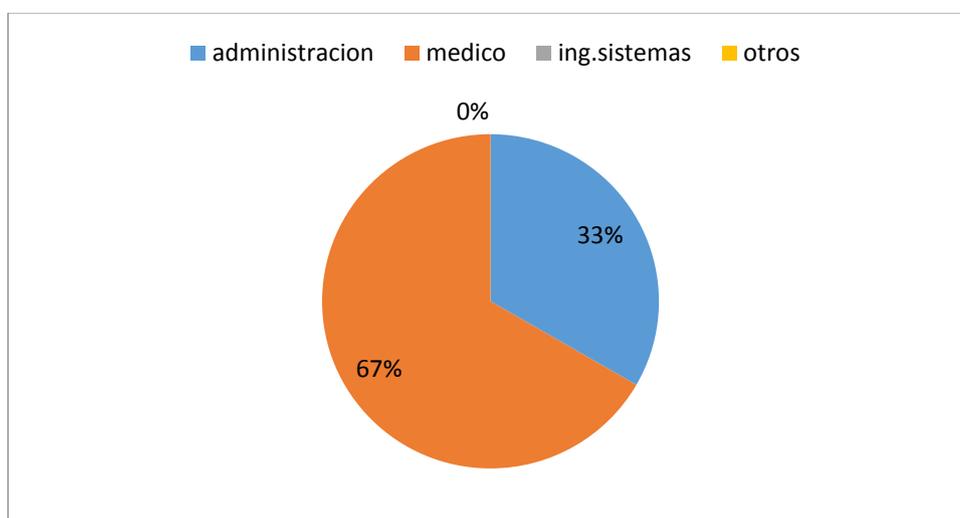


Figura 3. *Distribución según tipo de carrera profesional de los representantes de las MYPES*

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 67% afirman tener el tipo de carrera profesional de médicos y el 20% afirman tener la carrera profesional de administración.

Tabla 4. *Distribución según Experiencia que cuenta ud.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Manejo de equipo de computo	1	17	17
Manejo de software	3	50	67
Manejos de sistemas de información y control	2	33	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

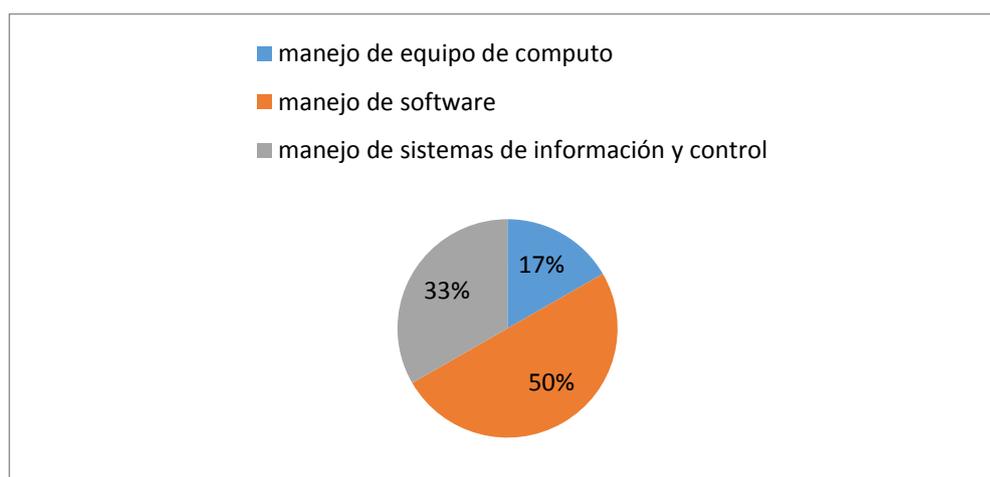


Figura 4. *Distribución según Experiencia que cuenta ud. de los representantes de las MYPES*

Fuente: Tabla 4

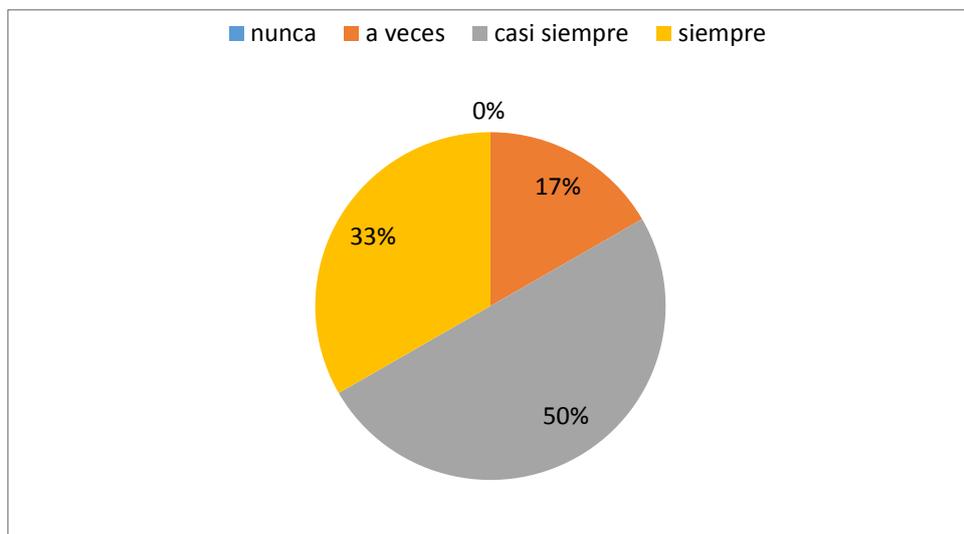
Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 50% afirman contar con experiencia en el manejo de software, el 33% de los gerentes y/o propietarios afirman contar con experiencia en el manejo de sistemas de información y control, y el 17% afirman que cuentan con experiencia en el manejo de equipo de cómputo.

Tabla 5. Distribución según Distribución según teniendo en cuenta el sistema de cómputo en su organización

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
A veces	1	17	17
Casi siempre	3	50	67
Siempre	2	33	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de

Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.



i

Figura 5. Distribución según teniendo en cuenta el sistema de cómputo en su organización de los representantes de las MYPES

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 50% afirman que teniendo en cuenta el sistema de cómputo en su organización es casi siempre, el 33% afirman siempre tienen en cuenta el sistema de cómputo en su organización, y el 17% afirman tener en cuenta a veces el sistema de cómputo en su organización.

Tabla 6. Distribución según la importancia del uso de la tecnología

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Casi siempre	1	17	17
Siempre	5	83	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.



Figura 6. Distribución según la importancia del uso de la tecnología de los representantes de las MYPES

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 83% afirman siempre tener la importancia del uso de las tecnologías, y el 17% afirman tener casi siempre la importancia del uso de las tecnologías.

