

Impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos
administrativos en el servicio de urgencia de clinivida y salud ips SAS

Gelca alexandra espinosa gonzalez

Kena paola montes fernandez

Mary carmen vidal toro

Universidad de la Guajira

Dirección de posgrado

Facultad ciencias económicas y administrativas

Especialización gerencia de servicios en salud

Director:

Miguel Humberto Romero Acuña

Trabajo presentado como requisito para optar el título de Especialista en Gerencia en Salud.

Universidad de la guajira

Dirección de posgrado

Facultad ciencias económicas y administrativas

Especialización gerencia de servicios en salud

Riohacha, 2021

1. Tabla de contenido

1.	Tabla de contenido.....	2
1.1	Planteamiento del problema.....	2
3.6.2.1	Formulación Del Problema.....	5
3.6.2.2	Sistematización del problema.....	5
1.1.	Objetivos de la investigación.....	6
3.6.2.3	Objetivo general.....	6
3.6.2.4	Objetivos específicos.....	6
1.2.	Justificación de las investigación.....	7
1.3.	Delimitacion de la investigacion.....	9
3.6.2.5	Delimitación Espacial.....	9
3.6.2.6	Delimitación temporal.....	9
3.6.2.7	Delimitación del universo.....	9
3.6.2.8	Delimitación del contenido.....	9
2.	Marco referencial.....	9
2.1.	Marco teórico.....	9
3.6.2.9	Antecedentes Investigativos.....	9
3.6.2.10	Fundamentos teóricos.....	12
1.2.	Marco contextual.....	18
1.3.	Marco legal.....	38

1.4.	Sistema de variables.....	42
2.4.1	Definicion nominal.	42
2.4.3.	Definicional operacional.	42
2.4.3.	Operacionalizacion de las variables.....	43
3.0.	Marco metodológico	45
3.1.	Enfoque de la investigación.....	45
3.2	Tipo de investigación.....	46
3.3.	Diseño de la investigación.....	46
3.4.	Fuente de recolección de datos	47
3.4.1	Informacion primaria.	47
3.4.2	Informacion Secundaria.	48
3.5.	Población y muestra.....	48
3.5.1.	Población.....	48
3.5.2.	Muestra.	49
3.6.	Técnicas e instrumentos de recoleccion de datos	49
3.7.	Validez y confiabilidad de la investigacion.	50
4.	Resultado de la invetigación.....	50
4.1	Variable nominal las TIC'S.	50
4.1.1	Dimension tecnologías blandas.....	50
4.1.1.1	Indicadores.....	50

3.6.2.1.2. Tecnologías duras.	58
3.6.2.1.2.1. Indicadores.	58
4.2 Variable procesos administrativos.	62
4.2.1 funciones básicas.	62

DEDICATORIA

principalmente este trabajo de grado se le dedicamos a DIOS por que sin el nada de esto hubiera sido posible.

Por segunda parte no los dedicamos principalmete a nosotras mismas, por esforzarnos, lucharlo y sacarlo adelante a pesar de los obstaculos y tropiezos que se interpusieron en el camino.

Creimos que hiba hacer facil y no lo fue, sin embargo, nos propusimos a sacarlo adelante, con la ayuda de nuestro docente director de proyecto, que de antemano estamos agradecidas por su apoyo incondicional.

por ultimo decicarse a la poblacion guajira la cual se ve muy afecta por los malos servicios de salud, con este proyecto queremos aportar un granito de arena para mejorar calidad de los servicios de salud de la region.

AGRADECIMIENTOS

Queremos a gradecer a la Universidad de la guajira de la ciudad de riohacha por permitirnos ser parte de su grupo de estudiantes, lo cual nos orgullece haber realizado este estudio de posgrado con ellos, por su excelente grupo de docente que alli laboran, por el compromiso y dedicacion con los estudiasntes y finalmente a nuestras familias que siempre nos dieron su voz de aliento para no desfallecer.

Problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

Desde hace algún tiempo ha existido un debate internacional sobre el tema de las NTIC'S en salud, las cuales han traído un gran beneficio en las comunidades sobre todos aquellas que se le dificultad el fácil acceso de las mismas, estas ayudan a los países a mantenerse en un desarrollo sostenible.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el uso de ellas en este sector se advierte como un medio para alcanzar una serie de objetivos del sistema, así en este campo de la salud se definen como las herramientas que facilitan la comunicación y el proceso de transmisión de información por medios electrónicos, con el propósito de mejorar el bienestar de los individuos. Esta definición alude al amplio rango de estas tecnologías que van desde la radio y la televisión hasta la telefonía, computadoras y el uso de Internet (García, 2015).

La fortaleza que ofrece el progreso tecnológico en este sector a nivel mundial presenta experiencias positivas; a pesar de ello se debe trabajar en la erradicación de las dificultades que se presentan para alcanzar su verdadero potencial.

Las proyecciones más optimistas en este sentido sugieren que un mundo computarizado e interconectado no sólo asegura un crecimiento en el número de empleos y la productividad, sino que también garantiza mejoras en el acceso a facilidades que potencian la calidad de vida. Las NTIC'S constituyen herramientas útiles como instrumento para lograr una educación continuada y aprendizaje de por vida; esto les permitirá a los profesionales del sector salud para acceder a información actualizada y a formarse en los avances de los conocimientos médicos.

La aplicación de las tecnologías de información y las comunicaciones –TIC– en dosis crecientes promete mejorar los padecimientos en el sistema de salud. Programas de telemedicina (prestación de servicios médicos a distancia), tratamientos a través de aplicaciones para dispositivos móviles e información compartida entre las diversas entidades involucradas en la

atención, son algunas de las propuestas para lograr mayor eficiencia, disminuir la congestión en salas de espera y cerrar brechas al llegar a comunidades apartadas.

El sistema de salud en nuestro país necesita una inyección de innovación y tecnología para brindar mejores servicios a los usuarios. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), y la salud serán protagonistas en la Información sobre este sistema, recomendaciones para cuidarnos y cómo lograr un mayor bienestar, son algunos de los aportes que las TIC, a través de diferentes plataformas y aplicaciones móviles, le hacen a este sector. En el gobierno español El progreso de la tecnología digital en el ámbito de la sanidad ha registrado un crecimiento exponencial a lo largo de los últimos años. Inicialmente, el impacto se produce, sobre todo, en las organizaciones sanitarias y los procesos asistenciales.

El avance y consolidación de esta tecnología ha propiciado el desarrollo de las denominadas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya potencialidad como herramienta de intercambio y compartición de la información se basa en la digitalización de la información, la interoperabilidad de los dispositivos y la capacidad de los sistemas de comunicaciones (redes) como elementos clave el Gobierno Nacional colombiano implementó desde 2014 la iniciativa TIC y Salud. Hay cuatro líneas priorizadas: telemedicina, historia clínica electrónica, registro único de afiliación y aplicaciones para dispositivos móviles y datos abiertos. “Se tienen proyectos que buscan masificar el uso de las TIC en el sector salud, para apoyar la conservación de la salud de manera personalizada.

En Antioquia se gestó los procesos y modelos de salud en Antioquia, y se gestó el proyecto Telesalud. Con la propuesta, los mayores beneficiarios son los pacientes, que viven fuera de la ciudad de Medellín y necesitan atención hospitalaria de tercer nivel, ya no se tienen que desplazar a la ciudad. Son tratados vía internet o teléfono, de esta manera se han reducido costos y ha mejorado la accesibilidad en los servicios de salud, gracias a la idea que lidera la Corporación Ruta N, en alianza con las universidades de Antioquia, UPB, CES, la Secretaría Municipal de Salud, Ubique Telemedicina y la Cruz Roja. Que por medio de la implementación de las NTIC'S (Ramírez, 2018).

Existen estudios sobre la penetración de redes sociales en la comunicación en salud que revelan la inquietud de hospitales, sociedades científicas, asociaciones de pacientes y profesionales sanitarios acerca de los nuevos medios. El 72% de los pacientes recurre a Internet para buscar información, siendo las principales fuentes de información 'on line' los foros (42%), 'Google (41%) y 'Wikipedia (27%). Asimismo, el 18% de los pacientes consultan las 'webs' de los laboratorios; el 17% la de las asociaciones de pacientes; el 15% la de los centros hospitalarios; y el 19% las páginas de noticias sanitarias. La posibilidad de comunicarse directamente a través de foros es la opción favorita de los pacientes, principalmente por poder conectar con gente en la misma situación que ellos (Cacho, 2016).

Por otra parte, en España podemos encontrar 538 hospitales presentes en el ciberespacio, donde una buena parte tiene página Web (421). Del total de hospitales con presencia digital, 196 tiene presencia en las redes sociales, siendo la principal red Facebook, seguida de YouTube y Twitter (Cacho, 2016).

El servicio de urgencias de clinivida y salud ips SAS es importante que integre las TICS en la atención de los usuarios para mejorar los procesos y brindar un servicio de alta calidad para sus usuarios.

El problema de la institución radica en la falta o estado de equipos tecnológicos, biomédicos con los cuales dispone para brindar la atención en salud, el tratamiento y diagnóstico de los pacientes. Esta situación está afectando directamente o indirectamente a la clínica en diferentes aspectos. Puesto que se ha evidenciado notablemente la disminución de usuarios, el crecimiento progresivo de la imagen corporativa con una conogtacion negativa tanto interna como externa, pérdidas económicas, desafiliaciones, trabajadores insatisfechos, poca credibilidad por parte de proveedores, demora en procesos médicos por fallas técnicas de equipos biomédicos, pacientes insatisfechos, entre otras.

Las consecuencias son castatrofias a nivel regional y nacional puesto que la salud es un tema relevante en todos los ámbitos empresariales y la confiabilidad en la atención es importante para el crecimiento empresarial

Son muchas las razones por las cuales nos motivamos para la realización de este proyecto ya que actualmente la clínica es una institución de referencia a nivel departamental y una moderada cantidad de usuarios asiste diariamente a estas instalaciones por lo tanto su integridad y vida puede verse afectada por estos procesos que se están llevando de forma inadecuada y que mejor forma de mejorar la atención en la prestación de servicios de la institución haciendo que los trajadores utilicen de forma adecuada los dispositivos biomédicos y digitales además de implementar procesos administrativos que mejoren diariamente los servicios de salud.

3.6.2.1 Formulación Del Problema.

¿Cuál es el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos administrativos en el servicio de urgencia de clinivida y salud ips SAS?

3.6.2.2 Sistematización del problema.

1. ¿Cuáles son las tecnologías aplicadas en los procesos administrativos en el servicio de urgencia en de clinivida y salud ips SAS?
2. ¿Cómo es la aplicación de la TICS para mejorar los procesos administrativos en el servicio de urgencias de clinivida y salud ips SAS?
3. ¿Proponer estrategia que permita aprovechar el uso y apropiación de las tecnologías en los procesos administrativos de clinivida y salud ips SAS?

1.1. Objetivos de la investigación

3.6.2.3 Objetivo general.

Analizar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos administrativos en el servicio de urgencia de clinivida y salud ips SAS

3.6.2.4 Objetivos específicos.

- 1). Establecer las tecnologías aplicadas en los procesos administrativos en servicio de urgencias de clinivida y salud ips SAS
- 2). Comprobar el desarrollo de las funciones básicas del proceso administrativo.
- 3). Determinar la insidencia entre las tics sobre los procesos administrativos.
- 4). Proponer estrategias que permita aprovechar el uso y apropiación de las tecnologías en los procesos administrativos en clinivida y salud ips SAS

1.2. Justificación de las investigación

Esta investigación sobre el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos administrativos en el servicio de urgencia de clinivida y salud ips SAS, tiene como finalidad generar un análisis general de la situación de las TICS en los procesos administrativos y en la atención de los usuarios en el servicio de urgencias en clinivida y salud ips SAS, el cual contribuya al fortalecimiento de la atención de los servicios en salud prestados, asimismo, maximizar el valor de la información, y facilitar al profesional de la salud a la toma de decisiones complejas, el cual garantiza el poder brindar una atención más segura y minimizando los márgenes de error en los procesos asistenciales.

Así mismo contar con la disponibilidad y obtención de información en pocos segundos en cualquier lugar y momento, tanto de pacientes como de datos administrativos. Incrementando la captura de datos de manera fácil y exacta, El ahorro de tiempo significativo a través de la eliminación de la recogida manual de datos, La mejora de la movilidad de los médicos sin comprometer la accesibilidad a los datos, la disminución del número de errores médicos y del resto del personal sanitario.

Se considera importante la aplicación de este proyecto ya que con eso mejoraríamos notablemente todas las actividades productivas de la clínica, cual se encuentra afectada por esta y muchas cosas y a su vez arrastra con ella inconvenientes tanto en el desempleo el cambio constante de el personal, insatisfacción y todo aquello que implica una mala gestión, proceso y ejecución de los servicios de la clínica.

El uso de las TIC es un elemento estratégico de soporte para el sistema de salud, que debe adaptarse constantemente a los nuevos entornos y necesidades de los agentes involucrados y considera el diseño adecuado de políticas y estrategias correctamente alineadas hacia el objetivo de mejorar la sostenibilidad, equidad y eficiencia del sistema sanitario con el ciudadano como eje central del mismo. (Calvet), con estas herramientas podemos contribuir a las mejoras en sistema

de salud actual de nuestro país y estar en la vanguardia de las nuevas tecnología para poder brindar un mejor servicio de salud a todos los ciudadanos de Colombia.

Artículos especiales

Instrumentos

1). La Salud se articula en varios componentes los cuales, la consolidan como un instrumento de futuro indiscutible en la mejora de la calidad de los servicios ofertados por el sector de la salud. Este sería el caso de la telemedicina o la mSalud, que hace referencia al ejercicio de la práctica sanitaria con el apoyo de dispositivos móviles junto con otros como el eLearning o el Registro Médico Electrónico.

2). Incremento de la calidad en la atención al paciente y de la eficiencia y eficacia de las actividades llevadas a cabo. Gracias a las TIC, los profesionales son capaces de reducir la fragmentación que se produce durante el proceso de la atención sanitaria y proporcionan a los pacientes mayor protagonismo. Asimismo, mejora la conexión y comunicación con otros niveles asistenciales disminuyendo la probabilidad de cometer un error en la transmisión de información. Además de esto, sirve de apoyo a los profesionales para la investigación y el acceso a la información, la potenciación de la formación continua y la mejora en la toma de decisiones.

3). Optimización de los procesos. El tratamiento de la información en papel es un trabajo laborioso y poco eficiente, con la introducción de las TIC, se ha conseguido reducir el tiempo en el tratamiento y la difusión de esta. Por otro lado, el uso de la tecnología produce mejoras en los procesos propiamente sanitarios ya que facilita la intercomunicación entre profesionales de distintos ámbitos y servicios. Esto, facilita el establecimiento de los diagnósticos y la realización de los procesos terapéuticos y asistenciales de manera que, todo ello contribuye al incremento de la productividad.

1.3. Delimitación de la investigación

3.6.2.5 Delimitación Espacial.

La investigación se realiza en el Servicio de Urgencias de clínica y salud ips SAS en la ciudad de Riohacha del Departamento de La Guajira.

