



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

Software acredita intranet y el control del asegurado en la
oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro
Social de Salud de la Región de Ucayali 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTORES:

Katerin Dantas Cashu (orcid.org/0000-0002-8472-5353)

Mariluz Sandoval Valdivia (orcid.org/0000-0002-5562-2638)

Omar Wilder Chaparro Flores (orcid.org/0000-0003-2589-3573)

ASESOR:

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano (orcid.org/0000-0002-9230-0793)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

Sub Línea

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

UCAYALI - PERÚ

2023

JURADO EVALUADOR



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Presidente



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Vocal



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE**

INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:07 am del día jueves 16 de febrero del 2023, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada: "SOFTWARE ACREDITA INTRANET Y EL CONTROL DEL ASEGURADO EN LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE UCAYALI 2022" elaborado por los bachilleres **KATERIN DANTAS CASHU, OMAR WILDER CHAPARRO FLORES y MARILUZ SANDOVAL VALDIVIA.**

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales, Secretario Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas y Vocal Mg. Gino Javier Pinedo Vargas;** designados con RESOLUCIÓN N°009-2023-UPP-FIS de fecha 13 de enero del 2023; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres **KATERIN DANTAS CASHU, OMAR WILDER CHAPARRO FLORES y MARILUZ SANDOVAL VALDIVIA,** para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **KATERIN DANTAS CASHU, OMAR WILDER CHAPARRO FLORES y MARILUZ SANDOVAL VALDIVIA** fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

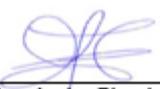
Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por unanimidad con nota 17 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado,** el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 12:00 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Presidente



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser la fuente del conocimiento y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Los Autores

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

Los Autores

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, **Katerin Dantas Cashu con DNI: 45884399, Mariluz Sandoval Valdivia con DNI: 76045400 y Omar Wilder Chaparro Flores con DNI: 00100870**, bachilleres en Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: **“Software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022”**.

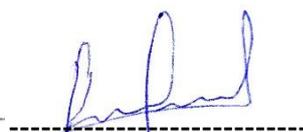
- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

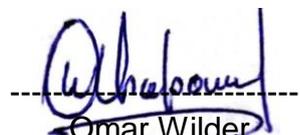
Pucallpa, 31 de diciembre del 2022.



Katerin
Dantas Cashu
DNI: 45884399



Mariluz
Sandoval Valdivia
DNI: 76045400



Omar Wilder
Chaparro Flores
DNI: 00100870

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“AÑO DEL FORTECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 02

Pucallpa, 03 de enero del 2023

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “SOFTWARE ACREDITA INTRANET Y EL CONTROL DEL ASEGURADO EN LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE UCAYALI 2022” perteneciente a los bachilleres: KATERIN DANTAS CASHU, OMAR WILDER CHAPARO FLORES y MARILUZ SANDOVAL VALDIVIA.

Facultad : Ingeniería de Sistemas
Escuela : Ingeniería de Sistemas
Asesor : Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 27,3 %. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de FIS

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por 03 trabajadores de la oficina del seguro social de Salud de la región de Ucayali, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, entre los principales resultados se obtuvo que respecto a la variable software acredita intranet indican que, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.4% indicio que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el software acredita intranet es buena, respecto a la variable control indico que casi siempre, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.4% indicio que a veces, ninguno indico que nunca, ninguno indico casi siempre, ninguno indico siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el control es bueno, se llegó a la conclusión general que existe relación positiva significativa entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0.845 y un grado de significancia de P=0.001, lo que indica un grado de correlación alta.

Palabras claves: Software accredits intranet, control

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the level of relationship that exists between the intranet accredited software and the control of the insured in the office of insurance and economic benefits of the Social Security of Health of the Ucayali region 2022, the investigation is of a quantitative approach, of design non-experimental and correlational descriptive scope, the method used was the hypothetical deductive one, the sample of the object of study was made up of 03 workers from the Social Security Health Office of the Ucayali region, to whom it was applied as a data collection instrument. data the questionnaire, the same one that was elaborated from the survey technique, among the main results it was obtained that regarding the variable software accredits intranet indicate that, indicate that, 66.7% indicated that almost always, 33.4% indicated that sometimes, none indicated never, none indicated almost never and none indicated that always, which shows that in the perception of the patients downstairs from the Social Health Office the software accredits intranet is good, regarding the control variable indicated that almost always, 66.7% indicated that almost always, 33.4% indicated that sometimes, none indicated that never, none indicated almost always, none always indicated, which shows that under the perception of the workers of the Social Health office the control is good, the general conclusion was reached that there is a significant positive relationship between the accredited intranet software and the control of the insured in the office of insurance and economic benefits of the Social Health Security of the Ucayali region 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a rho value = 0.845 and a degree of significance of $P = 0.001$ was found, which indicates a high degree of correlation.

Keywords: E-learning virtual platform and the teaching process

ÍNDICE

	Pagina
PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de objetivos	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	3
1.4.4. Justificación Social	4

1.5. Delimitación del estudio	4
1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1.1. A nivel internacional	5
2.1.2. A nivel nacional	7
2.1.3. A nivel local	8
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	12
2.4. Formulación de hipótesis	14
2.4.1. Hipótesis general	14
2.4.2. Hipótesis específicas	14
2.5. Variables	14
2.5.1. Definición conceptual de la variable	14
2.5.2. Definición operacional de la variable	15
2.5.3. Operacionalización de la variable	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Diseño de la investigación	18
3.2. Población y muestra	19
3.2.1. Población	19
Tabla N° 1: Definición de la población	19
3.2.2. Muestra	19
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.3.1 Técnica	19

3.3.2 Instrumentos	20
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	20
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	20
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
4.1. Presentación de resultados	22
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el software acredita intranet	22
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el software acredita intranet	22
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión portabilidad	23
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la portabilidad	23
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento	23
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento	24
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad	24
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad	25
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre el control	25
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre el control	26
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión preventivo	26
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre lo preventivo	27
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre la dimensión concurrente	27
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión concurrente	28
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre la dimensión retroalimentación	28
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión retroalimentación	29
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	29
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	30
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	31
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	32
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	33