Tabla 7. Distribución según la eficiencia de equipamiento de cómputo en su organización.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Casi siempre	2	33	33
Siempre	4	67	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

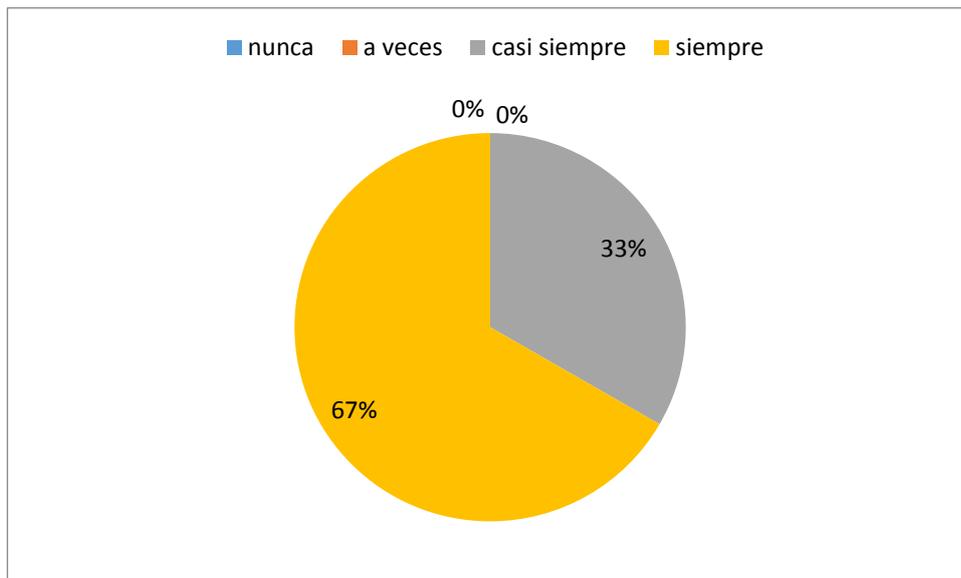


Figura 7. Distribución según la eficiente de equipamiento de cómputo en su organización de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 67% afirman que siempre tienen en cuenta la eficiencia de equipamiento de cómputo en su organización.

Tabla 8. *Distribución según el conocimiento de software*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Casi siempre	1	17	17
Siempre	5	83	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

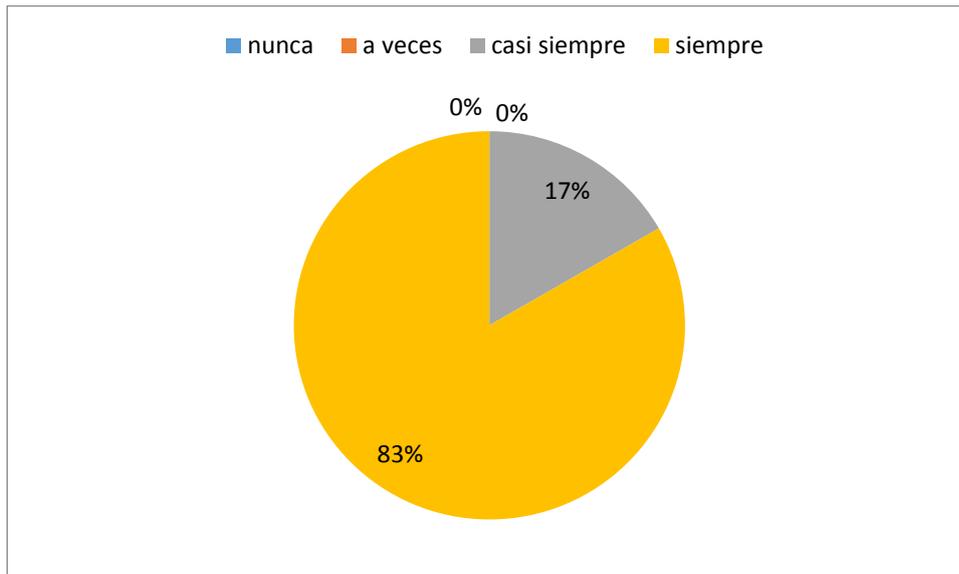


Figura 8. *Distribución según el conocimiento de software de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 83% afirman siempre tener el conocimiento de software, y el 17% casi siempre tener el conocimiento de software.

Tabla 9. Distribución según la importancia de un software de sistemas para su organización.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	6	100	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

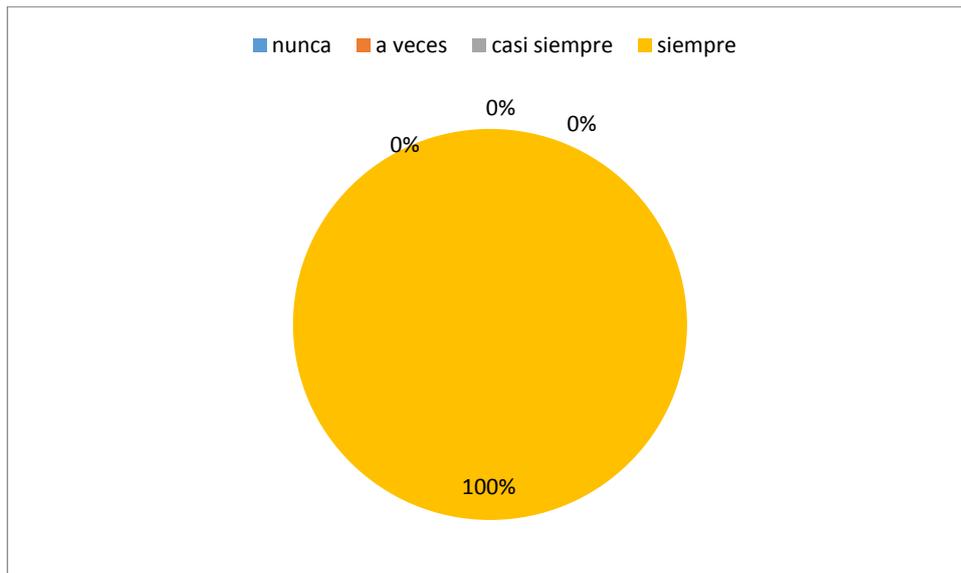


Figura 9. Distribución según la importancia de un software de sistemas para su organización de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 100% afirman siempre tener en cuenta la importancia de software de sistemas para su organización.