3.6.2.6 Delimitación temporal.

El trabajo de investigación sobre el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos administrativos en el servicio de urgencia de clínica y salud ips SAS, será un estudio descriptivo de corte transversal que iniciará de forma tentativa a partir del 20 abril hasta 20 agosto del 2019 con una duración total de 4 meses.

3.6.2.7 Delimitación del universo.

El trabajo de investigación sobre el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos administrativos en el servicio de urgencia de clínica y salud ips SAS, es de gran beneficio para toda la población Guajira incluyendo la diversidad de grupos étnicos que habitan actualmente en nuestra región y que son usuarios de nuestra institución prestadora de servicios de salud.

3.6.2.8 Delimitación del contenido.

El estudio busca mejorar la atención en salud a través de la implementación de las tecnologías de la comunicación y de la información (tic's) en los procesos administrativos en el servicio de clínica y salud ips SAS y logrando así prestar un servicio con calidad.

2. Marco referencial

2.1. Marco teórico

3.6.2.9 Antecedentes Investigativos.

Este capítulo contiene los fundamentos que encierra la metodología aplicada para recolectar la información referida a las variables: tecnologías de la información y la comunicación-

procesos administrativos en el área de urgencia. Se realiza una descripción detallada y clara de los conceptos relacionados a las temáticas en los contextos internacionales, nacionales y regionales.

Contexto internacional

Para Ramírez (2017) Uso de TICs en salud y percepción del riesgo de enfermedad cardiovascular en el adulto joven con sobrepeso y obesidad. Propósito y método del estudio:

Resumen: el objetivo del estudio fue conocer la asociación que existe entre el uso de TICs en salud y la percepción del riesgo de enfermedad cardiovascular en el adulto joven con sobrepeso u obesidad. El estudio fue descriptivo, correlacional y transversal.

El muestreo fue por conveniencia. Se obtuvo una muestra de 260 adultos jóvenes, se estimó considerando un nivel de significancia de .05, para una correlación alternativa bilateral de .20 y una potencia de 90%. Se aplicó una Cédula de datos personales y los instrumentos Uso de TICs en salud (Curioso et al., 2009; Marin et al., 2013) y la Escala de percepción del riesgo de enfermedad cardiovascular (Ammouri y Neuberger, 2008).

Ambos instrumentos obtuvieron una consistencia interna aceptable de .82 y .75 respectivamente. Contribución y conclusiones: El índice de masa corporal ubicó a la mayoría de los adultos jóvenes con obesidad (= 31.91, DE = 4.21), se documentó que las TICs en salud mayormente utilizadas fueron el uso de Internet (buscadores de información) (= 7.38, DE = 2.81), teléfono celular (= 7.30, DE = 2.86) y uso de redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter) (= 6.33, DE = 3.11). Se recomienda continuar profundizando en el estudio de las variables uso de TICs en salud y percepción del riesgo de enfermedad cardiovascular en población mexicana. Ramírez (2017).

Arandojo (2018) las nuevas tecnologías al servicio de la enfermería en el siglo XXI, en su tesis doctoral de la universidad complutense de Madrid. objetivo: Comprobar el grado de posesión

de competencias informacionales de una muestra de los enfermeros en activo de la Comunidad de Madrid.

Los datos se han obtenido mediante un cuestionario auto cumplimentado, diseñado y validado a propósito para este estudio, con 36 preguntas de tipo cerrado sobre los conocimientos, habilidades y actitudes para el uso de nuevas tecnologías de los que voluntariamente han colaborado con esta investigación. Resultados Los programas Microsoft Office Excel 2010 e IBM SPSS 20 han servido para procesar y analizar los datos. Se ha obtenido una muestra de 516 individuos, 53 hombres (10,27%) y 463 mujeres (89,73%), con una edad media de $42,52 \pm 11,59$ años. El 84,2% está entre los 30 y los 59 años. El 77,71% de los encuestados han realizado sus estudios en Madrid, aunque hay una amplia representación de individuos que han estudiado en otras Comunidades Autónomas.

Contexto nacional

Según García (2017) Modelo para optimizar la integración de las TIC en los procesos académicos En este trabajo se presentan los resultados de la implementación de un modelo de integración de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos académicos de la Institución Educativa Enrique Suárez en el Municipio de Almeida, Boyacá. Resumen: Objetivo: Proponer y Validar un modelo que permita optimizar la integración de las TIC, en los procesos académicos de una Institución Educativa con características rurales, en el departamento de Boyacá, Colombia.

Para Fajardo, Cuellar y Facundo (2017) Las TIC como estrategia en la mejora y desarrollo de las pymes del Municipio de Florencia Caquetá para su mayor competitividad Objetivos: Incrementar la productividad de las empresas colombianas a partir de la sofisticación y diversificación del aparato productivo. Metodología: Población de 15,000 empresas de servicios y de comercialización, Aplicación del estudio con 375 en una muestra estratificada, Nivel de confianza al 95%, Error del 5%, El estudio tiene un enfoque cuantitativo.

Diseño metodológico deductivo, descriptivo y correlacional, la obtención de los datos fue de manera transversal, Muestra aleatoria estratificada. Resultado :Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir la caracterización de los elementos Tic y Competitividad en las MiPyMes de Florencia; elemento que inciden en el desarrollo de las empresas, en este sentido se desarrolló un trabajo de campo, donde fueron aplicadas 375 encuestas estructuradas, en donde se revisaron aspectos como edad, sexo, nivel de educación de los gerentes y/o administradores de las MiPyMes, Además se identificó la significancia del uso de la TIC y su impacto en la competitividad de las mismas. A continuación, se discuten los principales hallazgos de este estudio. Los análisis estadísticos para constructos de Tics y Competitividad en la presente investigación, se describen a continuación: De las encuestas aplicadas se evidencia que el 35% de las empresas tienen menos de 6 años de funcionamiento, entre tanto el 29,60% se ubica en el rango de 7 y 11 años de antigüedad y tan sólo el 2.13% están en un rango que oscila entre 22 y 26 años de antigüedad; en tal sentido tenemos que el mayor porcentaje de empresas son relativamente nuevas en su actividad. Cuellar y facundo (2017).

3.6.2.10 Fundamentos teóricos.

LAS TICS en la actualidad encontramos diversidad de conceptos sobre lo que es la definición de las tic's, para cabero (1998) las tics "En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas". (Cabero, 1998: 198).

Según Bobadilla (2006), " las TIC (Tecnología de información y Comunicación) se les entienden como un sistema abierto y dinámico de recursos (equipos de cómputo, redes de informática, material lúdico de alto desarrollo, paquetes de software, metodologías activas, medios audiovisuales, etc.), que permiten crear herramientas, usar materiales e información diversa y abundante, estimular el desarrollo analítico y creativo, posibilitar el aprender haciendo, desarrollar la iniciativa.

El trabajo colaborativo, etc., por lo tanto, este conjunto de recursos reúne las condiciones para que los aprendizajes (capacidades) se puedan alcanzar con profesores debidamente capacitados, estudiantes y comunidad educativa sensibilizadas para el cambio."(Bobadilla, 2006).

Y así mismo Paul Robledo (2019) afirma "Las Tecnologías de la Información y Comunicación son herramientas estratégicas para el desarrollo organizacional, cuya adopción impulsa la innovación, la mejora en la atención médica, eleva los estándares de calidad y favorece la inclusión social, todo esto en el proceso de la atención médica. (Robledo, 2019).

Teniendo en cuenta las definiciones de los diferentes autores, las TIC's son herramientas que están en la cotidianidad de la sociedad, y esta sociedad debe estar preparada para interactuar con las diferentes herramientas de la comunicación, y así poder darle el uso adecuado a todas estas herramientas que encontramos en la actualidad y cada día es más accesible a toda la comunidad.

Las TIC's les permite a las personas, desarrollar competencias que le permitan dar un tratamiento y manejo amplio de la información, para lograr procesar, almacenar, compartir, difundir datos y dar un óptimo manejo de la información y la comunicación en los diferentes ámbitos, ya sea laborales, en casa, instituciones educativas y en el sector salud.

Historia

La historia de las TICs empieza en la época moderna en la década de los 70 del siglo pasado, al estallar la revolución digital, este tiempo entre los años 70 y 80, empiezan a construirse las primeras computadoras. Al principio eran enormes, ocupando habitaciones enteras, pero poco a poco empiezan a reducirse y el desarrollo de los transistores tiene una parte fundamental en este asunto, ya que permitían más potencia y así mismo aparece entonces la primera versión primitiva de la red, lo que hoy es Internet.

Una vez que las herramientas estaban ya preparadas, faltaba el último impulso para los años 90 que eran las tecnologías que caracterizaran a toda una era. Y este impulso llegó con Internet y la World Wide Web. Su uso se ha extendido tanto que hoy alcanza toda la superficie del

planeta. De esta forma, todo el mundo está por vez primera interconectado. A partir de la década de los 90, su uso se ha extendido tanto que hoy alcanza toda la superficie del planeta.

A esto hay que unirle las mejoras técnicas de aparatos ya existentes, como los teléfonos. Hoy, muchas personas llevan una pequeña computadora en el bolsillo, con toda la información al alcance de la mano. De igual forma, el salto a lo digital ha supuesto un gran avance en cuanto a la velocidad y calidad de transmisión de datos, logrando que sea instantánea. (Montano, s.f.)

Importancia de las tics en el sector salud

La importancia de las TIC'S en la sociedad juega un papel importante ya que afecta a todos los sectores (educación, al cuidado de la salud, organizacional, personal y nuevas formas de socializarse, entre otros).

Para la industria de la salud el almacenamiento electrónico de los datos y un rápido acceso a la información, representan mejoras significativas en los tiempos de diagnóstico y evitan la realización de pruebas innecesarias. Con la ayuda de las TIC, los sistemas de salud intentan avanzar en la medicina preventiva y la educación de los pacientes, aportando considerables ahorros económicos y beneficios para la salud.

Las TIC y los entornos de vida inteligentes también pueden desempeñar un papel cada vez más importante en el cuidado de los ancianos en el hogar, ayudando a las personas mayores a hacer frente a las actividades diarias, aumentando su independencia. (ROMERO, 2016).

Las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel importante en las entidades de salud. Con la implementación de estas herramientas además de mejorar la calidad asistencial, esta aporta seguridad del paciente y ayuda a ahorrar en el consumo de recursos en el sistema de salud actual, el cual está pasando por un momento crítico en nuestro país.

El uso de las TIC'S en el sistema de salud es de suma importancia para evitar duplicidad en pruebas de diagnóstico, información fácil de consulta, historia clínica agrupadas y así mismo

históricos de atenciones, y con reducción de los errores médicos, recetas medicas fácil de consultar, evitando morbilidades asociadas a tratamientos no adecuados, y mejorando la asistencia mediante una medicina basada en la evidencia científica y el análisis masivo de datos y mejora la toma de decisiones adecuadas en cada caso de las atenciones de los diferentes usuarios atendidos en las ips, eps y entidades estatales.

Las tic's en el sector salud

En la actualidad estamos en una sociedad que debe ir a la vanguardia de las evoluciones de la tecnología. El mundo va evolucionado de una manera rapida que las diferentes organizaciones deben acoplarse y adaptarse a las diferentes herramientas informáticas y de comunicación. El sistema de salud en Colombia esta en una actualización constante que necesita implementar y aprovechar las herramientas tecnológicas para contribuir a la calidad de atención de la población colombiana.

Las TIC'S, En la actualidad encontramos diversidad de conceptos sobre lo que es la definición de las tic's, para Cabero (1998) las tics “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. (Cabero, 1998: 198)

Sistema de salud en Colombia hace parte del Sistema Seguridad social de Colombia regulado por el Gobierno de Colombia, por intermedio del Ministerio de la Salud y Protección Social. El sistema general de seguridad social de Colombia integral vigente en Colombia está reglamentado por la Ley 100, expedida el 23 de diciembre de 1993.

El sistema de salud colombiano se caracteriza por estar formado por dos sistemas coexistentes: el régimen contributivo (privado) y el régimen subsidiado (gratuito) por medio

del Sisbén. Ambos regímenes proporcionan cobertura universal, acceso por igual a medicamentos, procedimientos quirúrgicos, servicios médicos y odontológicos.

El Ministerio de Salud y Protección Social es el responsable de desarrollar políticas en materia de salud, así como el encargado de regular la salud en el país. La Entidad promotora de salud (EPS) son empresas regionales de sanidad que se encargan de implementar los objetivos fijados por el Ministerio de Salud, de desarrollar las líneas maestras y sus protocolos.

Regimen contributivo, definición según el Ministerio de Salud se deben afiliar las personas que tienen una vinculación laboral, es decir, con capacidad de pago como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias.

Regimen Subsidiado, según el Ministerio de Salud, es una vía de acceso efectiva al ejercicio Del Derecho fundamental de la Salud. Es responsabilidad de los Entes Territoriales la operación adecuada de sus procesos, en virtud de su competencia descentralizada frente al bienestar de la población de su jurisdicción.

De esa forma, los Municipios, Distritos y Departamentos tienen funciones específicas frente a la identificación y afiliación de la población objeto, así como sobre la inversión, contratación y seguimiento de la ejecución de los recursos que financian el Régimen (recursos de Esfuerzo Propio, de la Nación (SGP) y del FOSYGA). Así mismo, es deber de los Entes Territoriales el seguimiento y vigilancia al acceso efectivo a los servicios contratados por las EPS-S, por parte de la población beneficiaria, es decir, sobre la ejecución misma de los contratos suscritos con las EPS-S.

El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario

Según la Organización Mundial de la Salud, Proporcionar unos servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU). Para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance hacia la CSU no basta con medir y mejorar el acceso.

La OMS hace suyas las recomendaciones que instan a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir los progresos logrados. Se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud, y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud (OMS, 2018)

Herramientas tecnológicas en el sector salud, el sector con más beneficios se observan aplicando tecnologías es, el sector salud. Gracias al empleo correcto de herramientas tecnológicas en los sistemas sanitarios se pueden obtener innumerables mejoras y ofrecer un servicio más eficiente.

Si además se hace empleando estándares, tecnologías abiertas y software libre. EMR: Expediente Médico Electrónico, RIS / PACS: Los Sistemas de Información Radiológica (RIS) asociados a los PACS (Picture Archiving and Communications System), PHR: Registros Personales de Salud. En diferentes hospitales y entidades prestadoras de salud privadas, se están implementando estas herramientas, y han tenido grandes resultados.

En el mundo actual, el concepto de calidad en los servicios de salud no depende exclusivamente de la suficiencia de recursos y las capacidades técnicas del profesional de la salud, si no de las herramientas de informática y de comunicación que se implemente en la institución prestadora de salud.

Por ello, es de vital importancia la implementación de las diferentes herramientas para que los profesionales en salud presten un servicio con altos estándares de calidad y así mismo, el

dominio de competencias y habilidades relacionadas con la identificación de características especiales de los pacientes como son: cualidades de su cultura regional, pertenencia étnica, cultura alimentaria, contexto ambiental y sus condicionantes sociales, que permitan entender y atender a un paciente diferente en el contexto de la amplia diversidad de culturas.