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	34
4.2. Discusión	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumento de aplicación	45
Anexo 3: Matriz de validación	47
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	53
Anexo 5: Base de datos	54
Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)	56

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas	Página
Tabla N° 1. Descripción de la población	19
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	20
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre plataforma virtual E-learning	22
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la interactividad	23
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la multimedia	24
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre los recursos	25
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre el proceso de enseñanza	26
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre los exámenes escritos	27
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre la calificación de terceros	28
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre los auto reportes	29
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	30
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	30
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	31
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	32
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	33
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	34

Índice de Figuras	Página
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre la plataforma virtual E-learning	22
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la interactividad	23
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la multimedia	24
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la recursos	25
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre el proceso de enseñanza	26
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre los exámenes escritos	27
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre calificación de terceros	28
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre auto reportes	29

INTRODUCCIÓN

El seguro social de salud tiene como misión brindar prestaciones de salud, económicas y sociales a nuestros asegurados con una gestión eficiente e innovadora que garantiza la protección financiera de las prestaciones integrales, siendo una institución moderna y en mejora continua, centrada en los asegurados, que garantiza el acceso a la seguridad social en salud con ética, oportunidad y calidad, por lo que como parte de la modernización de esos procesos, es que se implementa tecnologías de información que permitan agilizar y controlar procedimientos, para la mejora en la atención a los usuarios.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas al software y el control.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, se describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional las TIC's están teniendo una importancia en la migración de los registros en papel hacia los registros informáticos, está teniendo un gran avance en la gestión de una información tan sensible como el historial médico, la gestión de los usuarios y hasta el Ingreso de datos en un sistema informático consume mucho menos tiempo que los métodos basados en papel, también reduce el riesgo de errores en los datos del paciente, además, el acceso a los registros de salud digitalizados es instantáneo y puede hacerse a través de dispositivos portátiles, aumentando la eficiencia y la productividad.

En Perú, tanto las empresas privadas, como clínicas, farmacias o laboratorios, esta práctica gira alrededor de datos, información y conocimiento, siendo que los softwares de control mayor fuente de información de los datos de pacientes para que los profesionales puedan tomar decisiones de acuerdo a su historial.

En este contexto, las tecnologías de la información y comunicación (TIC's), se vislumbran como herramientas que pueden servir de puente entre los ciudadanos y los profesionales sanitarios, permitiendo poner a su servicio los recursos sanitarios, de una manera más económica y eficiente.

El seguro social en el país también ha implementado sistemas de información que permita tener el control y la información oportuna de los historiales, los antecedentes que integren datos para brindar

una mejor atención, por lo que en esta investigación se medirá la relación que pudiera existir entre un sistema de información como lo es un software y el control en los pacientes, en la región de Ucayali.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?

2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de relación que existe entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

2. Analizar el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

3. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó en que se va a gestionar aquellos vacíos de teorías y que permitirá determinar los procedimientos correctos del uso de un software y el control de los asegurados, en el seguro social de salud en la región de Ucayali, en el año 2022.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió al instituto mejorar los procedimientos y metodologías usadas en la aplicación de un software en el control de los asegurados, mejorando la calidad de servicio en el seguro social de salud en la región de Ucayali.

1.4.3. Justificación Metodológica

Esta investigación utilizó el método deductivo de enfoque cuantitativo. Según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (pág.122) y “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (pág. 150), es decir se va a plantear el problema de investigación, se definirá el objetivo y su hipótesis (lo que quiere hacer y lo que quiere saber).

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usará la estadística inferencial y descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que

se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta.

1.4.4. Justificación Social

El estudio tuvo una importancia social, porque los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados en la implementación de un sistema de información como lo es un software y el control, de los asegurados en el seguro social de salud en la región de Ucayali.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el ámbito territorial del seguro social de salud en la región de Ucayali, distrito de Callería, departamento de Ucayali.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo que se escogió por los investigadores es desde el mes de julio del 2022 hasta diciembre del 2022.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la realización de esta investigación, se contó con un asesor que la Universidad Privada de Pucallpa asignó, quien acompañó en el desarrollo de cada capítulo, para la validación del instrumento se contó con el aval de expertos en investigación, se contó también con un asesor para el procesamiento de datos.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.1. A nivel internacional

Doria, O. (2018), en su investigación titulada *“Software de gestión y el control de historias clínicas electrónicas (hce) en diversos entes de salud del municipio de Santa Cruz de Lorica – Córdoba”*, tesis de titulación para la Universidad de Córdoba, el objetivo de la investigación fue determinar el grado de influencia entre un Software de gestión en el control de historias clínicas electrónicas (hce) en diversos entes de salud del municipio de Santa Cruz de Lorica – Córdoba, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, no experimental y alcance correlacional, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el software de gestión y el control de las historias clínicas, con un grado de correlación de 0.834, ya que permite llevar a cabo un control sobre las historias clínicas de tal forma que posibilite a las personas encargadas, elaborar una historia clínica para un paciente, en la cual se especifique y se busque, filtren datos de los pacientes afiliados a un ente de salud.

Fernández, T. (2018), en su investigación titulada *“Implementación de un software de gestión para el control de historias clínicas neurológicas para la liga colombiana contra la epilepsia”*, tesis de titulación para la Universidad Tecnológica de Bolívar, tuvo como objetivo determinar la influencia de un software de gestión en el control de historias clínicas neurológicas para la liga colombiana contra la epilepsia, la investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional, se llegó a la conclusión que el software de gestión mejora el control de historias clínicas neurológicas para la liga colombiana contra la epilepsia, ya que el software permite tener la información en tiempo real del historial de los pacientes con epilepsia, permitiendo tener un mejor control y conocimiento de su estado y progresión.

Garzón, A. (2021), en su investigación titulada *“Software de registro y control de inventario para la empresa Ke-Nices”*, tesis de titulación para la Universidad Católica de Colombia, tuvo como objetivo determinar la relación entre un software de registro y el control de inventarios para la empresa Ke-Nices, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional descriptivo, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre un software de registro y el control de inventarios para la empresa Ke-Nices, con un grado de correlación de 0,910, diciendo que el software logró un adecuado manejo de stock productos y permitió saber en tiempo real la disponibilidad de los artículos. Además, le muestra al usuario si hay escasez de producto, si un producto se encuentra en el punto de re-orden o si hay exceso de productos, ahorrando tiempo y dinero.