Tabla 10. *Distribución según la importancia del uso de las herramientas de un software*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
A veces	1	17	17
Casi siempre	2	33	50
Siempre	3	50	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

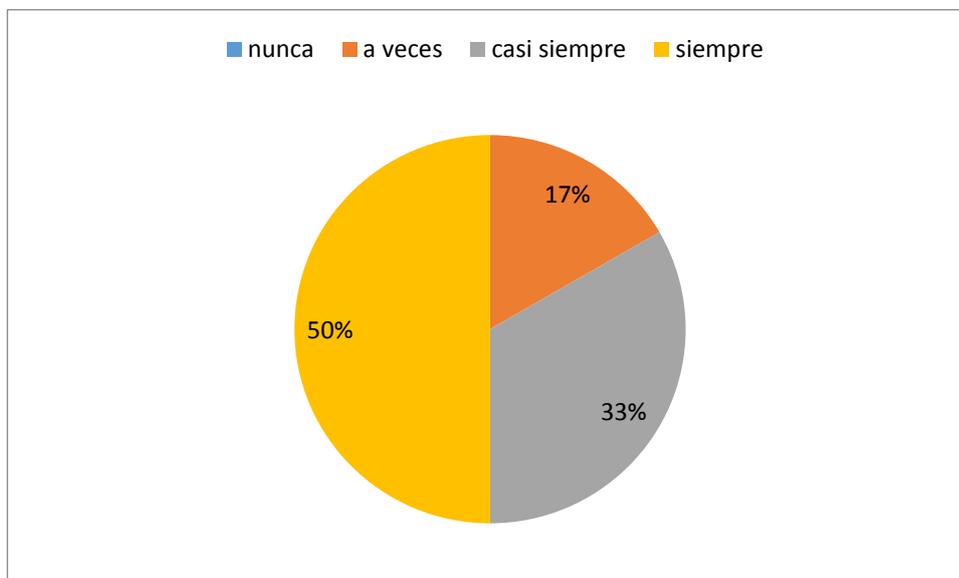


Figura 10. *Distribución según la importancia del uso de las herramientas de un software de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, afirman que el 50% siempre tienen la importancia de las herramientas de un software, el 33% afirman casi siempre tener la importancia del uso de las herramientas de un software, y el 17% a veces tienen importancia en el uso de las herramientas de un software.

Tabla 11. *Distribución según la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	3	50	50
A veces	1	16	66
Casi siempre	1	17	83
Siempre	1	17	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

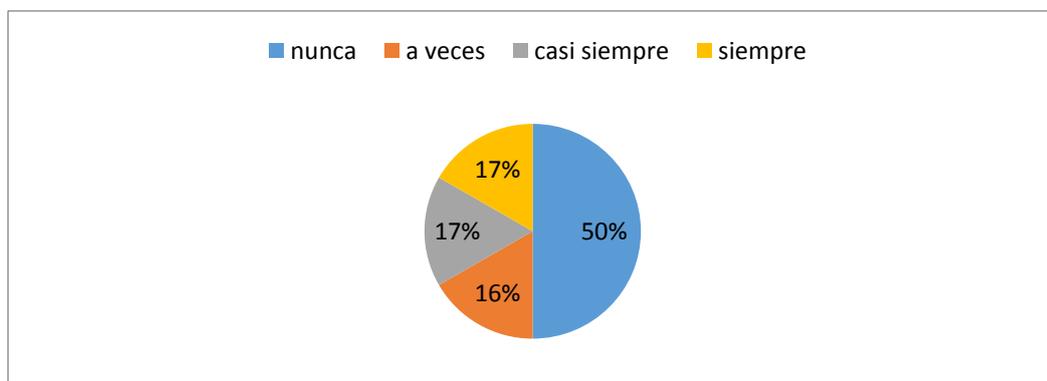


Figura 11. *Distribución según la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 50% afirman nunca contar con la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, el 16% afirman a veces contar con la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, el 17% afirman casi siempre contar con la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, y el 17% siempre contar con la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes.

Tabla 12. *Distribución según la adopción de un sistema de base de datos para el control de información*

Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
------------	------------	------------

	Absoluta	Relativa	Relativa Acumulada
Casi siempre	2	33	33
Siempre	4	67	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

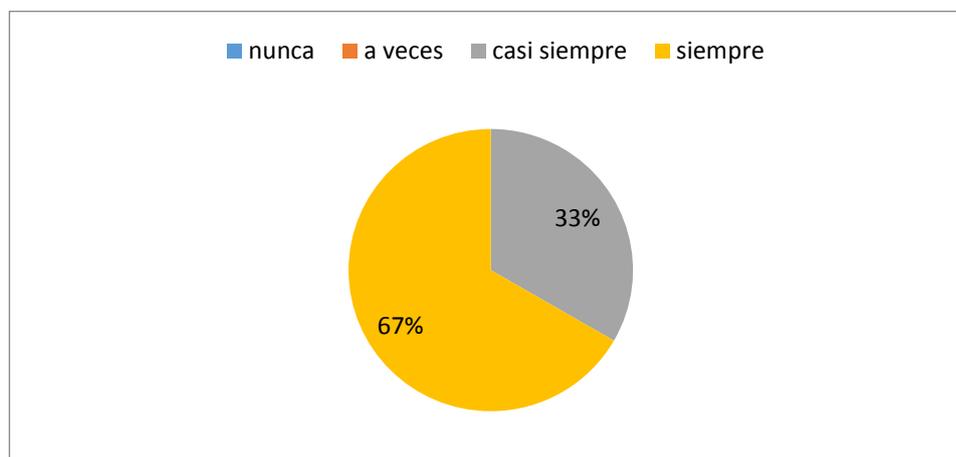


Figura 12. Distribución según la adopción de un sistema de base de datos para el control de información.

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 67% afirman que siempre realiza la adopción de un sistema de base de datos para el control de información, y el 33% afirman que casi siempre realiza la adopción de un sistema de base de datos para el control de información.

Tabla 13. Distribución según el tiempo de atención a sus clientes utilizando los archivos sobre los datos de sus clientes

Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
------------	------------	------------

	Absoluta	Relativa	Relativa Acumulada
Nunca	4	67	67
A veces	1	16	83
Casi siempre	1	17	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

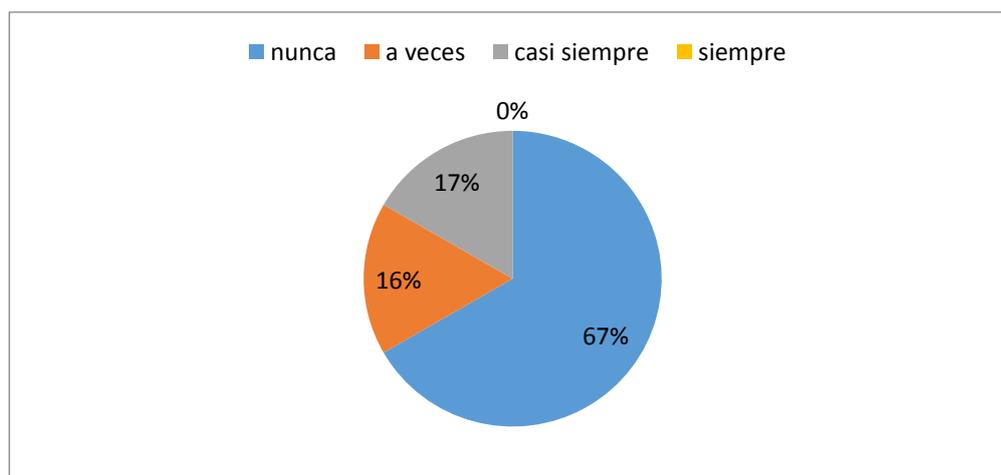


Figura 13. Distribución según el tiempo de atención a sus clientes utilizando los archivos sobre los datos de sus clientes de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 67% afirman que nunca tiene en cuenta el tiempo de atención a sus clientes utilizando el entorno tradicional de archivos sobre los datos de sus clientes, el 17% afirman casi siempre tiene en cuenta el tiempo de atención a sus clientes utilizando el entorno tradicional de archivos sobre los datos de sus clientes, y el 16% afirman a veces tiene en cuenta el tiempo de atención a sus clientes utilizando el entorno tradicional de archivos sobre los datos de sus clientes.