Las TIC'S permite el acceso a la información y la unificación de los datos, tener unos records de historial clínico de los usuarios y ayudas diagnosticas. Permite llevar la medicina a las zonas dispersas de difícil acceso por medio de la telemedica, cirugías más sofisticadas con tecnología de punta como son los procedimientos a laser. Todas estas herramientas bien implementadas en el sector salud contribuyen a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

1.2. Marco contextual

Tecnologías blandas: definición

Zhoyuing (2005) refiere que la tecnología Blanda es el conocimiento derivado de las ciencias sociales, las ciencias no-naturales, y el conocimiento (tradicionalmente) no-científico, aplicado a resolver distintos problemas prácticos". Según Zhoyuing Jin, "las tecnologías blandas nacen a través del uso consciente de leyes o experiencias comunes en actividades económicas, sociales y humanistas, que conforman normas, mecanismos, medios, instituciones, métodos y procedimientos, contribuyendo a la mejora, la adaptación o el control del mundo subjetivo y objetivo .

De esta manera, según Bunge (1960) la tecnología blanda puede entenderse como, un artefacto no físico sino mental, surgido como toda tecnología de la aplicación empírica del conocimiento científico orientada hacia la solución de problemas y que, además, es capaz de generar y desarrollar su propio cuerpo de estudio, esto hace, como ya se mencionó, que las tecnologías en general sean más que ciencia aplicada (Bunge, 1960).

Tomando en cuenta la deficiencia de los diferentes autores, Las tecnologías blandas son metodologías que tratan con las interacciones humanas y los procesos sociales, es decir las tecnologías blandas hace referencia al know-how (el «saber cómo hacer» algo. Estas tecnologías se aplican en los diferentes ámbitos, en las organizaciones, marketing, desarrollo de software, educación, sector salud, etc.

Al confrontarlos conceptos podemos darnos cuenta de cuánto coinciden con las tecnologías blandas no se puede ver, observar ni tocar etc. pero son muy importantes porque gracias a estas se han podido solucionar muchos problemas en el mundo de los computadores y de la informática. Algunos ejemplos de tecnologías blandas - El software de una computadora, Recursos humanos, Marketing digital.

Así mismo Apoyándonos con el autor **Blanco Encinosa, Lázaro J. (2016)**. En este mismo contexto esta investigación podemos definir las tecnologías blandas son la parte más importante y esencial en el funcionamiento y la vida de una computadora, aunque esta no se pueda divisar con ninguno de nuestros 5 sentidos.

De eso desprende nuestros conceptos de tecnologías blandas podemos comparar con el alma de los cuerpos humanos que no se puede ver si sentir, pero hace que todo un sistema integral funcione trayendo consigo facilitar y contribuir a los avances de una empresa y a la vida de las personas en su día a día.

1. Krystalos

Es un software comercial adaptado a una entidad hospitalaria, Nuestras plataformas son completamente integrales, diseñado para instituciones del sector salud, por lo que permiten unificar toda la información de los aspectos asistenciales, administrativos y contables.

Cuenta con varios módulos los cuales son:

Admisiones este modulo esta diseñado para relaizar las admisiones de los usuarios que ingresan por el área de urgencias, el admisionista de turno nnnnnnvgvvrealiza el registro de usuario con los respectivos campos que se deben diligencias como es el documento de identidad, nombres, eps, en otros.

Asistencial este modulo es para que la enfermera de turno que se en cuenta en triage, ingrese los datos que se deben diligenciar como son los signos vitales para que pueda reflejarse en el modulo de médicos. El profesional de turno que se encuentre en urgencias realiza la atención al usuario y determinara conducta.

Consulta externa: Este modulo es para las citas programadas con los especialistas y fisioterapeutas.

Apoyo diagnostico: el admisinista realiza el ingreso del usuario que se va a tender sea por via de ingreso urgencias o consulta externa, el cual se le va a realizar el estudio de apoyo diagnosticos.

Auditoria: En este modulo encontramos toda la parte de auditoria de cuentas medicas, como son glosas y devoluciones.

Central de mezclas: este modulo esta diseñado para el área de investigación y creación de medicamentos.

Administrativos: En este modulo encontramos los modulos de cartera, recepción de cuentas, envio de facturas a carteras.

Inventario: En este modulo encontramos el inventario general de toda la organización.

Autorizaciones: En este modulo se realiza la gestión de solicitud de todas las autorizaciones.

Guías y protocolos: en este modulo encontramos toda la documentación legal, protocolos y de calidad de la organización.

Rips: este modulo es para general los registros individuales de prestación de servicios de los usuarios que son requeridos para realizar los respectivos cobros a las entidades prestadoras de salud.

Dinamic report: este modulo esta diseñado para general todos los reportes necesarios para el buen funcionamiento de la organización.

2. Recurso humano.

Según Bayo y Merino (2002), las personas que laboran en una empresa son uno de los activos mas importantes de esta, asi como yno de los factores determinantes en su progreso. Por otro lado, tambien menicona que las cualidades, iutactitudes y comportamiento de los empleados, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la dererminacion del exito de esta.

Para Rodriguez (2005), por su parte dice que “actualmente la ARH es considerada una función completa que cuenta con herramientas propias y que en la mayor parte de los casos se encuentra integrada y depende de la dirección general”. Señala que “su misión es contribuir a la modernización y desarrollo de la organización a a través de un proceso de participación de los empleados en la búsqueda de compatibilidad de interés generalmente divergentes: los de los propietarios y accionistas de la empresa por un lado y los de los directores y empleados por el otro” (p.)

Para Herrera Duran (2011), Las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero los Recursos Humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento.

Dessler (2001), indica algunos de los motivos por los cuales la administración de personal debe ser importante para los gerentes.

- a) Evitar contratar a la persona equivocada para un puesto.
- b) Tener una gran rotación de puestos.
- c) Perder tiempo en entrevistas inútiles.
- d) Impedir que la compañía para la que trabajan sea multada por emplear practicantes carentes de seguridad.
- e) Evitar que los empleados consideren que sus sueldos son injustos y desiguales, en comparación con los de otras personas en la organización.
- f) Procurar que la falta de capacitación no afecte la eficiencia y se cometan injusticias laborales, entre otras.

Teniendo en cuenta todos los conceptos plasmados por los diferentes autores podemos concluir que RH es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño dentro de la organización. Y si hacemos una selección con alta calidad del personal que contratamos en la organización vamos a tener la persona idónea para desarrollar las funciones de cada uno de los puestos de una forma productiva para la empresa.

3. Conservación de insumos médicos y medicamentos

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), son un conjunto de normas mínimas de almacenamiento para los establecimientos de importación, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines,

Respecto a las instalaciones, equipamiento y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los insumos, medicamentos y biológicos.

La Buenas Prácticas de Almacenamiento BPA, hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y su objetivo es garantizar que los insumos (dispositivos médicos), medicamentos y biológicos se almacenen y se distribuyan de conformidad con los estándares de calidad con los que fueron elaborados y liberados por el proveedor en función al uso para que el que están destinados.

Los equipos medicos son cualquier instrumento, aparato, máquina, software, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, utilizado solo o en combinación, incluyendo sus componentes, partes, accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación, destinado por el fabricante para el uso en seres humanos en los siguientes casos:

- Diagnóstico Prevención, supervisión o alivio de una enfermedad (por ejemplo, un eco cardiógrafo, endoscopio, laringoscopio, etc.).
- Diagnóstico Prevención, supervisión, tratamiento, alivio o compensación de una lesión o de una deficiencia (Por ejemplo, un desfibrilador, espéculo, suturas, laparoscopia, etc.).
- Investigación Sustitución, modificación o soporte de la estructura anatómica o de un proceso fisiológico (Por ejemplo, marcapasos, válvulas cardíacas, Prótesis de Cadera, etc.).
- Diagnóstico del embarazo y control de la concepción (Por ejemplo, los preservativos).
- Cuidado durante el embarazo, nacimiento o después del mismo, incluyendo el cuidado del recién nacido (Por ejemplo, fórceps, incubadoras pediátricas, ecógrafos, etc.).
- Productos para la desinfección y/o esterilización de dispositivos.

Los dispositivos médicos NO desarrollan una acción terapéutica, como sí lo hacen los medicamentos, los cuales ejercen su acción principal por medios farmacológicos, inmunológicos o metabólicos; sin embargo, muchas veces el dispositivo es utilizado para administrar productos farmacéuticos, por ejemplo, una jeringa.

A su vez los medicamentos tienen como concepto aquél preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la

enfermedad. Los envases, rótulos, etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto éstos garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado.

Como toda cosa bien hecha en las instituciones de salud todo debe estar regido por las normas, leyes y debe estar avalado por los entes encargados de verificar de que todo esté en correcta función la conservación de insumos y medicamentos no es la excepción con la siguiente ley que las rige.

Ley 212 de 1995: Por el cual se reglamenta la profesión de químico farmacéutico y se dictan otras Disposiciones.

- Ley 9 de 1979: Por la cual se dictan medidas sanitarias.
- Ley 1252 del 2008: Por la cual se dictan normas prohibidas en materia ambiental, referente a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1626 del 2013: Por medio del cual se garantiza la vacunación gratuita y obligatoria a la población colombiana objeto de esta, se adoptan medidas integrales para la prevención del cáncer cérvico uterino y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2200 de 2005: Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. En el Artículo 26. Inspección, Vigilancia y Control. Se otorgan las competencias a las entidades territoriales

De salud, a la Superintendencia Nacional de Salud, y al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos

Y Alimentos –INVIMA, sin perjuicio de las otras competencias atribuidas a otras autoridades.

- Decreto 0249 de 2013: Por el cual se establecen requisitos para la importación de medicamentos e insumos críticos por parte de las entidades públicas a través de la Organización Panamericana de la Salud - OPS.
- Decreto 1140 de 2013: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con el tema de las unidades de almacenamiento, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1313 de 2013: Por el cual se fijan los requisitos y procedimientos para autorizar importaciones paralelas de Medicamentos y Dispositivos Médicos.

- Decreto 1072 2015: Por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo, donde se compila el decreto 1443 de 2014.
- Decreto 4725 de 2005: por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de Comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano
- Resolución 4002 de 2007 por la cual se adopta el Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento para Dispositivos Médicos. Resolución 1160 del 2016 "Por la cual se establecen los Manuales de Buenas Prácticas de Manufactura y las Guías de Inspección de Laboratorios o Establecimientos de Producción de medicamentos, para la Obtención del Certificado de Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura"
- Resolución 5402 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social a través del cual se expide el manual de Buenas Prácticas de Manufactura de Medicamentos Biológicos.
- Manual Técnico Administrativo del Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI.
- Decreto 2086 de 2010: Por el cual se establece el procedimiento acelerado de evaluación de solicitudes De Registro Sanitario para Medicamentos por razones de interés o salud públicos y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1954 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones para implementar el sistema de información de Pacientes con enfermedades huérfanas (**Freddy, 2020**)

Tecnologías duras

Tecnologías duras se observa claramente que representan los equipos, las máquinas y los procesos productivos, que son fácilmente identificables en cualquier organización. Del proceso de desagregación de las acepciones dadas por los expertos y las empresas, se encontraron los siguientes aspectos en cuanto a tecnología dura: la representada en equipos, maquinaria, procesos, insumos y materias primas; el Know-how del proceso; especificación detallada de procesos; la distribución en planta (Lay-out), las fórmulas, tecnologías de producción; conocimiento de

materiales equipos y procesos para la producción de bienes y servicios; aplicación técnica de la producción y necesita de aparatos físicos para ponerse al servicio del hombre.

Los aspectos identificados poseen en común las siguientes características: influyen directamente en la producción, representados por elementos tangibles y fácilmente identificables en cualquier organización. (CELY, Liliam; CASTELLANOS, Óscar Fernando, 2000).

Las tecnologías duras son consideradas los equipos, las máquinas incluyendo el trabajo muerto, fruto de otros momentos de producción, de esa forma, conforman en sí saberes y hechos bien estructurados y materializados, ya acabados y listos. (Mesquita, 2007)

Teniendo en cuenta las diferentes definiciones sobre que son las tecnologías duras, podemos concluir que son aquellas que se ocupan de transformar los materiales, para producir o construir objetos o artefactos, como es la mecánica, la tecnología eléctrica, industrial y electrónica que en base a acciones físicas sobre la materia producen los objetos. existen una inmensa lista de ejemplos de lo que es la tecnologías dura, un destornillador, una pala mecánica, un cohete, un cable, una computadora, un medicamento y un sinnúmero más de productos y herramientas son todos productos de la tecnología dura.

➤ **Hardware**

Según Pablos (2000), sostiene que “en lo que se considera como la parte física del sistema podemos referirnos a ella como hardware de computadora cuando queramos hacer referencia a los elementos físicos que constituyen al ordenador”. Pablos (2000),

Por otra parte, Lopez (2004), los ordenadores se clasifican en grandes ordenadores, miniordenadores, estaciones de trabajo y microordenadores. Según esta división tradicional en los ordenadores, encasillaríamos al PC como un microordenador. Este es un término que ya nadie utiliza pero que, como muy bien su nombre indica, sitúa a los PCs en la parte más baja de la jerarquía. Lopez (2004).

Y para Guevara (2006), considera que el Hardware, “es el termino genericusado en la informática para referirse a los computadores o en general a los equipos físicos de cumputacion, las partes y los accesorios también conforman el hardware, qui están ubicados todos los preifericos, memorias, discos y el PC como tal”. Guevara (2006),

➤ **Telemedicina**

El concepto de telemedicina surge en la década de los 70 con el desarrollo de la tecnología (ordenadores, internet, móviles, etc.), aparece como una forma de luchar contra las barreras geográficas aumentando la accesibilidad a los cuidados de salud, especialmente en zonas rurales y países en desarrollo.

Telemedicina es una estructura de los términos tele, del griego “tele” y que significa “distancia” y “medicina”, ciencia a la cual se dedica al estudio de la vida, salud, enfermedades y la muerte del ser humano. Telemedicina se fundamenta en la prestación de servicios médicos a distancia, empleando TIC’s. Villacís (2015). “plan estratégico para la implementación de un sistema de telemedicina nacional (tesis de do, maestria). Pontificia universidad católica del ecuador. Quito.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la Telemedicina se detalla como “la prestación de servicios de atención sanitaria en los que la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a las tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y heridas, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de salud y en actividades de investigación y evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las comunidades en que viven.”OMS (1998).

Tomando como referencia los conceptos citados anteriormente, podemos decir que la telemedicina es prestar el servicio de salud de forma remota, es decir llevar el servicio medico a todas esas zonas dispersa y de difícil acceso, donde se dificulta el acceso a los profesionales de la salud.

Las tecnologías de la información y de la comunicación es un pilar importante para la telemedicina. Debido a que es el canal para llevar el servicio de salud y además permite capacitar al personal de salud acerca de casos especiales y compartir conceptos de medicina para estar actualizados, no solo de manera nacional si no en el ámbito internacional.

Los procesos administrativos

Definición La administración es una actividad y su práctica se llama administrar. “Administrar es un proceso o forma de trabajo que consiste en guiar o dirigir a un grupo de personas hacia las metas u objetivos de la organización” (Terry y Rue, 1982, p.).