Mendoza, J. (2017), en su investigación titulada *“Implementación de un software de gestión y control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la Universidad Salesiana, cede Guayaquil”*, tesis de titulación para la Universidad Politécnica Salesiana, cede Guayaquil, el objetivo de la investigación fue la de determinar la influencia de un software de gestión en el control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la Universidad Salesiana, cede Guayaquil, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental y correlacional, se llegó a la conclusión que el software mejora de manera positiva el control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la Universidad Salesiana, cede Guayaquil, ya que con este software brinda una herramienta para lograr una mejor administración durante el proceso de titulación.

Merizalde, C. (2018), en su investigación titulada *“Implementación de un software de escritorio para el control de producción”*, tesis de titulación en la universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, el objetivo de la investigación fue determinar el

impacto de un software de escritorio en el control de producción, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo, se llegó a la conclusión de que el software de escritorio mejora de manera positiva el control de la producción pudiendo destacar las mejoras que se evidencian en el seguimiento de los procesos tanto administrativos como operativos lo cual rentabiliza la operatividad del taller.

2.1.2. A nivel nacional

Mosquera, J. (2017), en su investigación titulada *“implementación de un software y la gestión hospitalaria en un establecimiento de salud pública”*, tesis de titulación para la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo analizar la influencia de la implementación de un software en la mejora de la gestión hospitalaria, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental y correlacional, se tuvo una muestra de 50 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, llegando a la conclusión que el software mejora de manera positiva en la gestión hospitalaria en un establecimiento de salud pública.

Valenzuela, M. (2021), en su investigación titulada *“Software de gestión y el control de consultas médicas en una entidad de salud privada en la ciudad de Lima – 2021”*, tesis de titulación para la Universidad Tecnológica del Perú, tuvo como objetivo determinar la relación del software de gestión y el control de consultas médicas en una entidad de salud privada en la ciudad de Lima – 2021, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 45 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el software de gestión y el control de consultas médicas en una entidad de salud privada en la ciudad de Lima – 2021, con un grado de correlación de 0,855.

Yslache, S. (2020), en su investigación titulada *“Sistema web para el proceso de control de historias clínicas de atención primaria*

en el centro de salud La Libertad”, tesis de titulación en la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de un sistema web para el proceso de control de historias clínicas de atención primaria en el centro de salud La Libertad, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental y correlacional, la muestra fue de 265 pacientes con sus historias clínicas, se llegó a la conclusión que el sistema web mejoró el control de historias clínicas de atención primaria en el centro de salud La Libertad.

2.1.3. A nivel local

Sifuentes, et al. (2022), en su investigación titulada “*Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022*”, tesis de titulación para la Universidad Privada de Pucallpa, el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación que existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 8 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe un nivel de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, con coeficiente de correlación de 0.850 y un grado de significancia de $P=0.001$.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Software acredita intranet

Definición

Según Pantaleo, G. (2018), “es un conjunto de elementos lógicos necesarios para que se pueda realizar las tareas encomendadas al mismo, se puede definir de la siguiente forma: es

la parte lógica que dota al equipo físico de capacidad para realizar cualquier tipo de trabajo.” (pág. 10).

Según Caicedo, et al (2018), “es el conjunto de instrucciones y datos en formato binario almacenados en la memoria principal, que le indica a una computadora qué debe hacer y cómo, es decir, el software dirige al hardware, el software es la parte lógica del sistema informático”. (pág. 30).

Según Piñeiro, J. (2022), “Se hace referencia al programa que se ejecuta en un ordenador con el fin de realizar determinadas tareas sobre el hardware y los datos necesarios para la ejecución de dichos programas” (pág. 2).

Dimensiones del software acredita intranet

El software tiene las siguientes dimensiones:

Portabilidad

Según Piñeiro, J. (2022), Es la capacidad del producto o componente de ser transferido de forma efectiva y eficiente de un entorno hardware, software, operacional o de utilización a otro, es decir que pueda emplearse en diversos dispositivos” (pág. 18), tiene los siguientes indicadores;

- Adaptabilidad.
- Capacidad para ser instalado
- Capacidad para ser reemplazado

Rendimiento:

Según Piñeiro, J. (2022), “Se entiende como la medida o cuantificación de la velocidad/resultado con que se realiza una tarea o proceso. En una computadora, su rendimiento no depende sólo del microprocesador como suele pensarse, sino de la suma de sus componentes, sus softwares y la configuración de estos” (pág. 18), tiene los siguientes indicadores:

- Tiempo de espera
- Tolerancia a fallos
- Velocidad de procesamiento

Funcionalidad:

Según Piñeiro, J. (2022), “se refiere a la capacidad de un dispositivo o programa de ordenador de llevar a cabo una determinada tarea, es decir lo que el producto puede hacer, asegurando que el producto funciona tal como estaba especificado” (pág. 19), tiene los siguientes indicadores:

- Capacidad de procesamiento
- Roles de usuarios
- Capacidad de respuesta

Fiabilidad:

Según Piñeiro, J. (2022), “es la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones y durante un tiempo determinado” (pág. 20), tiene los siguientes indicadores:

- Corrección de errores
- Integridad de los datos
- Funcionamiento

2.2.2. Variable 2: Control**Definición**

Según Hansen, B. (2018), define control como “el conjunto de técnicas y procedimientos de que se sirve la dirección para orientar, supervisar y controlar todas las etapas mencionadas hasta la obtención de un producto o servicio de la calidad deseada” (pág. 2).

Según Hilton, et al. (2019), “Es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la organización, esto implica establecer normas y metas, comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas, reforzando los aciertos y corregir las fallas” (pág. 5).

Según Schmidt, et al. (2018), “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (pág. 10).