Tabla 14. Distribución según la eficiencia trabajo por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
A veces	2	34	34
Casi siempre	2	33	73
Siempre	2	33	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

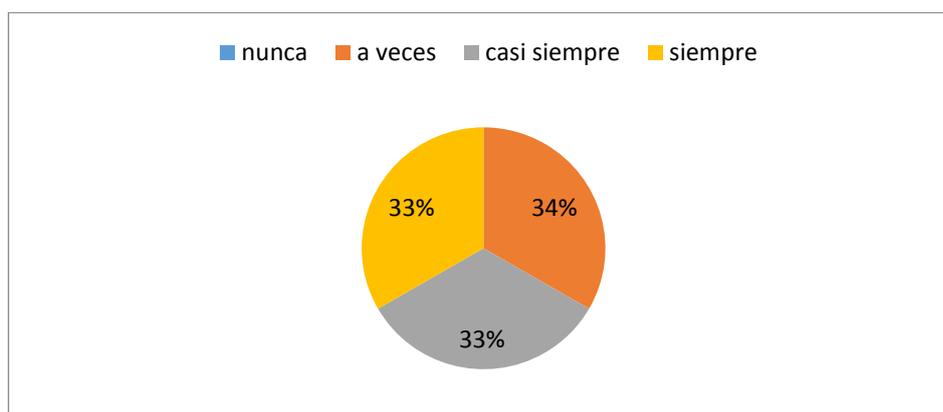


Figura 14. Distribución según el eficiente trabajo por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 34% afirman que a veces los trabajadores realizan un eficiente trabajo al momento de recepción de información de sus clientes dentro del entorno organizacional, el 33% afirman siempre que los trabajadores realizan un eficiente trabajo al momento de recepción de información de sus clientes dentro del entorno organizacional, y el 33% afirman casi siempre que los trabajadores realizan un eficiente trabajo al momento de recepción de información de sus clientes dentro del entorno organizacional.

Tabla 15. Distribución según la capacitación del personal en la búsqueda de información de sus clientes en la base de datos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Casi siempre	4	67	67
Siempre	2	33	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

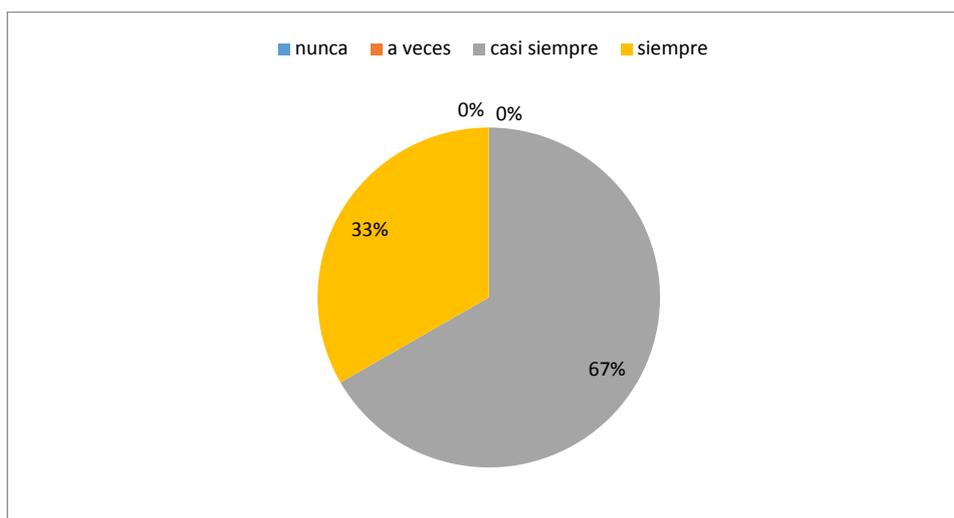


Figura 15. Distribución según la capacitación del personal en la búsqueda de información de sus clientes en la base de datos de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 67% afirman casi siempre que su personal está capacitado para el uso de las tendencias de base de datos en la búsqueda de información de sus clientes, y el 33% afirman que nunca su personal está capacitado para el uso de las tendencias de base de datos en la búsqueda de información de sus clientes.

Tabla 16. *Distribución según aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información de sus clientes*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
A veces	1	17	17
Casi siempre	2	33	50
Siempre	3	50	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

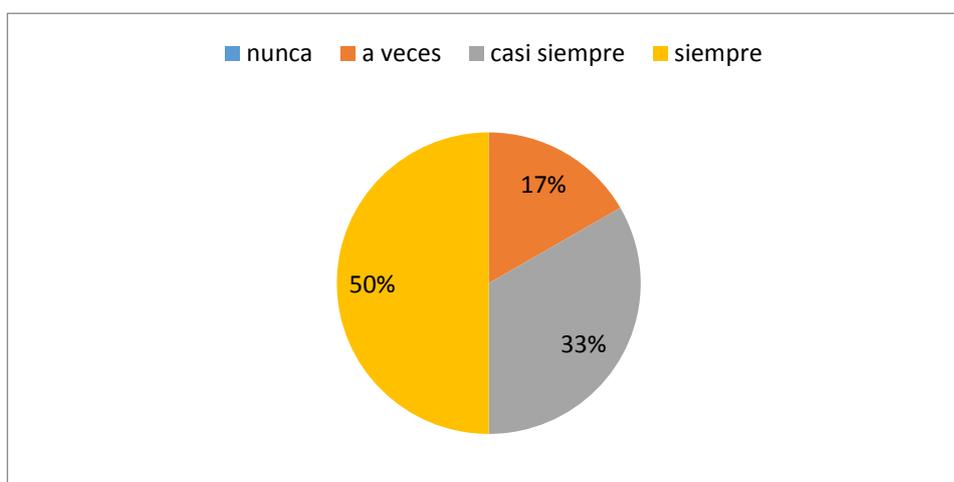


Figura 16. *Distribución según la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información sobre sus clientes de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 50% afirman que siempre se tiene en cuenta la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información sobre sus clientes, el 33% afirman casi siempre se tiene en cuenta la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información sobre sus clientes, y el 17% afirman que a veces se tiene en cuenta la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información sobre sus clientes.