El origen del proceso administrativo se remonta a principios del siglo pasado con el pensador francés Henry Fayol, quien enuncia fundamentalmente cinco elementos básicos (Fayol, 1961).



Y Según Lyndall F. Urwick a estas fases les llama: mecánica y dinámica de la administración. Para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, es decir, se dirige siempre hacia el futuro. Mientras que la dinámica se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Lyndall F. Urwick

Bernal (2007), nos señala que: La administración dentro de las organizaciones y dada la complejidad de las actividades que se desarrollan en cada una de estas, necesitan ser orientadas de forma eficiente y eficaz con el fin de hacerlas competitivas, implicando el desarrollar las actividades de planeación, organización, dirección y control dentro de sus procesos”

Bernal (2007),

Principios de los procesos administrativos Terry y Franklin, en su libro Principios de administración, nos definen el concepto de principio: “Se puede definir un principio como una declaración o verdad fundamental que proporciona una guía para el pensamiento o la acción”. Los principios aplicados a la administración son producto de la sociedad, han sido formulados a partir de años de experiencia y pruebas en todo tipo de organizaciones, públicas o privadas, grandes o pequeñas.

Los principios son básicos, pero no absolutos, tienden a reformularse de acuerdo con las condiciones de tiempo y espacio en que se vive. Conforme se lleven a cabo más investigaciones, surgirán nuevos principios administrativos, se modificarán otros y varios serán descartados por no ser más representativos de la práctica administrativa actual.

Del libro del maestro Agustín Reyes Ponce, Administración moderna, y tomando como referencia el proceso administrativo de cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control, haremos mención de los principios administrativos aplicables a cada una de las fases del proceso.

Podemos decir según lo citado anteriormente que es el proceso mediante el cual una organización planea, organiza y ejecuta sus actividades y operaciones, aplicando los principios que le permitan en conjunto tomar decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones que lo lleven a obtener el mejor resultado y ser una organización exitosa, y así alcanzar todos los objetivos trazados.

Funciones de la administración. Fayol definió las funciones que se debían ejercer en la conducción de organizaciones. Estas se han ido reelaborando y actualizando sobre la base de los problemas y las modas que atravesaron la disciplina en cada época histórica. Así, Urwick (Brecht y Urwick, 1984) las definió como: investigación, previsión, planeación, organización, coordinación, dirección y control; Gulick como: planeación, organización, administración de personal, dirección o mando, coordinación, información y presupuestación.

Koontz y O'Donnell (1985) como: planeación, organización, designación de personal, dirección y control; Newman como: planeación, organización, liderazgo y control; Dale como: planeación, organización, dirección y control.

Planeación es la función que comienza el ciclo, ya que establece los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las demás. La planeación consiste en determinar las bases que guíen la acción futura. El proceso de planeación consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo. En este sentido, planear consiste en determinar los objetivos que se espera alcanzar y los cursos de acción adecuados para alcanzarlos

La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza. Los planes pueden establecerse sobre los métodos de trabajo, pueden estar relacionados con la sucesión

de actividades en el tiempo, pueden referirse a comportamientos esperados o pueden establecerse en relación a la asignación de fondos.

Organización es la acción de organizar una organización, es decir, una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos. Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos

En el nivel directivo, el diseño organizacional refiere a la organización Como un todo y, de acuerdo con los criterios mencionados previamente, se determina el tipo de organización en función de las características de su estructura.

Dirección las funciones previas, planeación y organización, hacían referencia a actividades anteriores a la acción organizacional. La primera de Ella al diseño de programas que guíen la acción organizacional, la segunda al diseño de la organización más adecuada para la persecución de los objetivos establecidos. La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización

La dirección, como otras funciones mencionadas, también atraviesa toda la estructura organizacional, ya que en todos los niveles se requieren funciones de dirección. En el nivel operativo, son los supervisores y encargados; en el nivel medio, los mandos medios; en el nivel directivo, los gerentes, ejecutivos o dirigentes. La terminología a emplear para llamar a cada uno de estos actores derivará de la naturaleza de la organización y de su estructura.

Control Como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes

establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos.

El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía tanto para el accionar organizacional como para el proceso de control. A su vez, las organizaciones más modernas e innovadoras establecen estrategias de aprendizaje que les permitan reflexionar sobre la forma en la cual realizan sus tareas y resuelven sus problemas, a fin de mejorar las tareas y su desempeño.

Los procesos administrativos en el sector salud Un concepto, que no se opone al de Koontz, es el que proponen, Hellriegel, Jackson y Slocum (2011), quienes señalan que administrar implica tomar las decisiones adecuadas que guiaran a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control. Así pues, en ocasiones se espera que las personas que están en diversos puestos desempeñen algunas tareas administrativas, aun cuando ese no sea su trabajo principal.

La administración, requiere para su aplicación, del Proceso Administrativo también llamado elementos de la administración y que son las funciones del administrador (Hernández, 2006): Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control. En el proceso de la atención médica la entrada al sistema lo inicia el paciente quien al requerir una atención médica (Barquín, 2005).

Cuando un paciente ingresa al servicio de una institución prestadora de servicios de salud, ya sea por el servicio de urgencias, consulta externa o cirugía programada. La atención entra a un

proceso administrativo donde el admisionsita apartir de realizar el ingreso del usuario al sistema entra en función a: planear, organizar, integrar, dirigir y controlar la atención al paciente.

Actualmente la gencia y la administracion de las entidades prestadoras de salud, queda en manos de tres grupos responsables quienes dirigen y administran estas entidades: el grupo de los médicos, el de las enfermeras y el de personas preparadas especialmente para dirigir y administrar hospitales. En la actualidad el personal asistencial como son los médicos, emfermeras jefes, se están preparados con los conocimientos de la técnica de administración de entidades prestadoras de salud.

Koontz, C., (2013), señala que la gestión administrativa, consiste en un proceso que permite diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los colaboradores de una organización se integran en grupos o áreas de trabajo y cumplen de manera eficiente los objetivos trazados para conseguir las metas propuestas. En un sentido más amplio refieren que la administración desempeña las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar. El objetivo de todos los administradores es el mismo: generar un valor agregado. La administración tiene que ver con la productividad, lo que significa eficiencia y eficacia. Koontz, C., (2013

Funciones basicas

1. Planeacion de procesos

Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados" George R. Terry.

Según Rodríguez Valencia (2005 Los niveles ejecutivos de cada institución, llámese junta directiva, comité consultivo directivo, dirección general, dirección médica, entre otros, determina

de manera estratégica el rumbo a seguir definiendo planes de crecimiento económico y/o de servicio a corto, mediano y largo plazo Rodríguez Valencia (2005).

Y el ministerio de salud del estado Colombia, La planeación estratégica se puede definir como el proceso de formular y evaluar las mejores decisiones que permitan a las organizaciones llevar a cabo sus objetivos. El profesor Alfred Chandler definió la estrategia como la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”.

Según el Business Dictionary, la planeación estratégica es un proceso sistemático de imaginar un futuro deseado y traducir esta visión en metas u objetivos concretos que se deben alcanzar a través de una secuencia de pasos y de la priorización en el uso de los recursos disponibles. Ministerio de salud (2016).

Procesos para Enrique Vèscovi, el proceso es el medio adecuado que tiene el estado para resolver el conflicto por el derecho procesal, que establece el orden de los actos (procedimientos).

Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en unos fenómenos naturales o necesarios para concretar una operación artificial.

Nogueira, A. Medina y C. Nogueira resumen la definición de proceso de varios autores como una "Secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (ouputs) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado.

Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las fronteras funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios)".

Tomando en cuenta las diferentes definiciones de los autores citados anteriormente podemos citar que una buena planeación es un proceso continuo y por ende los conceptos planeación y procesos van de la mano.

Para realizar una buena planeación de procesos hay que determinar los objetivos y formular políticas, procesos y métodos para lograrlos" y así mismo dentro de los procesos los procedimientos para alcanzar el producto final.

En el sector salud Una buena planeación implicará que el paciente reciba su atención la hora concertada (en el caso de la consulta externa) y en el servicios de urgencias que la atención vaya de acuerdo al tiempo estipulado al TRIAGE, que el profesional de la salud tenga todas las herramientas y protocolos para tener una atención con altos estándares de calidad y le que permita al médico valorar su estado de salud de manera integral y que se programen los estudios y hospitalizaciones pertinentes.

En el campo de la salud la planeación provee los medios para superar la incertidumbre que enfrentan muchas organizaciones de este tipo. Para muchas de ellas, su única certidumbre acerca del futuro es la incertidumbre. Nadie sabe qué cambios van a ocurrir, y cuánto más lejos en el futuro se posa la mirada, menor es la certeza (Barquín, 2005). Así mismo, la planificación refuerza la eficiencia y la efectividad.

El sistema actual del país está colapsando y por ende estamos con deficiencia en cuanto a los recursos para los servicios de salud se están incrementando rápidamente los costos de atención y, a pesar de que muchos de los aspectos del costo están fuera del alcance del control del

administrador, otros pueden ser minimizados a través de la planificación para una eficiente operatividad.

La planificación efectiva facilita el control, esto implica comparar resultados actuales con algún resultado proyectado en forma predeterminada y corregir los errores cuando ellos ocurren. La función de planificación produce información que puede ser utilizada para establecer estándares a partir de los cuales los resultados obtenidos pueden ser comparados.

Organización de procesos cuando en 1995 Michael Hammer escribió *La revolución de la reingeniería (The Reengineering Revolution)* ni siquiera se imaginó el alcance que su teoría tendría en las empresas. El conocido académico del Massachusetts Institute of Technology (MIT) había diseñado de forma teórica un modelo de procesos que le calzó como anillo al dedo a las empresas que vieron en su aplicación una gran solución para lograr la tan ansiada optimización de sus funciones.

La organización de procesos un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. (valles, 2014)

Para realizar una organización efectiva de los procesos y que esta se implemente de forma efectiva, es necesario transformar de manera en que nos relacionamos en la Organización, entendiendo por Organización el compendio de estructura organizativa, descripción de puestos, valores de la cultura de la empresa y estilos de dirección.

Debemos definir roles en el equipo, debemos definir perfiles y responsabilidades en los procesos y especificar los reponsables. Además, el enfoque documental, que en el sector salud y en el servicio de urgencias es de suma importancia. Es necesario definir nuevas formas

organizacionales, de relación y de toma de decisión. es muy importante aplicar (división de trabajo, jerarquización, departamentalización, descripción de funciones, actividades y responsabilidades y coordinación), Todo este proceso se le debe llevar un seguimiento y evaluar para determinar si ha sido efectivo y detectar fallas para implementar mejoras para que el proceso sea llevado de forma exitosa.

Control la teoría de Control Münch (2017), dice que: El proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes. Puesto que el control implica la existencia de metas y planes, ningún administrador puede controlar sin ellos. Él no puede medir si sus subordinados están operando en la forma deseada a menos que tenga un plan, ya sea corto, a mediano o a largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos y coordinados sean los planes y más largo el periodo que ellos comprenden, más completo podrá ser el control.

Un administrador puede estudiar los planes pasados para ver dónde y cómo erraron, para descubrir qué ocurrió y por qué, y tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir los errores, sin embargo, el mejor control previene que sucedan las desviaciones, anticipándose a ellas.

Para Henry Fayol el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Según Chiavenato, el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

Coordinación Wilburg Jiménez Castro, define a la coordinación como el proceso integrador por medio del cual se ajustan las partes entre ellas, de suerte que funcionen armónicamente y sin fricciones y duplicaciones y donde cada sector o individuo de su máxima contribución a ese todo, a fin de satisfacer los objetivos sociales de la empresa en particular.

George Terry, por su parte, lo define así: Coordinación es la sincronización ordenada de los esfuerzos para adecuarlos en cuanto a monto, tiempo y dirección al ejecutarlos, resultando de ellos acciones unificadas y armónicas que tiendan al objetivo establecido.

Tomando los conceptos de los diferentes autores podemos citar que la coordinación es uno de los procesos más importante dentro de toda empresa, no es posible alcanzar los objetivos, o misión o propósito de una organización, si no existe la coordinación. De este parte toda la organización e procesos, procedimientos, protocolos o guías para alcanzar todos los objetivos trazados ya sea a corto o largo plazos.

Según FAYOL, la coordinación es una de las etapas que debe cumplir una empresa para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo, y esta es la que va armonizar la información.

Para realizar una buena coordinación y que sea efectiva, debe haber una buena comunicación. La coordinación depende, directamente, de la adquisición, la transmisión y el procesamiento de la información.

1.3. Marco legal

Normatividad vigente

- **Ley 1122 de enero 9 de 2007**

La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud

- **Ley 1151 de 2007**

A partir de los logros obtenidos durante el período 2002-2006 en seguridad, confianza, desarrollo económico y equidad social, el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 tendrá como orientación básica consolidar y continuar las directrices del Plan 2002-2006 pero con particular énfasis y prioridad en dos objetivos fundamentales: Mantener el crecimiento económico alcanzado recientemente y complementarlo con una noción más amplia de desarrollo

- **Ley 13 41 del 30 de julio de 2009**

La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

- **Ley 1419 del 13 de diciembre de 2010**

La presente ley tiene por objeto desarrollar la TELESALUD en Colombia, como apoyo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad, calidad y los principios básicos contemplados en la presente ley.

- **Ley 1438 del 19 de enero de 2011**

Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la

estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país

- **Ley 1753 de 2015**

El Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, que se expide por medio de la presente ley, tiene como objetivo construir una Colombia en paz, equitativa y educada, en armonía con los propósitos del Gobierno nacional, con las mejores prácticas y estándares internacionales, y con la visión de planificación, de largo plazo prevista por los objetivos de desarrollo sostenible.

- **Ley 1751 de 2015**

La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección

- **Ley 1955 de 2019**

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, que se expide por medio de la presente Ley, tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030.

- **Decreto 1011 de 2006(comp.780 de 2016)**

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

- **Resolución 2003 de 2014**

La presente resolución tiene por objeto definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de salud y de habilitación de servicios de salud, así

como adoptar el Manual de inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud que hace parte integral de la presente resolución.

- **Resolución 429 de 2016**

Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.

- **Resolución 1441 de 2016**

La presente resolución tiene por objeto establecer los estándares, criterios y procedimientos para la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud-RIPSS, en el marco de la Política de Atención Integral en Salud -PAIS, determinando su conformación, organización, gestión, seguimiento y evaluación, así como, adoptar el "Manual de Habilitación de Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud" que hace parte integral del presente acto administrativo.

- **Resolución 5857 de 2018**

La presente resolución tiene por objeto actualizar

Integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, como mecanismo de protección colectiva, y establecer las coberturas de los servicios y tecnologías en salud que deberán ser garantizados por las Entidades Promotoras de Salud (EPS) o las entidades que hagan sus veces, a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), en el territorio nacional, en las condiciones de calidad establecidas por la normatividad vigente.

Las disposiciones contenidas en esta resolución aplican a todos los actores y agentes que intervienen en el SGSSS.