Dimensiones del control

El control tiene las siguientes dimensiones:

Preventivo:

Según Schmidt, et al. (2018), “Previene los problemas de manera anticipada, se caracteriza por tomar la acción administrativa antes de que surja el inconveniente, de esa manera, se pueden prevenir los problemas en vez de corregirlos después de haber causado cualquier daño” (pág. 81), tiene los siguientes indicadores:

- Información oportuna
- Fiabilidad de datos
- Seguimiento

Concurrente:

Según Schmidt, et al. (2018), “Se lleva a cabo mientras se desarrolla la actividad, la administración corrige los problemas antes de que se vuelvan costosos y peligrosos. Una forma conocida es la supervisión directa, el administrador observa y vigila de manera concurrente las acciones de los subordinados y corrige los problemas a medida que se presentan” (pág. 81), tiene los siguientes indicadores:

- Supervisión
- Registro
- Regularización

Retroalimentación:

Según. Schmidt, et al. (2018), “se da después de que la actividad se ha realizado. Su desventaja reside en que el problema ya existe y el daño ya está hecho. En muchas actividades, el control posterior es el único tipo de control disponible, a retroalimentación proporciona a los administradores información provechosa sobre la efectividad del proceso de planeación.” (pág. 82), tiene los siguientes indicadores:

- Evaluación de desempeño
- Corrección de información
- Toma de decisión

2.3. Definición de términos básicos**Adaptabilidad:**

Según Piñeiro, J. (2022), se refiere a las modificaciones en el sistema de la computadora, dispositivos tanto de hardware como de software, que permiten la comunicación del operador con la máquina, posibilitando de esta manera la interacción del hombre con el medio.

Capacidad para ser instalado:

Según Caicedo, et al (2018), es la facilidad con la que el producto se puede instalar y/o desinstalar de forma exitosa en un determinado entorno

Capacidad para ser reemplazado:

Según Piñeiro, J. (2022), es la capacidad del producto para ser utilizado en lugar de otro producto software determinado con el mismo propósito y en el mismo entorno.

Corrección de errores:

Según Caicedo, et al (2018), es un método que implica agregar bits de datos de paridad al mensaje. El receptor leerá estos bits de

paridad para determinar si ocurrió un error durante la transmisión o el almacenamiento.

Corrección de la información:

Según Schmidt, et al. (2018), es comprobar aspectos formales como la ortografía, la gramática y la puntuación de un texto. En la revisión se comprueba si el texto se adapta a su finalidad desde el punto de vista del estilo, la coherencia y la semántica.

Funcionamiento:

Según Pantaleo, G. (2018), es el comportamiento normal que un software respecto al comportamiento esperado para realizar una tarea específica.

Integridad de los datos:

Según Piñeiro, J. (2022), se refiere a la precisión, integridad y confiabilidad general de los datos. Puede especificarse por la falta de variación entre dos instancias o actualizaciones consecutivas de un registro, lo que indica que su información está libre de errores.

Regularización

Según Hansen, B. (2018), es el proceso y la consecuencia de regularizar. Este verbo se refiere a normalizar, ordenar, reglamentar o sistematizar algo.

Registro:

Según Hilton, et al. (2019), el espacio físico o virtual donde se deja constancia de un hecho, o el acto de hacer lo mismo. Esto, con el fin de que terceras personas y las autoridades competentes estén informadas al respecto.

Tiempo de espera:

Según Caicedo, et al (2018), se refiere al tiempo que tarda el software en completar un pedido o solicitud.

Tolerancia a fallos:

Según Piñeiro, J. (2022), es la característica incorporada en el sistema que permite su buen funcionamiento incluso después de que ocurre una falla en algunos de sus componentes.

Velocidad de procesamiento:

Según Pantaleo, G. (2018), es la rapidez a la que se capta la información, se entiende y se comienza a responder. Esta información puede ser visual, como letras y números.

Tomas de decisión:

Según Schmidt, et al. (2018), es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones de la vida.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe un nivel de relación significativa entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

2. Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

3. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable 1: Software acredita intranet

Según Piñeiro, J. (2022), “Se hace referencia al programa que se ejecuta en un ordenador con el fin de realizar determinadas tareas

sobre el hardware y los datos necesarios para la ejecución de dichos programas” (pág. 2).

Variable 2: Control

Según Schmidt, et al. (2018), “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (pág. 10).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable 1: Software acredita intranet

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, sobre el software acredita intranet y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se elaborará dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Variable 2: Control

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, sobre el control y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se elaborará dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable 1: Software acredita intranet

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Portabilidad	Adaptabilidad.	1, 2	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades? ¿El software se adapta a los entornos de trabajo?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Capacidad para ser instalado	3, 4	¿La capacidad de instalación del software es amigable e intuitivo? ¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?	
	Capacidad para ser reemplazado	5	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?	
Rendimiento	Tiempo de espera	6, 7	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades? ¿Con que frecuencia, cuando usa el software, sucede errores en el tiempo de espera?.	
	Tolerancia a fallos	8, 9	¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado? ¿Con que frecuencia el software tolera los fallos recuperando y no perdiendo información?	
	Velocidad de procesamiento	10	¿Considera que la velocidad de procesamiento del software es en el adecuado para la realización de sus actividades?	
Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	11,12	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado? ¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?	
	Roles de usuarios	13,14	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice? ¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita?	
	Capacidad de respuesta	15	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?	

Variable 2: Control

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Preventivo	Información oportuna	1, 2	¿El software permite obtener la información oportuna de los pacientes? ¿Con que frecuencia existe demoras en la información que el software brinda?	

	Fiabilidad de datos	3, 4	¿La información que el software brinda es fiable para el control de los pacientes? ¿Con que frecuencia el software nos brinda datos fiables en la información de los pacientes?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Seguimiento	5	¿El software permite realizar el seguimiento de los pacientes?	
Concurrente	Supervisión	6, 7	¿Con que frecuencia se realiza la supervisión de la información de los pacientes? ¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores en sus actividades?	
	Registro	8, 9	¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta? ¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?	
	Regularización	10	¿La regularización de algún documento o actividad que se detecte que es irregular se atiende de manera adecuada?	
Retroalimentación	Evaluación de desempeño	11,12	¿Se realiza una evaluación del desempeño del personal en las actividades que realiza? ¿Se brinda los resultados del personal sobre la evaluación de su desempeño?	
	Corrección de información	13,14	¿Se corrige la información errada de manera oportuna para el seguimiento de los asegurados? ¿Los tiempos para la corrección de la información es el adecuado?	
	Toma de decisión	15	¿El control que se realiza permite tomar decisiones para mejorar la retroalimentación de la atención de los trabajadores?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (pág. 21).