Tabla 17. *Distribución según dentro de su organización existe el control eficiente de la información*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
A veces	1	17	17
Casi siempre	3	50	67
Siempre	2	33	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

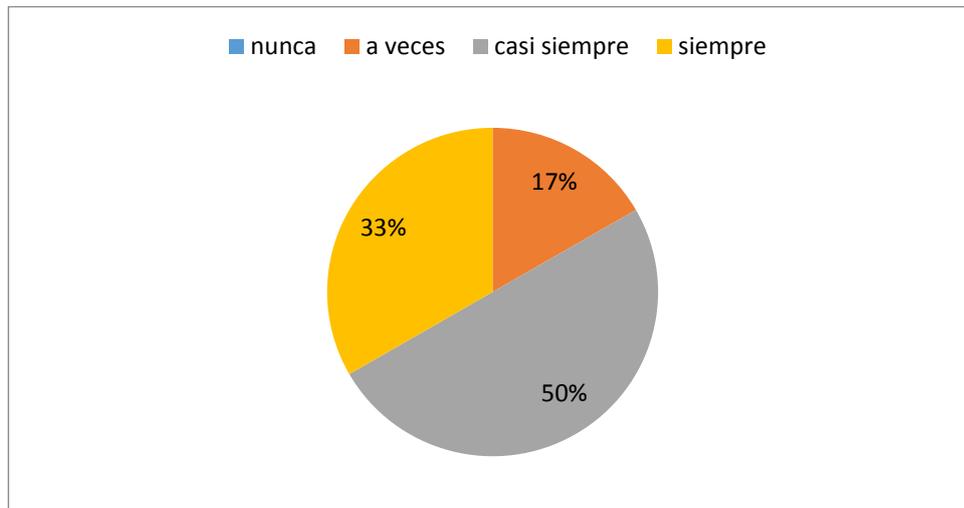


Figura 17. *Distribución según dentro de su organización existe el control eficiente de la información de los representantes de las MYPES*

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 50% afirman casi siempre que dentro de su organización existe el control eficiente de la información, el 33% afirman que siempre dentro de su organización existe el control eficiente de la información, y el 17% afirman que a veces dentro de su organización existe el control eficiente de la información.

Tabla 18. Distribución según el almacenamiento y control de las historias clínicas garantizaría la información de sus clientes

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1	17	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.



Figura 18. Distribución según el almacenamiento y control de las historias clínicas garantizaría la información de sus clientes de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 100% afirman siempre que al contar con un software para el almacenamiento y control de las historias clínicas garantizaría la información de sus clientes.

Tabla 19. Distribución según el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención en la atención de los clientes

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
A veces	1	17	17
Casi siempre	2	33	50
Siempre	5	50	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

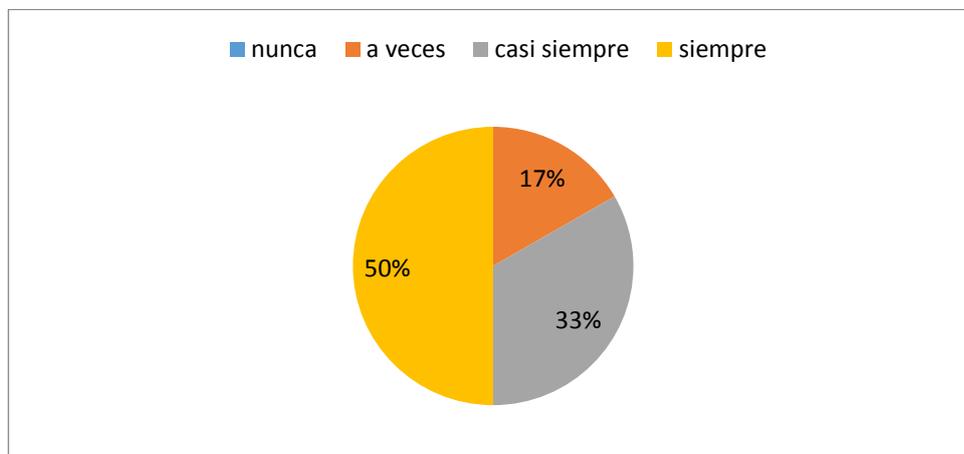


Figura 19. Distribución según el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 50% afirman que siempre el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes, el 33% afirman que casi siempre el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes, y el 17% afirman que a veces el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes.

Tabla 20. *Distribución según el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Casi siempre	2	33	33
Siempre	4	67	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.

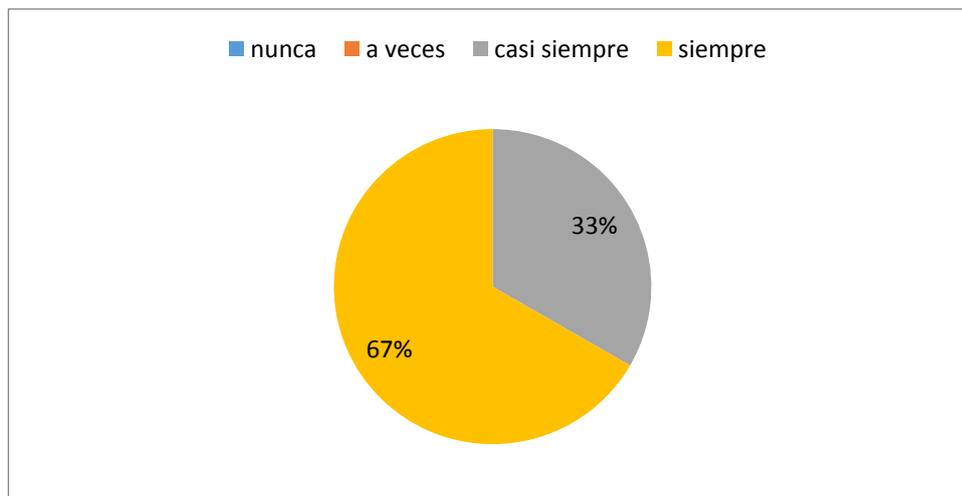


Figura 20. *Distribución según el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes de los clientes de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 67% afirman que siempre el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes y el 33% afirman que casi siempre el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes.

Tabla 21 Distribución según el conocimiento eficiente del personal para la administración de un software

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Casi siempre	3	50	50
Siempre	3	50	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.



Figura 21. Distribución según el conocimiento eficiente del personal para la administración de un software de los clientes de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 21

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 50% afirman que siempre el personal cuenta con un conocimiento eficiente para la administración un software, y el 50% afirman que casi siempre el personal cuenta con un conocimiento eficiente para la administración un software.

Tabla 22. Distribución según el uso de software para la toma de decisiones gerenciales.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Casi siempre	1	17	17
Siempre	5	83	100
TOTAL	6	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz.



Figura 22. Distribución según el uso de software para la toma de decisiones gerenciales de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 22

Interpretación: Del total de los gerentes y/o propietarios de las clínicas del distrito Huaraz encuestados, el 83% afirman que siempre el uso de software lo ha llevado a usted al mejoramiento de la toma de decisiones gerenciales, y el 17% afirman que casi siempre el uso de software lo ha llevado a usted al mejoramiento de la toma de decisiones gerenciales.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a datos generales

Los resultados que se obtuvo a través de las encuestas realizadas a los Gerentes de las Mypes rubro actividades de hospitales (clínicas), se observa que el 83.3% manifiestan ser Gerentes de las Mype (Ver figura 1).