Resolución 2654 de 2019 • Resolución 3100 de 2019 Marco normativo TS TM Marco normativo TS TM Ley 1419/2010 Telesalud Telemedicina Teleeducación Oferta de servicios Comité asesor Resolución 5857/2018 Plan de beneficios Resolución 2654/2019 Actividades TS Categorías TM Plataformas TIC TS Prescripción Financiamiento Modelos de atención Resolución 1448 de 2006 Resolución 1441 de 2013 Resolución 2003 de 2014 Resolución 2654 de 2019 Resolución 3100 de 2019 Ley 1122 de Enero 9 de 2007 Ley 1151 de 2007.

1.4. Sistema de variables

2.4.1 Definición nominal.

Las TICS y los Procesos Administrativos

2.4.2 Definición conceptual:

Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo procesos de tratamiento de información y de comunicación de la Misma (Bautista, 2007).

El Proceso Administrativo el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones.

De modo que la planificación no es rígida, sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos Sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos.

2.4.3. Definición operacional.

Dimensión temporal el tiempo en que se hará la investigación será el 1 enero del 2020 al 30 de enero de 2020

Dimensión espacial o geografía la investigación se realizará en la institución prestadora de servicios de salud en clínica y salud ips SAS en el servicio de urgencias en ambas jornadas (diurna-nocturna)

2.4.3. Operacionalización de las variables

Variable nominal	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Las TICs	Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente	Tecnologías Blandas	Krystalos (software informático) y dispositivos móviles.	Encuestas, entrevistas y observación directa
			Recurso Humanos	Encuestas, entrevistas y observación directa
			Conservación de insumos médicos y Medicamentos	Encuestas, entrevistas y observación directa
			hardware	Encuestas, entrevistas y observación directa

<p>por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo procesos de tratamiento de información y de comunicación de la Misma (Bautista, 2007).</p>	<p>Tecnologías Duras</p>	<p>Telemedicina</p>	<p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p>
--	--------------------------	---------------------	---

Fuente: Elaboración propia de los autores (2020).

<p>Procesos administrativos</p>	<p>El proceso administrativo, el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente</p>	<p>Planeación de procesos</p> <p>Organización de procesos</p> <p>Control</p>	<p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p> <p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p> <p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p>
---------------------------------	---	--	---

<p>lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones. De modo que la planificación no es rígida sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos Sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos.</p>	<p>Funciones Básicas</p>	<p>Coordinación</p>	<p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p>
--	------------------------------	---------------------	---

Fuente: Elaboración propia de los autores (2020).

3.0. Marco metodológico

3.1. Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo El enfoque cuantitativo en las ciencias sociales se origina en Ellos proponían que el estudio sobre los fenómenos sociales requería de ser científico, es decir, susceptible de ser adquirido a través de la aplicación del método científico y sostenían que todos los fenómenos se podían medir, a esta corriente se le llamo Positivismo, la piedra angular de la ciencia según el positivismo es el dato (observable, positivo) (Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. European Scientific Journal, 10(15).)

3.2 Tipo de investigación

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (Hernández-Sampieri 2016).

Al igual nuestro segundo autor dice que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (Tamayo, 2014).

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Arias, 2012).

Por esta razón nuestro trabajo está alineado a la investigación descriptiva por lo que necesitamos especificar, analiza, el comportamiento de personas y medir el funcionamiento y a utilidad de ciertos equipos en la institución prestada, para así poder medir y recopilar toda la información necesaria y nos arroje los resultados que necesitamos para la toma de decisiones y así mismo analizar correctamente el comportamiento de cada uno de los objetos en estudio.

3.3. Diseño de la investigación

Podemos definir que el enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. Este enfoque o

perspectiva fue desarrollado por Augusto Comte, Emilio Durkheim y Herbert Spencer, representantes del positivismo y luego por el neopositivismo, positivismo lógico, el realismo crítico, representado por Alfred Ayer, Ernest Nagel, Carl Hempel y Karl Popper, (Cerdeña, 1997:14).

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, etc. En este tipo de investigación la aplicación del método científico y de métodos específicos en cada una de las ciencias es riguroso y se postula que es la única forma de alcanzar la verdad o descubrir nuevos conocimientos científicos. El método de investigación fue tomado de las ciencias naturales y de las ciencias formales. (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018)

En este tipo de investigación utilizaremos el enfoque cuantitativo ya que realizaremos la toma de información mediante muestreo, en donde se hará énfasis en un determinado grupo poblacional, se aplicará un instrumento objetivo, en donde recolectaremos datos específicos enfocados en las variables afectadas, durante la investigación y al mismo tiempo se hará un análisis matemático detallado de los datos obtenidos para hacer un análisis y luego una interpretación de resultados. . (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018)

3.4. Fuente de recolección de datos

3.4.1 Información primaria.

La fuente documental considerada como material de primera mano a partir del cual se definirá el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic's) en los procesos

administrativos en el servicio de urgencias de clinivida y salud ips SAS, para mejorar el servicio de urgencias y los procesos administrativos.

3.4.2 Informacion Secundaria.

La fuente documental considerada como fuente secundaria fueron artículos o presentaciones relacionados con el tema, que sirvieron de apoyo para mejorar el conocimiento del tema objeto del estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

Una característica del conocimiento científico es la generalidad, de allí que la ciencia se preocupe por extender sus resultados de manera que sean aplicables, no sólo a uno o a pocos casos, sino que sean aplicables a muchos casos similares o de la misma clase.

En este sentido, una investigación puede tener como propósito el estudio de un conjunto numeroso de objetos, individuos, e incluso documentos. A dicho conjunto se le denomina población. La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012)

Población finita en este caso la población será finita y el siguiente autor la define agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. Ejemplos: pacientes hospitalizados en una clínica; huéspedes alojados en un hotel; los cursantes de una asignatura. Desde el punto de vista estadístico, una población finita es la constituida por un número inferior a cien unidades (Arias, 2012).

Por esta razón la muestra será finita ya que el número de población escogida es de 100 personas en la institución a estudiar, para así arroje unos resultados más reales y preciso.

3.5.2. Muestra.

Tamayo (2006), define la **muestra** como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada". El tamaño de la muestra se determinada según, la fórmula de Martínez (Martinez, 1997, p. 120)

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + (Z^2 \times P \times Q)}$$

Dónde:

Z = valor tipificado del nivel de confianza en la distribución normal (para un nivel de confianza de 95% z=1.96)

p = probabilidad de éxito que tiene un valor del 50%

q = probabilidad de fracaso que tiene un valor del 50%

e = máximo error permitido para el proceso de inferencia en nuestro caso 0.05

N = tamaño de la población (100) empleados.

$$n = \frac{(1.96)^2(100)(0.5)(0.5)}{[(0.05)^2(100-1)] + [(1.96)^2(0.5)(0.5)]}$$

n= 79

En esta investigación se van a realizar 79 encuestas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación sobre el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic's) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de clinivida y salud ips SAS. Es la encuesta Anexo 1, Se diseñó un formulario con preguntas de respuestas de Si / NO, el cual tiene como objetivo investigar el nivel de implementación y conocimientos que tienen los empleados para realizar sus funciones en sus puestos de trabajo.

3.7. Validez y confiabilidad de la investigación.

Todo instrumento de recolección de datos en un proyecto de investigación, donde se incluya la medición de variables con algún instrumento se debe resumir dos requisitos, la validez, Algunos autores como Black y Champion (1976), Johnston y Pennypacker (1980, p. 190-191), Kerlinger (1980, p. 190-191), citados en Barba y Solís (1997, p. 232-234), señalan que la validez es un sinónimo de confiabilidad. El primero, se refiere al significado de la medida como cierta y precisa. El segundo, se refiere al hecho de lo que se mide actualmente es lo que se quiere medir y la confiabilidad

Hernández et al (2003), indican que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados (p. 243).

Yin (2009), asegura en relación a la validez, que un diseño de investigación supone que representa un conjunto de estados lógicos donde se puede juzgar la calidad de un diseño dado, de acuerdo a ciertas pruebas lógicas (40-45).

Asi como también nuestro intrumeto esta soportodado por la aprobacion de dos de los expertos que laboran como docentes en la Universidad de la guajira . ROSELIS MARIA RAMOS ARGOSTES (magister en gestión y gerencia educativa) ELKIS PEÑARANDA PINTO (magister en gerencia empresarial) quienes ambos estudiaron y validaron cada unas de las preguntas resalizadas en la encuestas estuvieran correctamiene enfocadas hacia nuestra variablses y objetivos. (anexo 1,2,3)

4. Resultado de la invetigación

4.1 Variable nominal las TIC'S.

4.1.1 Dimension tecnologías blandas.

4.1.1.1 Indicadores.

➤ Software informático

Ítem	Al ingresar a la empresa se les realizo una inducción previa del software informático empleado	Recibe capacitaciones continuas sobre las actualizaciones que son realizadas en el software informático	Cada trabajador debe aprender a utilizar el software informático para poder cumplir con su trabajo	Se realiza la apertura de un usuario único para cada trabajador de la empresa	Es indispensable la utilización de un software informativo para la ejecución de sus obligaciones laborales
N:	79				

➤ **Tabla de frecuencia**

¿Al ingresar a la empresa se les realizo una inducción previa del software informático empleado?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	6	7,6
	Probablemente Si	5	6,3
	Definitivamente Si	68	86,1
	Total	79	100,0

Tabla 1. Podemos interpretar que de 79 personas encuestadas el 86.1% que sería 68 personas de la población total, recibieron sus respectivas inducciones del software informático utilizado para sus diferentes tipos de funciones, un pequeño porcentaje considera se les dio la inducción pero no es su totalidad que este caso fue 5 personas de la población total que en porcentaje está interpretado en 6,3 %.

Sin embargo, el 7.6 % que serían 6 personas de la población total manifiesta no realizar ningún tipo de inducción del software informático aprendiendo con la practica o ayudas de otros compañeros.

¿Cada trabajador debe aprender a utilizar el software informático para poder cumplir con su trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	24	30,4
	Probablemente No	2	2,5
	Probablemente Si	4	5,1
	Definitivamente Si	49	62,0
	Total	79	100,0

Tabla 2. En esta grafica podemos interpretar que de 79 personas encuestadas el 62% que serían 49 de la población total les es definitivamente necesario aprender utilizar el software para la ejecución de sus labores.

Sin embargo 24 personas interpretadas en porcentaje en 30.4% no consideran que es necesario aprender a utilizar el software para poder trabajar, y otro pequeño porcentaje están en 2.5% serian 2 personas probablemente no lo necesitan y con 5.1% probablemente si necesitan aprender a utilizarlo que sería una pequeña población de 5 personas.

Queriendo decir que en la mayoría de los trabajadores es necesario aprender a utilizar el software para poder realizar sus respectivas funciones.

¿Se realiza la apertura de un usuario único para cada trabajador de la empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	4	5,1
	Probablemente Si	4	5,1
	Definitivamente Si	71	89,9
	Total	79	100,0

Tabla 3. De un grupo de 79 personas el 89.9% de la población total que serían 71 personas se realizan apertura de un único usuario.

Sin embargo, el un pequeño porcentaje de 5.1% que serían 4 personas no necesitan de un usuario único.

Entendiendo así que la mayoría de los trabajadores le es necesario tener un usuario privado para evitar inconvenientes en la plataforma del software y no sea utilizado, cuando este no lo permita o no esté en su lugar de trabajo.

¿Es indispensable la utilización de un software informativo para la ejecución de sus obligaciones laborales?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	22	27,8
	Definitivamente Si	57	72,2
	Total	79	100,0

Tabla 4 según la interpretación de esta tabla de 79 personas encuestadas el 72.2% que serían 57 personas necesitan definitivamente la utilización del software para sus obligaciones laborales.

No obstante 22 personas que en porcentaje serian 27.8% consideran que no es necesario utilizar es software para la ejecución de sus obligaciones.

Por tanto, en su mayoría necesitan indispensablemente la utilización de Este servicio tecnológico para poder realizar y trabajar satisfactoriamente.

Recursos humanos				
El recurso humanos que maneja	La asignación de cargos	Se promueve continuame	El recurso humano es evaluado a	El proceso de selección

	las TIC'S es indispensable en el crecimiento empresarial	del recurso humano depende de su formación académica verificable en sistemas de información	nte el desarrollo profesional de los empleados mediante formación académica virtual y presencial	través de encuestas virtuales continuamente para determinar su eficacia y eficiencia	de aspirante se hace vía virtual de acuerdo al perfil profesional
N			79		

Tabla 1. Podemos interpretar en la siguiente tabla fueron encuestados 79 personas de la población total de las cuales el 100% están definitivamente de acuerdo que es muy importante el uso de los tics para el crecimiento empresarial, siendo muy importante e indispensable para el mejor desarrollo de las actividades laborarles.

¿El recurso humano es evaluado a través de encuestas virtuales continuamente para determinar su eficacia y eficiencia?				
			Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No		71	89,9
	Probablemente Si		6	7,6
	Definitivamente Si		2	2,5
	Total		79	100,0

Tabla 2: En la siguiente tabla podemos observar que de 79 personas encuestadas el 89,9% que serían 71 personas manifiestan que no se les realiza encuestas para valorar su desempeño laboral

Entre el 2,5 % y el 7.6% que total serian 8 personas de la población total si se les realiza evaluación continuamente de su desempeño laboral.

Conservacion de insumos medicos y medicamentos					
Es indispensable el uso de dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos	Le fue suministrada la información necesaria sobre la funcionalidad de los dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos	Tecnológicamente la empresa cuenta con los dispositivos biotecnológicos necesarios para la conservación de insumos médicos y medicamentos.	Se utilizan las TIC'S como mecanismo para la actualización de conocimientos y técnicas para la conservación de insumos médicos y medicamentos	El uso de las TIC'S puede facilitar el trabajo en las áreas donde se ejecuta la conservación de insumos médicos y medicamentos.	
N		79			

¿Es indispensable el uso de dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos?

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	79	100,0

Tabla 1. Podemos interpretar de 79 personas encuestadas el 100% manifiestan que, si es indispensable el uso de dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos y medicamentos, sin embargo, la clínica no cuenta con tecnología de punta en sus farmacias y su equipo médico en su mayoría ya están obsoletos.

¿Le fue suministrada la información necesaria sobre la funcionalidad de los dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	12	15,2
	Indeciso Ante La	15	19,0
	Afirmación		
	Probablemente Si	11	13,9
	Definitivamente Si	41	51,9
	Total	79	100,0

Tabla 2. En esta tabla podemos afirmar que la información se encuentra dividida que dé su totalidad de 79 personas encuestadas el 51,9% que serían 41 afirmaron que si les fue suministrada la información necesaria para la correcta funcionabilidad de los dispositivos tecnológicos para la conservación de equipos y medicamentos.

El 19% que serían 15 personas manifiestas no saber si se la información fue la necesaria para saber manejar de forma correcta la funcionalidad de los mismo.

Otro porcentaje 15,2 % que serían 12 personas no consideran que se le suministre la información necesaria para la correcta utilización de los dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos y medicamentos.

¿Tecnológicamente la empresa cuenta con los dispositivos biotecnológicos necesarios para la conservación de insumos médicos y medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	2	2,5
	Probablemente No	19	24,1
	Indeciso Ante La Afirmación	5	6,3
	Probablemente Si	5	6,3
	Definitivamente Si	48	60,8
	Total	79	100,0

Tabla 3: En la siguiente tabla podemos interpretar que de la población total encuestada el 60,8% que serían 48 y otro porcentaje que también probablemente si afirman de un 6,3% personas consideran que si se mantiene los medicamentos de manera correcta para su conservación.