La investigación fue aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (pág. 25).

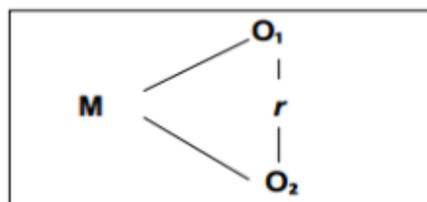
El método utilizado en la investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (pág.12).

El diseño de la investigación fue no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pág. 185).

Finalmente, el alcance del diseño no experimental que se ha usado es el descriptivo correlacional esto según Hernández et al. (2018), define que una investigación es descriptivo y correlacional porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, definen variables describiendo tendencias de la población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (pág. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de trabajadores de la oficina del seguro social de Salud de la región de Ucayali 2022

O1 = Software acredita intranet

O2 = Control del asegurado

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población será el un número de trabajadores de la oficina del seguro social de Salud de la región de Ucayali 2022 como se detalla a continuación:

Tabla N° 1: Definición de la población

N°	DNI	NOMBRE Y APELLIDOS
1	00127534	Victor Hugo Ocmin Saldaña
2	00097341	Lhery Arévalo Montesinos
3	00090294	Gladis Cerrón Silvano

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedece a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (pág. 176), por lo que el criterio para la muestra que se considerara a los 03 trabajadores de la oficina del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la

subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (pág. 120).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se utilizó para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 referente al software acredita intranet y el 15 para el control del asegurado y, la escala será la de Likert, teniendo valores del 1 a 5.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su validez mediante la firma de las respectivas constancias, este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable
3	Doctor	Wendy Janina Ruiz Coral	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 25.0, los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico como lo es el SPSS 25.0, para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Análisis descriptivo

Variable 1: Software acredita intranet

Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el software acredita intranet

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el software acredita intranet



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto al software acredita intranet mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indicó que casi siempre, el 33.3% indicó que a veces, ninguno indicó nunca, ninguno indicó casi nunca y ninguno indicó que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el software acredita intranet es buena.

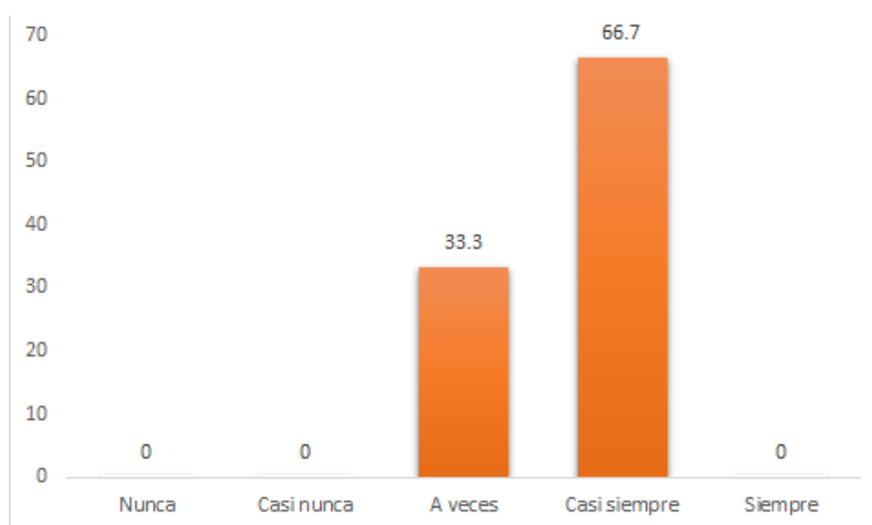
Dimensiones de la variable Software acredita intranet

Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión portabilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la portabilidad



Nota. Elaboración propia

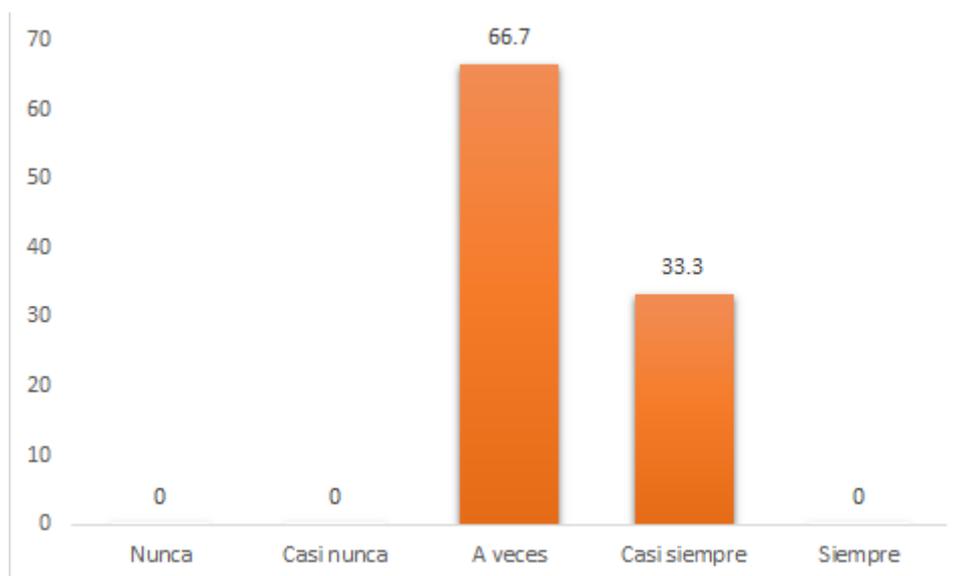
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto a la dimensión portabilidad de la variable software acredita intranet mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indicó que casi siempre, el 33.3% indicó que a veces, ninguno indicó nunca, ninguno indicó casi nunca y ninguno indicó siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el software acredita intranet es bueno.

Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	2	66.7	66.7
Casi siempre	1	33.3	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento



Nota. Elaboración propia

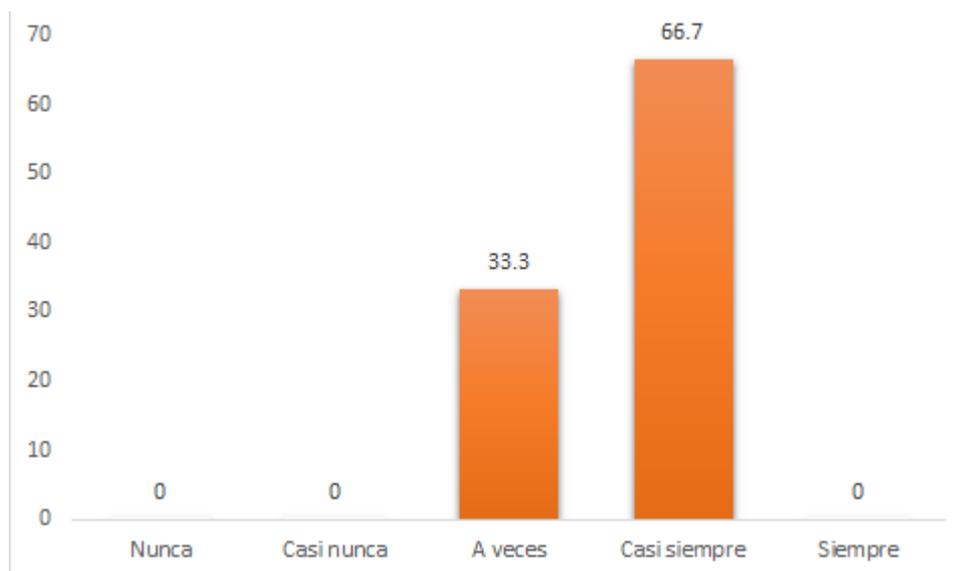
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto a la dimensión rendimiento de la variable software acredita intranet mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% a veces, el 33.3% indicó que casi siempre, ninguno indicó nunca, ninguno indicó que casi nunca y ninguno indicó siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el software acredita intranet esta dimensión es bueno.

Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto a la dimensión funcionalidad de la variable software acredita intranet mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% casi siempre, el 33.3% indicó a veces, ninguno indicó nunca, ninguno indicó casi nunca y ninguno indicó siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el software acredita intranet es bueno.

Variable 2: Control

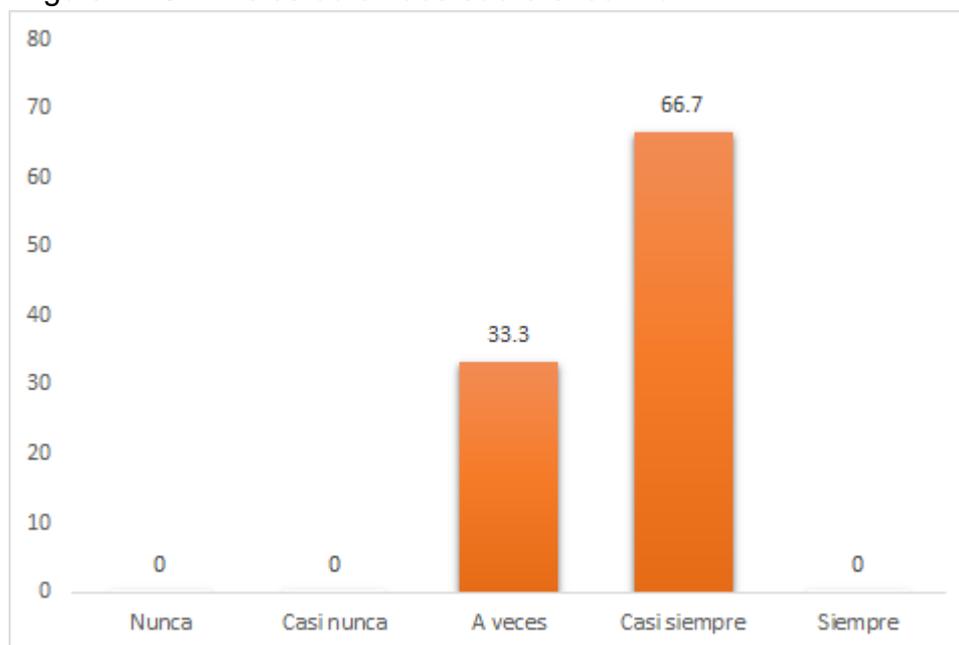
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre el control

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100

Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre el control



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto al control mostrados en la tabla y la figura indican que, un 66.7% indicó que casi siempre, el 33.3% indicó que a veces, ninguno indicó que nunca, ninguno indicó casi siempre, ninguno indicó siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el control es bueno.

Dimensiones de la variable control

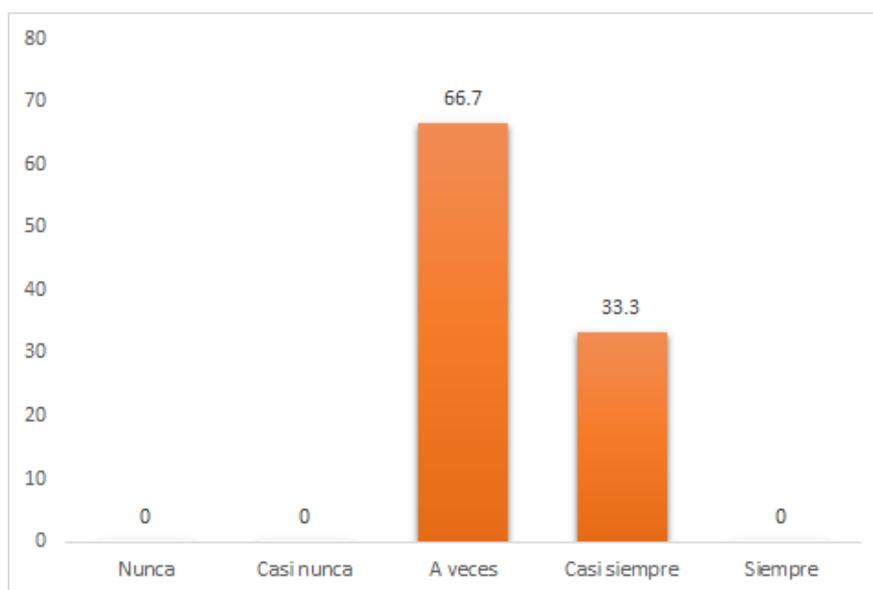
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión preventivo

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	2	66.7	66.7
Casi siempre	1	33.3	100

Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre lo preventivo



Nota. Elaboración propia

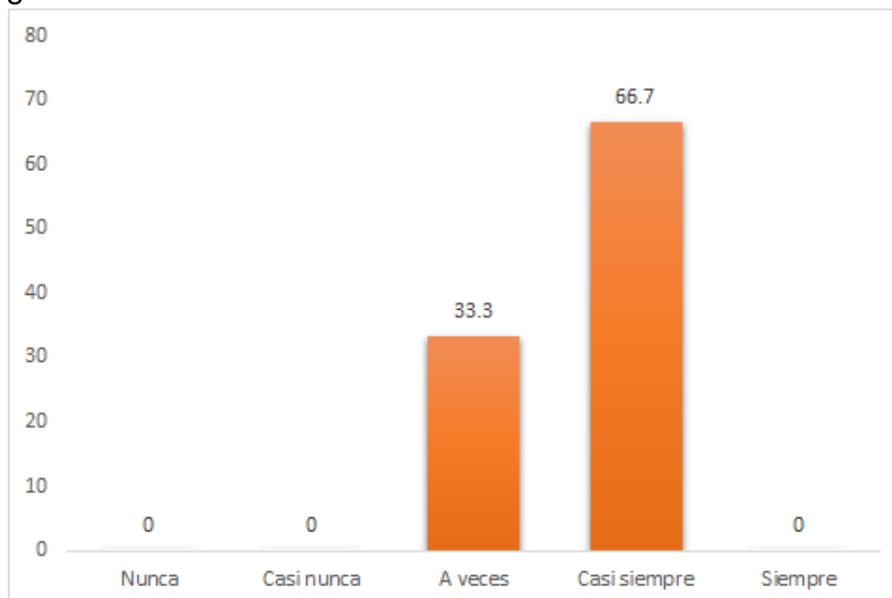
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto a la dimensión preventivo de la variable control mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% a veces, el 33.3% indicó que siempre, ninguno indicó nunca, ninguno indicó casi nunca y ninguno indicó siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el control es bueno.

Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre la dimensión concurrente

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión concurrente



Nota. Elaboración propia

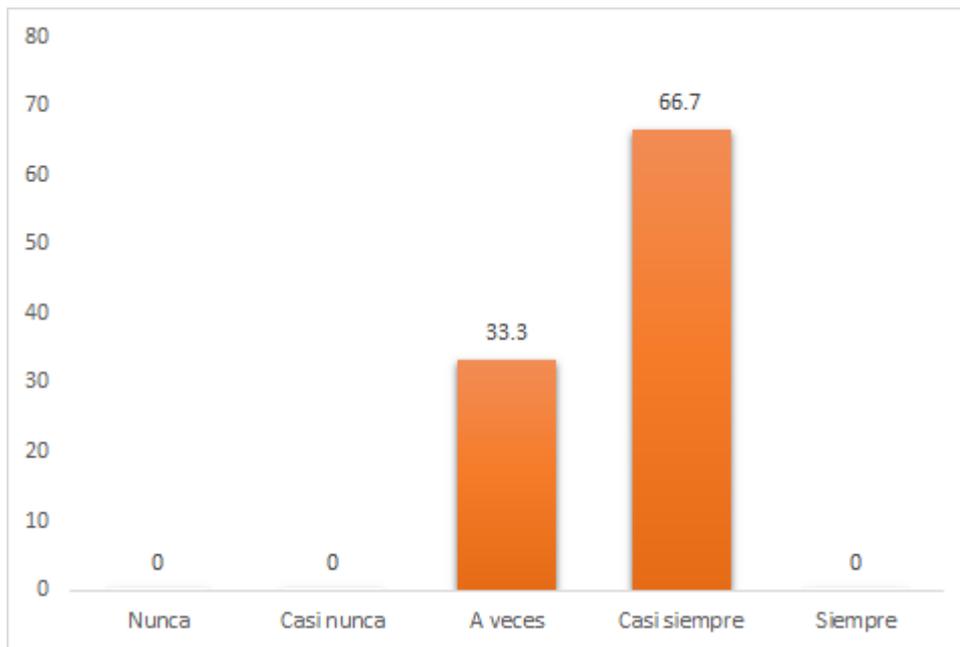
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto a la dimensión concurrente de la variable control mostrados en la tabla y la figura indican que, un 66.7% casi siempre, el 33.3% indicó que a veces, ninguno indicó nunca, ninguno indicó casi nunca y ninguno indicó siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el control es bueno.

Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre la dimensión retroalimentación

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión retroalimentación



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud, respecto a la dimensión retroalimentación de la variable control mostrados en la tabla y la figura indican que, un 66.7% indicó casi siempre, el 33.3% indicó a veces, ninguno indicó nunca, ninguno indicó casi nunca y ninguno indicó siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la oficina Social de Salud el software acredita intranet es bueno.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Software acredita intranet	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Portabilidad	.355	3	.005

Rendimiento	.358	3	.002
Funcionalidad	.357	3	.003

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable Software acredita intranet y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Control	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Preventivo	.350	3	.006
Concurrente	.349	3	.001
Retroalimentación	.352	3	.004

Nota. Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable control y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

ho: No existe un nivel de relación significativa entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general

			Software acredita intranet	Control
RHO DE SPEARMAN	Software acredita intranet	Coeficiente de correlación	1.000	0.845
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	3	3
	Control	Coeficiente de correlación	0.845	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		3	3	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.845$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicos

Contraste de la hipótesis específico 1

ho: No existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1

		Portabilidad	Control
RHO DE SPEARMAN	Portabilidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
	N		3
	Control	Coefficiente de correlación	0.841
Sig. (bilateral)		0.001	
N		3	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión portabilidad de la variable software acredita intranet y el control en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.841$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre la portabilidad y el control, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

ho: No existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2

			Rendimiento	Control
RHO DE SPEARMAN	Rendimiento	Coefficiente de correlación	1.000	0.843
		Sig. (bilateral)		0.001
	N		3	3
	Control	Coefficiente de correlación	0.843	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		3	3	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión rendimiento de la variable software acredita intranet y el control en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.843$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre el rendimiento y el control, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

ho: No existe un nivel de relación significativa entre la funcionabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre la funcionabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3