Los resultados que se obtuvo a través de las encuestas realizadas a los Gerentes de las Mypes rubro actividades de hospitales (clínicas), se observa que el 100% afirman ser profesional universitario. (Ver figura 2)

Los resultados que se obtuvo a través de las encuestas realizadas a los Gerentes de las Mypes rubro actividades de hospitales (clínicas), se observa que el 67% afirman tener el tipo de carrera profesional de médicos. (Ver figura 3)

Los resultados que se obtuvo a través de las encuestas realizadas a los Gerentes de las Mypes rubro actividades de hospitales (clínicas), se observa que y el 50% afirman contar con experiencia en el manejo de software. (Ver figura 4)

Respecto a la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de la tecnología información y comunicación:

El 50% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta el sistema de cómputo en su organización, mientras que un 33% señala que siempre tienen en cuenta el sistema de cómputo en su organización, y un 17% señala que a veces tienen en cuenta el sistema de cómputo en su organización. (Ver figura 05)

Lamentablemente si las empresas continúan con estas deficiencias podrían caer en un desorden en el proceso de servicio, **así** (Rojas Cabrejos y Sullca Padilla, Desarrollo de una aplicación web para el registro de historias clínicas electrónicas (HCE) para el hospital nacional Guillermo Almenara, 2012) menciona que la política de calidad es un breve documento que muestra el compromiso de la dirección de implementar un sistema de gestión de calidad orientado en el servicio del cliente y a la mejora continua.

El 83% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta la importancia del uso de la tecnología, mientras que un 17% señala que siempre tienen en cuenta la importancia del uso de la tecnología. (Ver figura 06) Lamentablemente si las empresas continúan con poco interés en el uso de las tecnologías podrían caer en un sistema desfasado en sus sistemas tecnológicos de servicio, así (Laudon y Laudon, 2002) menciona que el uso de la tecnología es un factor importante en las empresas de todo el mundo logrando de esta forma consagrarse competitivos en el mundo empresarial.

El 67% de los gerentes encuestados señala que siempre cuenta con un eficiente equipamiento de computo en su organización, mientras que un 33% señala que casi siempre tienen en cuenta con un eficiente equipamiento de computo en su organización (Ver **figura 07**) Lamentablemente si las empresas continúan con un deficiente equipamiento de computo dentro de su organización no podrán ejercer un servicio de calidad a sus usuarios, así (Laudon y Laudon, 2002) menciona que el equipamiento de cómputo en una organización es fundamental para brindar el servicio de calidad a sus clientes y no ocasionar disturbios en su procedimiento de servicio.

El 83% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen conocimiento sobre el manejo de un software, mientras que un 17% señala que casi siempre tienen conocimiento sobre el manejo de un software (**Ver figura 08**) Probablemente si

las empresas continúan con un deficiente conocimiento en el manejo de un software no se podrá ejercer una atención satisfactoria a sus clientes, **así (Laudon y Laudon, 2002)** menciona que el conocimiento de un software es la clave para el éxito de las empresas mediante el conocimiento ejercer competitividad en servicio a sus clientes.

El 100% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta la importancia de un software de sistemas para su organización (**ver figura 09**). Es favorable que las empresas tengan en cuenta la importancia de los softwares de sistemas en su organización para poder concretar un servicio de calidad a sus clientes, **así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que la importancia de un software de sistemas en la organización permitirá un mejor control de sus procesos administrativos relacionados con la profesión y el trato personal.

El 50% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen en cuenta la importancia del uso de las herramientas de un software, mientras que un 33% señala que casi siempre tiene en cuenta la importancia del uso de las herramientas de un software, 17% señala que a veces tiene en cuenta la importancia del uso de las herramientas de un software (**ver figura 10**). Es perjudicioso que las empresas no tomen en cuenta al momento de brindar el servicio la importancia el uso de las herramientas de un software ya que mejoraría la eficiencia de su servicio, **así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan en relación a los usos de las herramientas de la Tecnología información y comunicaciones utilizando con la futura

implementación de un software para el manejo de historias clínicas de la Aplicación será posible reorganizar los procesos de archivos.

El 50% de los gerentes encuestados señala que nunca tienen en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, mientras que un 17% señala que casi siempre tiene en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, el 17% señala que siempre tiene en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes, el 16% señala que tiene en cuenta la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes (**Ver figura 11**). Es desfavorable que las empresas no tengan interés en la importancia en cuanto a la administración de un software de apoyo para el almacenamiento de datos de los clientes ya que contribuye a la fidelización con los clientes, así (**Laudon y Laudon, 2002**) que administración de recursos de datos se refiere que la organización reconozca el rol estratégico de la información y comience a dirigir y planificar respecto con la organización debe de establecer una función administrativa de los sistemas de base de datos en la organización.

El 67% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen en cuenta la adopción de un sistema de base de datos para el control de información, mientras que un 33% señala que casi siempre tiene en cuenta la adopción de un sistema de base de datos para el control de información (**Ver figura 12**). Es contribuyente

que los gerentes tengan en cuenta la adopción de un sistema de base así generan nuevas tecnologías a su servicio a sus clientes , así (**Laudon y Laudon, 2002**)mencionan que la implementación de la adopción de un sistema informático como el que es objeto de estudio exige cambios significativos del comportamiento dentro de la misma, comprender el comportamiento dinámico de la propagación de la adopción y los medios para influir en la adopción es una aportación que da valor al modelo.

El 67% de los gerentes encuestados señala que nunca tienen en cuenta el tiempo de atención a sus clientes utilizando los archivos sobre los datos de sus clientes, mientras que un 17% señala que casi siempre tiene en cuenta el tiempo de atención a sus clientes utilizando los archivos sobre los datos de sus clientes, 16% señala que a veces tiene en cuenta el tiempo de atención a sus clientes utilizando los archivos sobre los datos de sus clientes (**Ver figura 13**) Es desfavorable que los gerentes no tengan en cuenta el tiempo que se toma en la atención brindaba a sus clientes donde la utilización de los datos de los cliente son fundamentales al momento de brindar el servicio, así (**Laudon y Laudon, 2002**)mencionan que el uso de las computadoras ayuda a realizar el almacenamiento que se necesita para realizar negocios y transacciones; es por ello que el uso del hardware lo deben de realizar los gerentes para poder almacenar y procesar información.