Otro porcentaje de la población que serían 24,1 % en este caso 19 personas más un 2,5 % que también su respuesta fue en negación consideran que no se les da la correcta conservación de los medicamentos e insumos.

Pudiendo afirmar que la mayoría de los encuestados están encuerdo que si se les da la correcta conservación de medicamentos e insumos médicos por medio de dispositivos biotecnológicos.

¿Se utilizan las TIC'S como mecanismo para la actualización de conocimientos y técnicas para la conservación de insumos médicos y medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	26	32,9
	Definitivamente Si	53	67,1
	Total	79	100,0

Tabla 4: Podemos interpretar en esta tabla que de 79 personas encuestadas el 67.1% que serían 53 personas manifiestan que si se utilizan las tics para actualizar los conocimientos de las personas que tiene vínculo directo con la utilización, como lo son personal asistencial y el personal de farmacia y así actualizar sus conocimientos y practicas al momento de conservar y realizar la correcta utilización de los mismo,

Sin embargo, otro porcentaje de 26 personas que serían 32,9% manifiestan que no se utilizan las tics para la actualización de conservación de insumo y medicamentos.

¿El uso de las TIC'S puede facilitar el trabajo en las áreas donde se ejecuta la conservación de insumos médicos y medicamentos?

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Término de la frecuencia	Definitivamente Si	79	100,0
--------------------------	--------------------	----	-------

Tabla 5. En esta tabla podemos interpretar que definitivamente si el 100 % de la población que serían 79 personas manifiestan que es indispensable el uso de a tics para realizar una correcta labor y facilitar el trabajo en las áreas donde se ejecuta la correcta utilización de insumo y medicamentos.

3.6.2.1.2. Tecnologías duras.

3.6.2.1.2.1. Indicadores.

Hardware				
los software informáticos dependen de la estructura física de los dispositivos tecnológicos (hardware) para su funcionamiento	La empresa esta dotadas de equipos tecnológicos modernos	Cada trabajador dispone de un computador para el uso del software informativo	Le brindan las herramientas tecnológicas (hardware) necesarias para el desempeño satisfactorio de su trabajoeficiencia	El estado físico de los equipos tecnológicos puede interferir en la ejecución de su trabajo.profesional
N		79		

¿El software informático depende de la estructura física de los dispositivos tecnológicos (hardware) para su funcionamiento?

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Término de la frecuencia	Definitivamente Si	79	100,0
--------------------------	--------------------	----	-------

Tabla 1: Definitivamente el personal 79 en su totalidad encuestado considera que definitivamente si se necesitan de una estructura física en este caso Como computadores para el funcionamiento del software informático.

¿La empresa esta dotadas de equipos tecnológicos modernos?			
Término de la frecuencia		Frecuencia	Porcentaje
	Definitivamente No	25	31,6
	Probablemente Si	22	27,8
	Definitivamente Si	32	40,5
	Total	79	100,0

Tabla 2. En la siguiente tabla podemos interpretar que la mayoría de las personas encuestadas en este caso de más de 40, 2 % dieron respuesta afirmativa de que manifiestan que la empresa se encuentra dotada de equipos tecnológicos modernos.

El 31, 6 % manifiesta que la clínica no tiene las tecnologías ni se encuentra a la vanguardia de los avances tecnológicos.

¿Cada trabajador dispone de un computador para el uso del software informative?			
Término de la frecuencia		Frecuencia	Porcentaje
	Definitivamente No	7	8,9
	Definitivamente Si	72	91,1
	Total	79	100,0

Tabla 3 En la siguiente tabla podemos interpretar que el 91.1% del 100% de las personas encuestadas manifiestan que la clínica dispone de un computador para cada trabajador facilitando así el desarrollo de sus actividades.

Por tanto, un 8,9% manifiestan no tener un computador disponible para la ejecución de sus respectivas labores.

¿Le brindan las herramientas tecnológicas (hardware) necesarias para el desempeño satisfactorio de su trabajo eficiencia?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente Si	79	100,0

Tabla 4. En la siguiente tabla podemos interpretar que en un 100% manifiestan que si les brindan las herramientas tecnológicas necesarias en este caso hardware para la ejecución del trabajo de las diferentes áreas de las clínicas.

¿El estado físico de los equipos tecnológicos puede interferir en la ejecución de su trabajo profesional?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente Si	79	100,0

Tabla 5: En la siguiente tabla podemos interpretar que de un 100% de la población encuestado manifiestan que definitivamente el estado de los equipos tecnológicos puede interferir en la ejecución del trabajo de cada uno de los trabajadores de la clínica.

Telemedicina				
la aplicación de la telemedicina es indispensable para alcanzar la cobertura total de afiliados	la telemedicina es un recurso útil para la productividad empresarial	sus actividades laborales diarias los ha obligado a recurrir a usar la telemedicina como una	La telemedicina ha facilitado su desarrollo laboral	La facilidad de atención hospitalaria a través de la implementación de la telemedicina ha aumentado los ingresos y reducido los

	herramienta de trabajo	gastos empresariales
N	79	

¿La aplicación de la telemedicina es indispensable para alcanzar la cobertura total de afiliados?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente Si	79	100,0

Tabla 1. Podemos decir de acuerdo la siguiente tabla que los tics son muy importante para poder cubrir todos los afiliados ya que en un 100% del personal encuestado todos están de acuerdo con que es un método muy importante para una cobertura total.

¿La telemedicina es un recurso útil para la productividad empresarial?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente Si	79	100,0

Tabla 2. Analizando la siguiente tabla podemos decir que el personal encuestado en un 100% están de acuerdo que la telemedicina es un recurso muy útil para la productividad empresarial ya que con eso puedo ahorrar mucho tiempo, y aglomeraciones en la sala de espera de la urgencia y evitar retrasos en atención.

¿Sus actividades laborales diarias los han obligado a recurrir a usar la telemedicina como una herramienta de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	79	100,0

Tabla 3. según la siguiente tabla podemos decir que la nueva clínica Riohacha ha sido muy útil el uso de la telemedicina para realizar las actividades diarias laborales de todo el personal ya que están de acuerdo en un 100% el personal encuestado.

¿La telemedicina ha facilitado su desarrollo laboral?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	79	100,0

Tabla 4. Efectivamente la tele medicina ha facilitado el desarrollo laboral en los trabajadores de clinivida y salud IPS sas están en un 100% de acuerdo con que la telemedicina es importante para muchas de las diferentes áreas de la clínica.

¿La facilidad de atención hospitalaria a traves de la implementación de la telemedicina ha aumentado los ingresos y reducido los gastos empresariales?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	65	82,3
	Definitivamente Si	14	17,7
	Total	79	100,0

Tabla 5. Podemos decir que de 100 personas encuestadas el 82,3% no están de acuerdo con que la telemedicina ha aumentado los ingresos y reducidos gastos ya que no existe este sistema al momento de atender a los pacientes siempre ha sido de manera presencial. Sin embargo, otro grupo de personas 14 con un porcentaje de 17.7% consideran que si ayudado a la clínica a mitigar gastos

4.2 Variable procesos administrativos.

4.2.1 funciones básicas.

4.2.1.1 Indicadores

Planeación de procesos		
La implantación de las TIC'S fue usada para la	Los procesos administrativos de la	Los principales procesos y proyectos de

N	creación de los procesos administrativos en el área de urgencias	empresa deberían ser modificables de acuerdo a las actualizaciones de TIC'S	79	la unidad administrativa están soportados en sistemas de información
---	--	---	----	--

¿La implantación de las TIC'S fue usada para la creación de los procesos administrativos en el área de urgencias?

Término de la frecuencia	Definitivamente Si	Frecuencia	Porcentaje
		79	100,0

Tabla 1. El 100% de la población encuestadas manifiesta que las tics fueron utilizadas para la creación de los procesos administrativos en el área de urgencias por tanto podemos afirmar que se utiliza la tecnología al momento realizar todas las labores correspondientes en el área de urgencias de la parte de la administración.

¿Los procesos administrativos de la empresa deberían ser modificables de acuerdo a las actualizaciones de TIC'S?

Término de la frecuencia		Frecuencia	Porcentaje
	Definitivamente No	39	49,4
	Probablemente Si	25	31,6
	Definitivamente Si	15	19,0
	Total	79	100,0

Tabla 2. Según la tabla podemos decir que un porcentaje entre 25 personas consideran que probablemente si y 15 personas consideran que definitivamente si por tano se interpretaría que la mayoría de las persas encuestadas están de acuerdo que se deben de ir actualizando los procesos administrativos a medidas que se vallas modificando las tics.

Otro porcentaje de 39 personas considera que no es necesario ir no modificando a la medida que se modifique los tics por tanto se considera una división de opiniones de la población total.

¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?

Término de la frecuencia	Definitivamente Si	Frecuencia	Porcentaje
		79	100,0

Tabla 3. En un 100% que fueron 79 personas de la población estudiada manifiesta que si se encuentran soportados los proyectos y proceso en el sistema de información.

Organización de procesos		
Se puede mejorar la organización de los procesos administrativos a través del uso de las TIC'S	La empresa emplea estrategias tecnológicas para mejorar la organización administrativa de sus procesos	Los procesos administrativos están organizados secuencialmente en el área de urgencias
N	79	

¿Se puede mejorar la organización de los procesos administrativos a través del uso de las TIC'S?

Término de la frecuencia	Definitivamente Si	Frecuencia	Porcentaje
		79	100,0

Tabla 1. Podemos decir que el 100% de las personas encuestadas están de acuerdo con que el uso de los tics puede ayudar a mejorar en la organización de los procesos administrativos, estando en la vanguardia en el uso de las tecnologías y la innovación.

¿La empresa emplea estrategias tecnológicas para mejorar la organización administrativa de sus procesos?

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

	Definitivamente No	52	65,8
	Probablemente Si	12	15,2
Término de la frecuencia	Definitivamente Si	15	19,0
	Total	79	100,0

Tabla 2. En la siguiente tabla podemos observar que de 79 personas encuestadas el 65,8 % no están de acuerdo con que la clínica emplee estrategias tecnológicas para mejorar la organización administrativa sus procesos.

Sin embargo, otro grupo de personas en total 27 que estarían entre el 12,2 % y el 19 % de las personas encuestadas consideran que si poseen dichas estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos.

¿Los procesos administrativos están organizados secuencialmente en el área de urgencias?

		Frecuencia	Porcentaje
	Definitivamente No	9	11,4
Término de la frecuencia	Definitivamente Si	70	88,6
	Total	79	100,0

Tabla 3. En la siguiente tabla podemos ver que de 79 personas encuestadas el 88,6% considera que lo procesos administrativos están organizados secuencialmente llevando un orden que si hay una correcta organización.

Sin embargo, en 11,4% no considera que haya un orden en los procesos administrativos de urgencias.

Control		
La institución cuenta con un sistema de información que se encarga de evaluar cada uno de los procesos administrativos objetivos	El sistemas de información utilizados en la empresa evalúan la consecución de objetivos planteados	El control empresarial utiliza una herramienta tecnológica para evaluar los procesos y cumplimiento de objetivos

¿La institución cuenta con un sistema de información que se encarga de evaluar cada uno de los procesos administrativos objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente Si	79	100,0

Tabla 1. Podemos interpretar que de la población total que fueron 79 personas encuestadas el 100% afirmaron que definitivamente la institución cuenta con un sistema de información que se encarga de evaluar los procesos administrativos.

¿Los sistemas de información utilizados en la empresa evalúan la consecución de objetivos planteados?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	79	100,0

Tabla 2. Podemos interpretar que de la población total que fueron 79 personas encuestadas el 100% afirmaron que definitivamente no se cuenta con un sistema de información para evaluar la consecución de los objetivos planteados, siendo esto un problema importante para la correcta ejecución y seguimiento las actividades ya que, si no se tiene en cuentas lo objetivos a alcanzar, se debe discernir que la empresa no tiene una visión clara hacia el futuro.

¿El control empresarial utiliza una herramienta tecnológica para evaluar los procesos y cumplimiento de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	79	100,0

Tabla 3. Es claro que si la clínica no cuenta con un sistema de información para los objetivos mucho menos contara con herramientas tecnológicas por tanto el 100 % de las personas

encuestadas, en este caso 79 manifiestan no contar con tecnología para la realización de los procesos de cumplimiento de los objetivos de la clínica en estudio.

Coordinación		
La institución cuenta con una coordinación que sea apoyó tecnológicos, para la implementación de los procesos administrativos	La tecnología ayuda a la coordinación y estructuración de los procesos asistenciales y administrativos	La sistematización de los procesos administrativos contribuye a una mejor organización y coordinación
N	79	

¿La institución cuenta con una coordinación que sea apoyó tecnológicos, para la implementación de los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Probablemente No	8	10,1
	Definitivamente Si	71	89,9
	Total	79	100,0

Tabla 1. Podemos interpretar que de la población total que fueron 79 personas encuestadas el 10.1% afirmaron que probablemente no se cuenta con una coordinación que sea apoyo tecnologicos, para la implementacion de los procesos administrativos. Y el 89.9 porciento de los empleados encuestados contestaron que definitivamente si la institucion cuenta con una coordinacion que sea apoyo tecnologicos, para la implementacion de los procesos administrativos.

¿La tecnología ayuda a la coordinación y estructuración de los procesos asistenciales y administrativos?			
		Frecuencia	Porcentaje
Término de la frecuencia	Definitivamente No	72	91,1
	Probablemente Si	7	8,9
	Total	79	100,0

Tabla 2. Podemos interpretar que de la población total que fueron 79 personas encuestadas el 91.1% afirmaron que definitivamente no se cuenta con la tecnología que ayuda a la coordinación y estructuración de los procesos asistenciales y administrativos. Y el 8.9 por ciento de los empleados encuestados contestaron que probablemente si la tecnología ayuda a la coordinación y estructuración de los procesos asistenciales ya

¿La sistematización de los procesos administrativos contribuye a una mejor organización y coordinación?		
	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente No	79	100,0

Tabla 3. Podemos interpretar que de la población total que fueron 79 personas encuestadas el 100% afirman que definitivamente la sistematización de los procesos administrativos no contribuye a una mejor organización y coordinación.

Las TICS son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican, la transfieren y la hacen evidente a cada una de las personas, es una tecnología que se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces, mecanismos, procesamientos e instrumentos de diálogo e

interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo procesos de tratamiento de información y de comunicación de la misma. Exclusividad en el mercado competitivo y calidad y oportunidad en diagnósticos clínicos (Ochoa, 2012).

Las TICs proporcionan multitud de usos y estrategias que contribuyen a mejorar la gestión administrativa de las empresas y su utilización propone un importante ahorro de tiempo, recursos tanto físicos, económico como humanos, ya que al introducir las TICs en las actividades administrativas de clínica y salud IPS SAS nos provee:

Mejor aprovechamiento del tiempo: la automatización de tareas rutinarias mediante sistemas informáticos, permite dedicar más tiempo a tareas más productivas e innovadoras.

Mejor gestión y administración: mediante aplicaciones informáticas y determinados dispositivos electrónicos (softwares informáticos: krystalos, dispositivos móviles, computadores, aplicaciones digitales), se pueden controlar todas aquellas variables y tareas que intervienen en clínica y salud IPS SAS a través del distinto uso y aplicaciones de las TICs para los procesos asistenciales y administrativos mediante:

- ✓ la implementación de una página web en donde se presente el portafolio de servicios de la institución
- ✓ Uso masivo y adecuado de los recursos mediante un sistema digital regulador (medicamentos e insumos médicos)
- ✓ equipos médicos digitales (termómetros digitales tipo laser)
- ✓ valoraciones nutricionales en niños a través de aplicaciones móviles (Aplicación Antro 3.2.2.)
- ✓ aplicaciones médicas como coronapp (seguimiento de casos y contactos covid-19)
- ✓ agendamiento de citas por consulta externa a través de cuentas de whatsapp empresariales

- ✓ facilidad de la atención de población rural dispersa con medicina especialidad a través de teleconsultas y la telemedicina
- ✓ facturación digital de atenciones medicas (facturación digital)
- ✓ estandarización de formatos clínicos e historias clínicas unificados en toda la institución para su posterior análisis e auditoria
- ✓ distribución de protocolos
- ✓ unificación, consolidación y actualización de procesos administrativos a todas las dependencias institucionales.

Mejorar habilidades del recurso humano: Capacitación continua y actualizada de todo el recurso humano a través de videoconferencias por aplicaciones digitales (zoom, webex Meet, Skype, Facebook, whatsapp, teams) evitando así aglomeraciones sociales entre trabajadores.

Reducción de la carga administrativa: al incorporar las herramientas tecnológicas en las tareas administrativas y estas se realizarán de forma intuitiva y automatizada.

Cuando se utilizan las tecnologías de información y comunicación hay que tener en cuenta la visión, misión y estrategias puesto que estas son las bases de la empresa, también es necesario integrar sistemas que brinden herramientas automatizadas que faciliten la planificación, organización, dirección, integración del personal y control de los procesos empresariales en un entorno unificado, seguro y confiable.

Mejora en la calidad de los procesos administrativos: las TICs son una herramienta importante en la implementación de la calidad de los procesos administrativos, por que mediante dispositivos móviles y digitales se pueden crear programas que nos ayuden a la creación, adaptación y socialización de procesos a todo el recurso humano para la unificación de conceptos y aplicación de los mismo en todas las empresas, respetando las normas, estatutos y leyes.

Mejora en la atención en salud y oportunidad en los diagnósticos clínicos: la atención en salud va evolucionando en el tiempo y con ella los procesos médicos asistenciales, por eso la implementación de las TICs: tecnología es muy importante que se incorpore en clínica y salud IPS SAS, para así poder ofrecerle a todos sus clientes una atención óptima con oportunidad en el diagnóstico clínico/ médico, por eso en gran medida es necesario que se comience a adoptar infraestructuralmente la tecnología en la empresa y se disponga de equipos médicos de última tecnología además de personal humano idóneo capaz de brindar una atención de calidad apoyándose en la utilización de estos dispositivos.

Mejora la disposición de recursos: la implementación de las tecnologías de la innovación y la comunicación como una estrategia en la mejora de la disposición de los recursos es rentable, puesto que a través de los sistemas operativos y manejo de información se puede realizar la contabilidad e inventario de todos los insumos y dispositivos médicos además de su salida, daño y mantenimiento de los mismos. También es importante mencionar que la facturación de las actividades asistenciales en todos los niveles de atención (urgencias, hospitalización, consulta externa) es más sencilla por que cuando el profesional ingresa en el software los procedimientos y necesidades del paciente en ese momento el sistema genera una facturación total del mismo y así permite que no exista la ocurrencia de errores humanos al momento de hacer una cuenta cobro.

Es importante que se capacite continuamente al personal encargado en esta área por que su papel es fundamental en el ingreso de recursos empresariales y las glosas.

Las Tecnologías de Información y Comunicación juega un papel muy importante en la actualidad, pero sobre todo al momento del funcionamiento empresarial por que puede ayudar a automatizar y mejorar actividades de una organización, permiten integrar y controlar actividades de la empresa, con independencia de los lugares en los que éstas se realizan. Las TICs pueden contribuir de forma decisiva a la reducción de los costos de comercialización,

(Captación de Clientes), estatus comercial, ingresos y rentabilidad, disminución de costes administrativos.

1 ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

IMPACTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NTIC´S) EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA NUEVA CLINICA RIOHACHA.

La aplicación de este instrumento tiene como finalidad recoger información que sustente nuestro proyecto de investigación cuyo objetivo es optar por nuestro título académico en la especialización: Gerencia En Servicios De Salud

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones, la cual deberá marcar con una (X) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

DESCRIPCION	PUNTUACION
Definitivamente No	1
Probablemente No	2
Indeciso Ante La Afirmación	3
Probablemente Si	4
Definitivamente Si	5

OBJETIVO GENERAL: Analizar el impacto de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (NTIC´S) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de la nueva clínica Riohacha.						
VARIABLE NOMINAL: LAS TIC´S						
DEFINICION: Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas.						
DIMENSIONES: Tecnologías Blandas						
INDICADORES: Software Informático						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Al ingresar a la empresa se les realizo una inducción previa del software informático empleado					
2	Recibe capacitaciones continuas sobre las actualizaciones que son realizadas en el software informático					
3	Cada trabajador debe aprender a utilizar el software informático para poder cumplir con su trabajo					

4	Se realiza la apertura de un usuario único para cada trabajador de la empresa					
5	Es indispensable la utilización de un software informativo para la ejecución de sus obligaciones laborales					

INDICADORES: Dispositivos Móviles

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Son los dispositivos móviles una herramienta útil en la ejecución de sus obligaciones laborales					
2	La empresa facilita un dispositivo móvil personal para que sirva de apoyo en la ejecución de su labor					
3	Utiliza su dispositivo móvil para comunicarse con las diferentes áreas de la empresa					
4	Puede comunicarse abiertamente con sus jefe y directivos con el uso de su dispositivo móvil					
5	Existen aplicaciones que pueden ser necesarias e indispensables para ser más eficiente en su trabajo					

INDICADORES: Recursos Humanos

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El recurso humanos que maneje las TIC'S es indispensable en el crecimiento empresarial					
2	La asignación de cargos del recurso humano depende de su formación académica verificable en sistemas de información					
3	Se promueve continuamente el desarrollo profesional de los empleados mediante formación académica virtual y presencial					
4	El recurso humano es evaluado a través de encuestas virtuales continuamente para determinar su eficacia y eficiencia					
5	El proceso de selección de aspirante se hace vía virtual de acuerdo al perfil profesional					

INDICADORES: Conservación de Insumos Médicos y Medicamentos

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Es indispensable el uso de dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos					

2	Le fue suministrada la información necesaria sobre la funcionalidad de los dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos					
3	Tecnológicamente la empresa cuenta con los dispositivos biotecnológicos necesarios para la conservación de insumos médicos y medicamentos.					
4	Se utilizan las TIC'S como mecanismo para la actualización de conocimientos y técnicas para la conservación de insumos médicos y medicamentos					
5	El uso de las TIC'S puede facilitar el trabajo en las áreas donde se ejecuta la conservación de insumos médicos y medicamentos.					

OBJETIVO GENERAL: Analizar el impacto de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (NTIC'S) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de la nueva clínica Riohacha.

VARIABLE NOMINAL: LAS TIC'S

DEFINICION: Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas.

DIMENSIONES: Tecnologías Duras

INDICADORES: Hardware

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	los software informáticos dependen de la estructura física de los dispositivos tecnológicos (hardware) para su funcionamiento					
2	La empresa esta dotadas de equipos tecnológicos modernos					
3	Cada trabajador dispone de un computador para el uso del software informativo					
4	Le brindan las herramientas tecnológicas (hardware) necesarias para el desempeño satisfactorio de su trabajo					
5	El estado físico de los equipos tecnológicos puede interferir en la ejecución de su trabajo.					

INDICADORES: Telemedicina

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	la aplicación de la telemedicina es indispensable para alcanzar la cobertura total de afiliados					

2	la telemedicina es un recurso útil para la productividad empresarial					
3	sus actividades laborales diarias los ha obligado a recurrir a usar la telemedicina como una herramienta de trabajo					
4	La telemedicina ha facilitado su desarrollo laboral					
5	La facilidad de atención hospitalaria a través de la implementación de la telemedicina ha aumentado los ingresos y reducido los gastos empresariales					

OBJETIVO GENERAL: Analizar el impacto de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (NTIC´S) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de la nueva clínica Riohacha.						
VARIABLE NOMINAL: LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
DEFINICION: El proceso administrativo, el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones.						
DIMENSIONES: Funciones Básicas						
INDICADORES: Planeación De Procesos						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La implantación de las TIC´S fue usada para la creación de los procesos administrativos en el área de urgencias					

2	Los procesos administrativos de la empresa deberían ser modificables de acuerdo a las actualizaciones de TIC'S					
3	Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información					
INDICADORES: Organización de Procesos						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Se puede mejorar la organización de los procesos administrativos a través del uso de las TIC'S					
2	La empresa emplea estrategias tecnológicas para mejorar la organización administrativa de sus procesos					
3	Los procesos administrativos están organizados secuencialmente en el área de urgencias					
INDICADORES: Dirección						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El direccionamiento empresarial es importante para lograr el cumplimiento de objetivos					
2	Puede mejorar el direccionamiento administrativo a través de uso de estrategias tecnológicas e innovadoras					
3	El cumplimiento de objetivos empresariales se logra con la aplicación de estrategias tecnológicas innovadoras					
INDICADORES: coordinación						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La institución cuenta con una coordinación que se apoyó tecnológicos para la implementación de los procesos administrativos					
2	La tecnología ayuda a la coordinación y estructuración de los procesos asistenciales y administrativos					
3	La sistematización de los procesos administrativos contribuye a una mejor organización y coordinación					
INDICADORES: Control						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5

1	La institución cuenta con un sistema de información que se encarga de evaluar cada uno de los procesos administrativos					
2	El sistemas de información utilizados en la empresa evalúan la consecución de objetivos planteados					
3	El control empresarial utiliza una herramienta tecnológica para evaluar los procesos y cumplimiento de objetivos					

ANEXO 2
Universidad de la Guajira
Facultad de ciencias de ciencias económicas y administrativas
Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud
Instrumento de validación

1.- Identificación del experto

Nombre y apellido ROSELIS MARIA RAMOS ARGOTES

Institución donde trabaja Educativa Sanjuán Bautista

Título de pregrado Ingeniero de Sistemas

Título de postgrado Magister en Gestión y Gerencia Educativa

Institución donde lo obtuvo Universidad de La Guajira

Año 2018

2.- Título de la investigación

Impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic's) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de clinivida y salud ips sas.

2.1.- Objetivo general.

Analizar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos administrativos en el servicio de urgencia de clinivida y salud ips SAS

2.2.- Objetivos específicos

- 1). Establecer las nuevas tecnologías aplicadas en los procesos administrativos en servicio de urgencias de clinivida y salud ips SAS
- 2). Comprobar el desarrollo de las funciones básicas del proceso administrativo.
- 3). Determinar la incidencia entre las ntics sobre los procesos administrativos.
- 4). Proponer estrategias que permita aprovechar el uso y apropiación de las nuevas tecnologías en los procesos administrativos en clinivida y salud ips SAS.

3. Sistema de variable

3.1. Conceptualización de la variable

Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo procesos de tratamiento de información y de comunicación de la Misma (Bautista, 2007).

El Proceso Administrativo el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones.

De modo que la planificación no es rígida, sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos Sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos.

3.2 Operacionalización de las variables

Variable nominal	Definición de la variable	Dimesansiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Las TICS	Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo procesos de tratamiento de información y de comunicación de la	Tecnologías Blandas	Krystalos (software informatico) y dispositivos móviles.	Encuestas, entrevistas y observación directa
			Recurso Humanos	Encuestas, entrevistas y observación directa
		Tecnologías Duras	Conservacion de insumos médicos y Medicamentos	Encuestas, entrevistas y observación directa
			hadware	Encuestas, entrevistas y observación directa
	Misma (Bautista, 2007).		Telemedicina	Encuestas, entrevistas y observación directa

Fuente: Elaboración propia de los autores (2020).

Procesos administrativos	El proceso administrativo, el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y	Planeación de procesos	Encuestas, entrevistas y observación directa
		Organización de procesos	Encuestas, entrevistas y observación directa

<p>compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones.</p>	<p>Funciones Básicas</p>	<p>Control</p>	<p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p>
<p>De modo que la planificación no es rígida sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos.</p>		<p>Coordinación</p>	<p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p>

Fuente: Elaboración propia de los autores (2020).

5. Existen aplicaciones que pueden ser necesarias e indispensables para ser más eficiente en su trabajo	X		X		X		X		X		X	
1. El recurso humanos que maneje las TIC'S es indispensable en el crecimiento empresarial	X		X		X		X		X		X	
2. La asignación de cargos del recurso humano depende de su formación académica verificable en sistemas de información	X		X		X		X		X		X	
3. Se promueve continuamente el desarrollo profesional de los empleados mediante formación académica virtual y presencial	X		X		X		X		X		X	
4. El recurso humano es evaluado a través de encuestas virtuales continuamente para determinar su eficacia y eficiencia	X		X		X		X		X		X	
5. El proceso de selección de aspirante se hace vía virtual de acuerdo al perfil profesional	X		X		X		X		X		X	
1. Es indispensable el uso de dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos	X		X		X		X		X		X	
2. Le fue suministrada la información necesaria sobre la funcionalidad de los dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos	X		X		X		X		X		X	
3. Tecnológicamente la empresa cuenta con los dispositivos biotecnológicos necesarios para la conservación de insumos médicos y medicamentos.	X		X		X		X		X		X	
4. Se utilizan las TIC'S como mecanismo para la actualización de conocimientos y técnicas para la conservación de insumos médicos y medicamentos	X		X		X		X		X		X	
5. El uso de las TIC'S puede facilitar el trabajo en las áreas donde se ejecuta la conservación de insumos médicos y medicamentos.	X		X		X		X		X		X	

1. los software informáticos dependen de la estructura física de los dispositivos tecnológicos (hardware) para su funcionamiento	X		X		X		X		X		X	
2. La empresa esta dotadas de equipos tecnológicos modernos	X		X		X		X		X		X	
3. Cada trabajador dispone de un computador para el uso del software informativo	X		X		X		X		X		X	
4. Le brindan las herramientas tecnológicas (hardware) necesarias para el desempeño satisfactorio de su trabajo	X		X		X		X		X		X	
5. El estado físico de los equipos tecnológicos puede interferir en la ejecución de su trabajo.	X		X		X		X		X		X	
1. la aplicación de la telemedicina es indispensable para alcanzar la cobertura total de afiliados	X		X		X		X		X		X	
2. la telemedicina es un recurso útil para la productividad empresarial	X		X		X		X		X		X	
3. sus actividades laborales diarias los ha obligado a recurrir a usar la telemedicina como una herramienta de trabajo	X		X		X		X		X		X	
4. La telemedicina ha facilitado su desarrollo laboral	X		X		X		X		X		X	
5. La facilidad de atención hospitalaria a traves de la implementación de la telemedicina ha aumentado los ingresos y reducido los gastos empresariales	X		X		X		X		X		X	

1. La institución cuenta con una coordinación que se apoyó tecnológicos para la implementación de los procesos administrativos	X		X		X		X		X		X	
2. La tecnología ayuda a la coordinación y estructuración de los procesos asistenciales y administrativos	X		X		X		X		X		X	
3. La sistematización de los procesos administrativos contribuye a una mejor organización y coordinación	X		X		X		X		X		X	
1. La institución cuenta con un sistema de información que se encarga de evaluar cada uno de los procesos administrativos	X		X		X		X		X		X	
2. El sistemas de información utilizados en la empresa evalúan la consecución de objetivos planteados	X		X		X		X		X		X	
3. El control empresarial utiliza una herramienta tecnológica para evaluar los procesos y cumplimiento de objetivos	X		X		X		X		X		X	

ANEXO 4

Universidad de la Guajira

Facultad de ciencias de ciencias económicas y administrativas

Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud

Juicio del experto para el instrumento

1. Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide los indicadores de manera:

--X---Suficiente -----Moderadamente suficiente -----Insuficiente

Observaciones:

2 considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las dimensiones de manera:

---X---Suficiente -----Moderadamente suficiente -----Insuficiente

Observaciones:

3 considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las variables de manera:

--X---Suficiente -----Moderadamente suficiente -----Insuficiente

Observaciones:

4 según su opinión, como experto en el área, el instrumento diseñado es:

---X--- Válido

-----No Válido

ANEXO 5
Universidad de la Guajira
Facultad de ciencias de ciencias económicas y administrativas
Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud

Constancia

Yo, ROSELIS MARIA RAMOS ARGOTES, portador de la cédula de ciudadanía No. 40941697 por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información que presenta(n) los estudiantes del Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud cursante del 2 semestre, en la universidad de La Guajira sede Riohacha, en la presentación de su trabajo de grado titulado Impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic's) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de clinivida y salud ips sas, ha sido aprobado y avalado por mí.