El 34% de los gerentes encuestados señala que a veces tienen en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, mientras que un 33% señala que casi siempre tiene en cuenta la eficiencia

por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, 33% señala que a veces tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes (**Ver figura 14**) Es desconcertado que los gerentes no tengan en cuenta la eficiencia de sus trabajadores al momento de recibir la información de sus clientes, ya que facilitaría el servicio que se brinda logrando de esta forma una expectativa a sus clientes, **así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que el modelo de difusión de innovaciones está basado en el proceso de entendimiento de cómo nuevas ideas y productos se distribuyen y por qué otros muy buenos no logran hacerlo o no permanecen el tiempo necesario para tener éxito

El 67% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta la capacitación del personal en la búsqueda de información de sus clientes en la base de datos, mientras que un 33% señala que siempre tienen en cuenta la capacitación del personal en la búsqueda de información de sus clientes en la base de datos (**Ver figura 15**) Es favorable para los gerentes que tengan en cuenta las capacitaciones al personal en nuevos sistemas de manejo de información y software , de esta manera permite que estén preparados a las nuevas actualizaciones tecnológicas en sus servicios, **así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que la administración del conocimiento debe cumplir con este concepto entendiendo como recursos al conocimiento, conjunto de herramientas para mejorar la infraestructura de conocimiento en una organización, encaminadas a poner accesible el conocimiento.

El 50% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen en cuenta la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información, mientras que un 33% señala que casi siempre tienen en cuenta la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información, el 17% señala que a veces tiene en cuenta la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información **(Ver figura 16)** Es satisfactorio para las empresas y los gerentes el tener en cuenta la aplicación de seguridad y control de un sistema de información ya que permitirá que toda información este segura y a la vez sus clientes estén satisfechos por el servicio, así **(Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que muchos tipos de hardware incluyen mecanismos que detectan las fallas del equipo, como es el caso de las verificaciones de paridad que las cuales detectan los fallos que alteran los bits durante el procesamiento, y las verificaciones de eco las cuales comprueban si el dispositivo hardware esté listo para operar hacerlos seguros, a fin de que puedan cumplir con el cometido para el cual fueron creados.

El 50% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta que dentro de su organización existe en control eficiente de la información, mientras que un 33% señala que siempre tienen en cuenta que dentro de su organización existe en control eficiente de la información, el 17% señala que a veces tiene en cuenta que dentro de su organización existe en control eficiente de la información **(Ver figura 17)** Es favorable que los gerentes tengan en cuenta la función del control eficiente de la información en su organización logrando de esta forma un eficiente desempeño al momento de ejecutar un control de información de los

clientes, así (**Laudon y Laudon, 2002**) mencionan que es posible promover la seguridad con una serie de técnicas y herramientas que protegen el hardware, el software, las redes de comunicaciones y los datos.

El 100% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen en cuenta el almacenamiento y control de las historias clínicas garantizaría la información de sus clientes (**ver figura 18**) Es favorable que los gerentes tengan en cuenta el almacenamiento y control de los sistemas que ayudan a brindar un mejor servicio a sus clientes, mejorando de esta forma a un servicio eficientes, así (**Laudon y Laudon, 2002**) mencionan que los sistemas de información para la dirección, son una herramienta indispensable en los sistemas de administración de vanguardia, ayudan a poder brindar información por medios electrónicos, generados entre una distancia entre la organización y el cliente, actualmente se está diversificando este medio toda información y servicio por todo el mundo.

El 50% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen en cuenta el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes, mientras que un 33% señala que casi siempre tienen en cuenta el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes, el 17% señala que a veces tiene en cuenta el desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico en la atención de los clientes (**Ver figura 19**) Es favorable que los gerentes tengan en cuenta el desempeño de sus trabajadores al momento de

brindar su servicio a sus clientes, teniendo una complejidad en el uso tecnológico que ayuda a mejorar su servicio a sus clientes, **así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que el desempeño de los trabajadores son formas evolucionadas de los cuadros de mando para directivos, de forma que la cualidad más sobresaliente es el hecho de que activan el proceso de aclimatación de la infraestructura de los sistemas contables de información al sistema de gestión de la empresa.

El 67% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen en cuenta que el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes., mientras que un 33% señala que casi siempre tienen en cuenta que el personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes (**Ver gráfico 20**) Es satisfactorio que los gerentes cuenten con personal eficaz en su organización y de esta forma logrando mejorar la retención de datos de sus clientes, **así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que el personal eficaz dentro de la empresa comprenderá un conjunto de herramientas para mejorar la infraestructura de conocimiento en una organización, encaminadas a poner accesible el conocimiento.

El 50% de los gerentes encuestados señala que casi siempre tienen en cuenta el conocimiento eficiente del personal para la administración de un software, mientras que un 50% señala que siempre tienen en cuenta el conocimiento eficiente del personal para la administración de un software (**Ver figura 21**) Es favorable para los gerentes contar con personal con un conocimiento eficiente

para la administración de un software ayudando a contribuir a la satisfacción que requiere el cliente ,**así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés.

El 83% de los gerentes encuestados señala que siempre tienen en cuenta el uso de software para la toma de decisiones, mientras que un 17% señala que casi siempre tienen en cuenta el uso de software para la toma de decisiones (**Ver figura 22**) Es exitosamente favorable que los gerentes tengan en cuenta el uso de software para la toma de decisiones mejorando la eficiencia del servicio de su empresa colocándolo como un servicio que cumpla expectativas en los clientes , **así (Laudon y Laudon, 2002)** mencionan que el uso tecnológico de un software se debe recurrir a un instrumento que integre las diversas dimensiones que se encuentran detrás del uso computacional, tanto en la esfera académica como extra académica de los usuarios.

IV. CONCLUSIONES

En las empresas que apliquen una buena gestión de calidad bajo el enfoque del uso de las herramientas de la tecnología información y comunicación seguirán prosperando en el mercado, se observan resultados en los que se perciben un alto grado de deficiencia en cuanto al manejo de un software; por otro lado los resultados también reflejan un deficiente control de las historias clínicas de sus clientes en las empresas de este rubro debido a que no existe un personal y un software para que los datos y las informaciones sean correctamente guardadas después del uso; se observa además deficiencias en cuanto al proceso de atención a sus clientes ya que los procesos no están claramente definidos; por otro lado existen deficiencias en cuanto uso de las herramientas de la tecnología información y comunicación dentro del personal administrativo, pues no existe la cultura ni el conocimiento suficiente por parte de los empleados y por otro lado, el lugar de trabajo carece de organización, el mantenimiento que reciben los equipos tecnológicos, máquinas y equipos es escasa o deficiente; así mismo de las historias clínicas las empresas de este rubro se preocupan muy poco por considerar la implementación de un software para el manejo y control de las historias clínicas de sus clientes.