Riohacha, la Guajira a los 13 días del mes de Agosto del 2021


Firma del Experto

ANEXO 2
Universidad de la Guajira
Facultad de ciencias de ciencias económicas y administrativas
Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud
Instrumento de validación

1.- Identificación del experto

Nombre y apellido: ELKIS PEÑARANDA PINTO

Institución donde trabaja: Universidad de La Guajira

Título de pregrado: Administrador Público

Título de postgrado: Magister en Gerencia Empresarial

Institución donde lo obtuvo: Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín

Año: 2018

2.- Título de la investigación

Impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic's) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de clinivida y salud ips sas.

2.1.- Objetivo general.

Analizar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en los procesos administrativos en el servicio de urgencia de clinivida y salud ips SAS

2.2.- Objetivos específicos

- 1). Establecer las nuevas tecnologías aplicadas en los procesos administrativos en servicio de urgencias de clinivida y salud ips SAS
- 2). Comprobar el desarrollo de las funciones básicas del proceso administrativo.
- 3). Determinar la insidencia entre las ntics sobre los procesos administrativos.
- 4). Proponer estrategias que permita aprovechar el uso y apropiación de las nuevas tecnologías en los procesos administrativos en clinivida y salud ips SAS.

3. Sistema de variable

3.1. Conceptualización de la variable

Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo procesos de tratamiento de información y de comunicación de la Misma (Bautista, 2007).

El Proceso Administrativo el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones.

De modo que la planificación no es rígida, sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos Sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos.

3.2 Operacionalización de las variables

Variable nominal	Definición de la variable	Dimesansiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Las TICS	Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo procesos de tratamiento de información y de comunicación de la	Tecnologías Blandas	Krystalos (software informatico) y dispositivos móviles.	Encuestas, entrevistas y observación directa
			Recurso Humanos	Encuestas, entrevistas y observación directa
		Tecnologías Duras	Conservacion de insumos médicos y Medicamentos	Encuestas, entrevistas y observación directa
			hadware	Encuestas, entrevistas y observación directa
	Misma (Bautista, 2007).		Telemedicina	Encuestas, entrevistas y observación directa

Fuente: Elaboración propia de los autores (2020).

Procesos administrativos	El proceso administrativo, el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y	Planeación de procesos	Encuestas, entrevistas y observación directa
		Organización de procesos	Encuestas, entrevistas y observación directa

<p>compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones.</p>	<p>Funciones Básicas</p>	<p>Control</p>	<p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p>
<p>De modo que la planificación no es rígida sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos.</p>		<p>Coordinación</p>	<p>Encuestas, entrevistas y observación directa</p>

Fuente: Elaboración propia de los autores (2020).

5. Existen aplicaciones que pueden ser necesarias e indispensables para ser más eficiente en su trabajo	X		X		X		X		X		X	
1. El recurso humanos que maneje las TIC'S es indispensable en el crecimiento empresarial	X		X		X		X		X		X	
2. La asignación de cargos del recurso humano depende de su formación académica verificable en sistemas de información	X		X		X		X		X		X	
3. Se promueve continuamente el desarrollo profesional de los empleados mediante formación académica virtual y presencial	X		X		X		X		X		X	
4. El recurso humano es evaluado a través de encuestas virtuales continuamente para determinar su eficacia y eficiencia	X		X		X		X		X		X	
5. El proceso de selección de aspirante se hace vía virtual de acuerdo al perfil profesional	X		X		X		X		X		X	
1. Es indispensable el uso de dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos	X		X		X		X		X		X	
2. Le fue suministrada la información necesaria sobre la funcionalidad de los dispositivos tecnológicos para la conservación de insumos médicos y medicamentos	X		X		X		X		X		X	
3. Tecnológicamente la empresa cuenta con los dispositivos biotecnológicos necesarios para la conservación de insumos médicos y medicamentos.	X		X		X		X		X		X	
4. Se utilizan las TIC'S como mecanismo para la actualización de conocimientos y técnicas para la conservación de insumos médicos y medicamentos	X		X		X		X		X		X	
5. El uso de las TIC'S puede facilitar el trabajo en las áreas donde se ejecuta la conservación de insumos médicos y medicamentos.	X		X		X		X		X		X	

1. los software informáticos dependen de la estructura física de los dispositivos tecnológicos (hardware) para su funcionamiento	X		X		X		X		X		X	
2. La empresa esta dotadas de equipos tecnológicos modernos	X		X		X		X		X		X	
3. Cada trabajador dispone de un computador para el uso del software informativo	X		X		X		X		X		X	
4. Le brindan las herramientas tecnológicas (hardware) necesarias para el desempeño satisfactorio de su trabajo	X		X		X		X		X		X	
5. El estado físico de los equipos tecnológicos puede interferir en la ejecución de su trabajo.	X		X		X		X		X		X	
1. la aplicación de la telemedicina es indispensable para alcanzar la cobertura total de afiliados	X		X		X		X		X		X	
2. la telemedicina es un recurso útil para la productividad empresarial	X		X		X		X		X		X	
3. sus actividades laborales diarias los ha obligado a recurrir a usar la telemedicina como una herramienta de trabajo	X		X		X		X		X		X	
4. La telemedicina ha facilitado su desarrollo laboral	X		X		X		X		X		X	
5. La facilidad de atención hospitalaria a traves de la implementación de la telemedicina ha aumentado los ingresos y reducido los gastos empresariales	X		X		X		X		X		X	

1. La institución cuenta con una coordinación que se apoyó tecnológicos para la implementación de los procesos administrativos	X		X		X		X		X		X	
2. La tecnología ayuda a la coordinación y estructuración de los procesos asistenciales y administrativos	X		X		X		X		X		X	
3. La sistematización de los procesos administrativos contribuye a una mejor organización y coordinación	X		X		X		X		X		X	
1. La institución cuenta con un sistema de información que se encarga de evaluar cada uno de los procesos administrativos	X		X		X		X		X		X	
2. El sistemas de información utilizados en la empresa evalúan la consecución de objetivos planteados	X		X		X		X		X		X	
3. El control empresarial utiliza una herramienta tecnológica para evaluar los procesos y cumplimiento de objetivos	X		X		X		X		X		X	

ANEXO 4

Universidad de la Guajira

Facultad de ciencias de ciencias económicas y administrativas

Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud

Juicio del experto para el instrumento

1. Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide los indicadores de manera:

--X--Suficiente -----Moderadamente suficiente -----Insuficiente

Observaciones:

2 considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las dimensiones de manera:

--X---Suficiente -----Moderadamente suficiente -----Insuficiente

Observaciones:

3 considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las variables de manera:

---X--Suficiente -----Moderadamente suficiente -----Insuficiente

Observaciones:

4 según su opinión, como experto en el área, el instrumento diseñado es:

---x--- Válido

-----No Válido

ANEXO 5
Universidad de la Guajira
Facultad de ciencias de ciencias económicas y administrativas
Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud

Constancia

Yo, ELKIS PEÑARANDA PINTO, portador de la cédula de ciudadanía No. 17.954.528 por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información que presenta(n) los estudiantes del Programa de Especialización en Gerencia en Servicios de La Salud cursante del 2 semestre, en la universidad de La Guajira sede Riohacha, en la presentación de su trabajo de grado titulado Impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic's) en los procesos administrativos en el servicio de urgencias de clinivida y salud ips sas, ha sido aprobado y avalado por mí.

Riohacha, la Guajira a los 13 días del mes de Agosto del 2021



Firma del Experto

Conclusiones y recomendaciones

La informática en salud o informática médica es la aplicación de la informática y las comunicaciones al área de la salud mediante por tal motive podemos concluir que el uso de un software médico, ayuda a mejorar la calidad de la atención sanitaria, además TICS contribuyen a las instituciones de salud a optimizar la adquisición, almacenamiento, recuperación y utilización de la información en salud y en biomedicina.

Las contribuciones de las TICS en la salud son realmente beneficiosas puesto que tareas como la atención de pacientes, el diagnóstico de enfermedades, el monitoreo de los signos vitales de un paciente en un nivel operatorio o postoperatorio, la cirugía de ojos con rayos laser, el examen de rayos x, las ecografías, los TAC's y otras muchas actuaciones de diferentes índoles como la capacitación y educación médica a distancia, ha aportado significativamente en este campo.

El significativo avance de las tecnologías de la información y la comunicación en los últimos tiempos permite su aplicación al sector salud de numerosas maneras, aportando beneficios de calidad y seguridad, así como un significativo ahorro económico.

La adopción y el uso eficiente de las TIC's se ha convertido en un desafío para todas las instituciones de salud demas areas puesto que la competitividad empresarial están ligados a la capacidad de adopción al cambio y a la capacidad competitiva de los empresarios dentro de las organizaciones en marco de la globalización y de la ciencia.

Hoy día, gracias a las TICS, cada ser humano tiene acceso a una fuente ingente de información en la punta de sus dedos en su propia mesa y, además, es posible el trabajo en grupos, consorcios, y reuniones virtuales.

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en salud, ha dado lugar a que tanto como el personal asistencial como el administrativo se enfrenten al desafío de una nueva necesidad de adaptación, trayendo consigo un sin número de opiniones, necesidades, inquietudes, dentro de la institución, sobre si son o no beneficiosas para actividades diarias.

Es importante resaltar que de acuerdo al análisis previamente mencionado la mayoría del personal encuestado están de acuerdo en que las TICs son una herramienta necesaria para el desempeño laboral tanto para el personal de salud como administrativo, podemos demostrar también que Clínica y Salud IPS SAS se encuentra un poco desactualizada tecnológicamente por lo que podemos decir que falta muchas modificaciones a nivel institucional, y que se debe reajustar los procesos a través de las TICs, con el fin de mejorar la atención de Usuarios y empleados.

Finalmente, es importante considerar como las nuevas tecnologías además de facilitar los procesos médicos, significan nuevas culturas de trabajo y presentan nuevos dilemas de carácter ético y legal ayuda en el campo de la enseñanza de la medicina y su práctica clínica.

Referencia bibliográfica

- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición. Fidia G. Arias Odón.
- Fernández Cacho, L. M., Gordo Vega, M. Á., y Laso Cavadas, S. (2016). Enfermería y Salud 2.0: recursos TICs en el ámbito sanitario. *Index de Enfermería*, 25(1-2), 51-55.
- Calvet, J. G. (s.f.). LAS TICS Y SALUD. OUC, 6.
- Cely, L. G., y Castellanos, Ó. F. (2000). Incidencia de la tecnología blanda y la tecnología dura en el desarrollo industrial de la biotecnología en Colombia. *Innovar*, (15), 79-94.
- Castro, A. A., Erazo, S. C. R., y Rodríguez, O. J. S. (2015). Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las Pymes de Santiago de Cali-Colombia. *Gerencia Tecnológica Informática*, 14(40), 17-30.
- Fernández Cacho, L. M., Gordo Vega, M. Á., & Laso Cavadas, S. (2016). Enfermería y Salud 2.0: recursos TICs en el ámbito sanitario. *Index de Enfermería*, 25(1-2), 51-55.
- Fernández Cacho, L. M., Gordo Vega, M. Á., y Laso Cavadas, S. (2016). Enfermería y Salud 2.0: recursos TICs en el ámbito sanitario. *Index de Enfermería*, 25(1-2), 51-55.
- Freddy, J. (11 de 05 de 2020). MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Obtenido de MINISTERIO DE SALUD DE COLOMBIA: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/ABIM02.pdf>
- Ochoa, A. L. G., Ramírez, J. G. M., Hernández, M. E. T., y Rizo, A. S. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (33), 52-63.

- Laudon, K. C., y Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de información gerencial* (Decimosegunda ed.). México DF: Pearson educación.
- Villacís Mendoza, J. L. (2015). *Plan estratégico para la implementación de un sistema de telemedicina nacional* (Master's thesis, PUCE).
- Mesquita, S. N. (2007). *Enfermería Global*. Obtenido de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/247241>
- Baquero Avirama, A., Ceron, A. M., y Realpe Inguilan, S. P. (2020). Diagnóstico de las TIC aplicadas a la gestión del talento humano en el Banco Davivienda sucursal Nariño de la ciudad de Pasto, año 2020.
- Ortega, A. O. (2018). *Enfoques de investigación*.
- Rodríguez, M. (2020). *El sector público y el sector privado de la sanidad: ¿estabilidad o cambio?*
- Ramírez, H. A. (28 de OCTUBRE de 2018). *Con las TIC se mejora la salud en Antioquia. EL TIEMPO*.
- Jiménez Paulano, J. (2020). *Análisis de las TICs en las empresas: Especial referencia a los mercados electrónicos*.
- Guillamón, A. R., Cantó, E. G., y López, P. J. C. (2018). *Percepción de salud, actividad física y condición física en escolares. Cuadernos de Psicología del Deporte, 18(3), 179-189*.
- Valles, j. (2014). *Organización como fase del proceso administrativo. PREZI*.
- Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). *Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. European Scientific Journal, 10(15)*.

Humberto-Ñaupas P., Valdivia-Dueñas M. R., Palacios-Vilela J. J., Romero-Delgado H. E., (2018)

Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 5a. Edición.

Bogotá.