III. Referencias bibliográficas:

- America, E. H. (2018). *HIMSS debate el futuro de la tecnología en los hospitales brasileños en la feria hospitalar edición 2018*. San Pablo: Published in collaboration with. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de <http://ehealthreporter.com/es/noticia/himss-debate-el-futuro-de-la-tecnologia-en-los-hospitales-brasilenos-en-la-feria-hospitalar-edicion-2018/>
- Carrete, L., López García, S., Trujillo, A., & Vera, J. (2011). *Servir con Calidad*. Mexico: Lid Editorial Mexicana. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de <https://books.google.com.pe/books?id=zPkHTf2u8VAC&printsec=frontcover&dq=Servir+con+calidad+en+Mexico&hl=es&sa=X&ei=wmHZVKeSB4SfNtTSgPgO&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=Servir%20con%20calidad%20en%20Mexico&f=false>
- Comercio, E. (30 de Setiembre de 2017). Implementarán historia clínica electrónica en más de 8 mil centros de salud. *Implementarán historia clínica electrónica en más de 8 mil centros de salud*. Recuperado el 20 de JULIO de 2018, de <https://elcomercio.pe/peru/implementaran-historia-clinica-electronica-8-mil-centros-salud-noticia-461877>
- Domínguez Sánchez, P. M. (2003). *Las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid: Universidad complutense de Madrid. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/181/18100809.pdf>
- El Colombiano. (setiembre de 2016). Las TIC guardan revolución para la salud. *Las TIC guardan revolución para la salud*. Obtenido de <http://www.elcolombiano.com/antioquia/las-tic-revolucionaran-la-atencion-de-la-salud-XE5006044>
- El Comercio. (15 de junio de 2015). Desarrollo de tecnologías no solo se remite al uso de TIC. *Desarrollo de tecnologías no solo se remite al uso de TIC*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/tecnologia/actualidad/desarrollo-tecnologias-remite-tic-385305>
- Juan, F. L. (15 de mayo de 2015). CCSS demora 8 años mas el expediente electronico. *CCSS demora 8 años mas el expediente electronico*.
- Laudon, k., & Laudon, J. (2002). *Sistemas de informacion gerencial:organizacion y tecnologia de la empresa conectada en red* (sexta ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Laudon, L. &. (2002). *Sistemas de informacion gerencial:organizacion y tecnologia de la empresa conectada en red* (Vol. 6). MEXICO: PERSON.

- Miranda , F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2009). *Introducción a la gestión de la calidad*. Recuperado el 22 de diciembre de 2015, de https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+gesti%C3%B3n+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ei=B2PZVJ3_MMLlggSSyoLYBg&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad&f=fal
- Molina Calvopiña, R. G., & Collaguazo loachamín, j. C. (2008). *Diseño e implementación de un software de manejo de historias clínicas y control de citas médicas para la*. Latacunga - ecuador.
- Peñaranda, A. (2004). Gestión de la información en las redes de conocimiento. *Ilustrados*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de Gestión de la información en las redes de conocimiento
- Perú21. (15 de 07 de 2014). El 85% delas Mype en Perú es informal. *El 85% delas Mype en Perú es informal*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://peru21.pe/opinion/85-mype-peru-informal-172918>
- Pusdá, M. (2013). *Utilización de tecnologías de información y comunicación (tic) en el mejoramiento de la gestión administrativa y*. ibarra.
- Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. (2015). Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/1630/1811>
- Rojas Cabrejos, M. Á., & Sullca Padilla, G. R. (2012). *Desarrollo de una aplicacion webpara el registro de historias clinicas electronicas(HCE)para el hospital nacional Guillermo Almenara*. Lima: Universidad tecnologica del Peru.

Anexos

Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro
actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	N vía	#	Tamaño	
01	CLINICA ALEMANA	20408010650		AV.GAMARRA	928	BARR.SAN FRANCISCO	Micro
02	CLINICA SAN FRANCISCO ASIS	20196425005		AV.RAIMONDI	S/N	AV.RAIMONDI	Micro
03	CLINICA VILLA	20531098880		AV.GAMARRA	735B	BARR. SAN FRANCISCO	Micro
04	CEMSAF	20542135817	JR.	AV. GAMARRA	408	AV.GAMARRA	Micro
05	POLICLINICO SAN JUAN E.I.R.L	20364906910	CAL.	CAYETANO REQUENA		BARR. HUARUPAMPA	Micro
06	CLINICA INTEGRAL	10402251552	JR.	HUARUPAMPA	536	BARR. HUARUPAMPA	Micro

Población: 380 clientes de las clínicas en el distrito de Huaraz, categoría micro empresa.

Encuestados: 1320 clientes de las clínicas, elegidos de acuerdo a un Rankin de las más reconocidas en el distrito de Huaraz

Fuente: SUNAT Huaraz / Mesa de partes - 2015.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS
MYPE DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO ACTIVIDADES DE
HOSPITALES (CLÍNICAS)**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL USO DE LAS HERRAMIENTAS TIC (IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE PARA EL MANEJO DE HISTORIAS CLÍNICAS) EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO ACTIVIDADES DE HOSPITALES (CLÍNICAS) DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo por lo que se agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

I. DATOS GENERALES

1. Cargo:

- a) Gerente
- b) Representante

2. Nivel de estudio:

- a) Profesional universitario
- b) Técnico
- c) Ninguno
- d) Otros _____

3. Tipo de Carrera profesional:

- a) Administración b) Medico
- c) Ing. Sistemas
- d) Otros_

4. Experiencia que cuenta Ud.

- a) Manejo de equipos de cómputo
- b) Manejo de software
- c) Manejo de sistemas de información y control

N°	ITEMS	PUNTUACIÓN			
		(-)			(+)
		1	2	3	4
01	¿Usted tiene en cuenta el sistema de cómputo en su organización?	1	2	3	4
02	¿Tiene en cuenta la importancia del uso de las tecnologías?	1	2	3	4
03	¿Cuenta con un eficiente equipamiento de cómputo en su organización?	1	2	3	4
04	¿Tienen conocimiento sobre el manejo de un software?	1	2	3	4
05	¿Tiene conocimiento sobre la importancia de un software de sistemas para su	1	2	3	4
06	¿Usted tiene en cuenta la importancia sobre el uso de las herramientas de un	1	2	3	4
07	¿Cuenta con la administración de un software de apoyo para el almacenamiento	1	2	3	4
08	¿Realiza la adopción de un sistema de base de datos para el control de información?	1	2	3	4
09	¿Tiene en cuenta el tiempo de atención a sus clientes utilizando el entorno tradicional de archivos sobre los datos de sus clientes?	1	2	3	4
10	¿Los trabajadores realizan un eficiente trabajo al momento de recepción de información de sus clientes dentro del entorno organizacional?	1	2	3	4
11	¿Su personal está capacitado para el uso de las tendencias de base de datos en la búsqueda de información de sus clientes?	1	2	3	4
12	¿Tiene en cuenta la aplicación de la seguridad y control dentro del sistema de información sobre sus clientes?	1	2	3	4
13	¿Dentro de su organización existe el control eficiente de la información?	1	2	3	4
14	¿Al contar con un software para el almacenamiento y control de las historias clínicas garantizaría la información de sus clientes?	1	2	3	4
15	¿El desempeño de los trabajadores es eficiente en complejidad al uso tecnológico	1	2	3	4
16	¿El personal de su organización brinda de manera eficaz la información solicitada a sus clientes?	1	2	3	4
17	¿El personal cuenta con un conocimiento eficiente para la administración un	1	2	3	4
18	¿El uso de software lo ha llevado a usted al mejoramiento de la toma de decisiones gerenciales?	1	2	3	4