		Funcionalidad	Control
RHO DE SPEARMAN	Funcionalidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
	N		3
	Control	Coefficiente de correlación	0.842
Sig. (bilateral)		0.001	
N		3	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión funcionalidad de la variable software acredita intranet y el control en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho}= 0.842$ y un grado de significancia de $P=0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre la funcionalidad y el control, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, con resultados del coeficiente de correlación $\rho= 0.845$ y un grado de significancia de $P=0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de un software con el control, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Doria, O. (2018), que tuvo como objetivo

determinar el nivel de relación entre un Software de gestión en el control de historias clínicas electrónicas (hce) en diversos entes de salud del municipio de Santa Cruz de Lorica – Córdoba, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el software de gestión y el control de las historias clínicas, con un Rho de 0.834, teniendo en cuenta que un software según Piñeiro, J. (2022), “Se hace referencia al programa que se ejecuta en un ordenador con el fin de realizar determinadas tareas sobre el hardware y los datos necesarios para la ejecución de dichos programas” (pág. 2). y el control según Schmidt, et al. (2018), “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (pág. 10).

2. De acuerdo los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, con resultados del coeficiente de correlación $\rho= 0.841$ y un grado de significancia de $P=0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión de la variable software con el control, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Valenzuela, M. (2021), donde se tuvo como uno de sus objetivos específicos determinar la relación de la portabilidad y el control de consultas médicas en una entidad de salud privada en la ciudad de Lima – 2021, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la portabilidad y el control de consultas médicas en una entidad de salud privada en la ciudad de Lima – 2021, con un grado de correlación de 0,855, teniendo en cuenta que la interactividad según Piñeiro, J. (2022), Es la capacidad del producto o componente de ser transferido de forma efectiva y eficiente de un entorno hardware, software, operacional o de utilización a otro, es decir que pueda emplearse en diversos dispositivos” (pág. 18).

3. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, con resultados del coeficiente de correlación $\rho= 0.843$ y un grado de

significancia de $p=0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión de la variable software con el control, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Garzón, A. (2021), quien tuvo como uno de sus objetivos específicos determinar la relación entre el rendimiento y el control de inventarios para la empresa Ke-Nices, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el rendimiento y el control de inventarios para la empresa Ke-Nices, con un grado de correlación de 0,910, teniendo en cuenta que la interactividad según Piñeiro, J. (2022), “Se entiende como la medida o cuantificación de la velocidad/resultado con que se realiza una tarea o proceso. En una computadora, su rendimiento no depende sólo del microprocesador como suele pensarse, sino de la suma de sus componentes, sus softwares y la configuración de estos” (pág. 18).

4. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la funcionabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud, con resultados del coeficiente de correlación $\rho= 0.842$ y un grado de significancia de $p=0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión de la variable software con el control, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Sifuentes, et al. (2022), quien tuvo como uno de sus objetivos específicos determinar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, llegando a la conclusión que existe un nivel de relación positiva entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, teniendo en cuenta que la interactividad según Piñeiro, J. (2022), “se refiere a la capacidad de un dispositivo o programa de ordenador de llevar a cabo una determinada tarea, es decir lo que el producto puede hacer, asegurando que el producto funciona tal como estaba especificado” (pág. 19).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe relación positiva significativa entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0.845 y un grado de significancia de $P=0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe relación positiva significativa entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0.841 y un grado de significancia de $P=0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

2. Se concluye que existe relación positiva significativa entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0.843 y un grado de significancia de $P=0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

3. Se concluye que existe relación positiva significativa entre la funcionalidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0.842 y un grado de significancia de $P=0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Recomendaciones

1. A la gerencia de la dirección del seguro social de salud, realizar un plan de acción, en el marco de los objetivos de la institución y la gestión

institucional, poniendo énfasis en el control de las actividades orientadas a uso correcto de las tecnologías de información, el cual incluye el uso correcto de software acredita intranet, pero también la infraestructura que soporta este sistema, como los equipos de cómputo, el internet, los puntos de conexión, el servidor y el mantenimiento preventivo, que permita que se lleven las actividades de manera eficiente.

2. A los jefes de área, realizar el monitoreo de las actividades relacionadas a la portabilidad, el rendimiento y la funcionalidad, del software el cual permita brindar soluciones a problemas que pudieran suscitarse por el mal desempeño que retrasen las actividades de los trabajadores, que vaya de la mano con el uso y el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica con el cual se interactúa, al mismo tiempo fortaleces constantemente las competencias tecnológicas de los trabajadores como medio transversal en sus actividades.

3. A los trabajadores, hacer uso de los recursos tecnológicos que la oficina de seguro social de salud posee, evitando los tiempos muertos, atendiendo los requerimientos y solicitudes con la debida celeridad, apoyándose en el plan de acción, hoja de ruta y objetivos que la institución tiene, para mejorar la calidad de servicio que se brinde a los usuarios

4 A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas a un software y el control.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Doria, O. (2018). Software de gestión y el control de historias clínicas electrónicas (hce) en diversos entes de salud del municipio de Santa Cruz de Lorica –

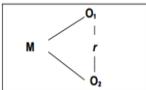
- Córdoba. [Tesis de pre grado, para la Universidad de Córdoba]. Repositorio institucional Uc. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/482/TESIS%20OSCAR%20FINAL%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, T. (2018). Implementación de un software de gestión para el control de historias clínicas neurológicas para la liga colombiana contra la epilepsia- [Tesis de titulación, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio institucional Utb. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0000271.pdf>
- Garzón, A. (2021). "Software de registro y control de inventario para la empresa Kenices. [Tesis de pre grado, Universidad Católica de Colombia]- Repositorio institucional Ucc. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26324/1/%20DE%20SOFTWARE%20DE%20REGISTRO%20Y%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20KE%2%80%93NICE%E2%80%99S.pdf>
- Hansen, B. (2018). Control de calidad. Editorial Díaz de Santos. Madrid. <https://books.google.com.pe/books?id=eGdLTd3UiN8C&pg>
- Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. Editorial McGraw-Hill. Santa Fe, Mexico
- Hilton, et al (2019). Planificación. Control y presupuesto. Editorial Pearson Educación. Madrid. <https://books.google.com.pe/books?id=mbobGfzJ5-YC>
- Mendoza, J. (2017). Implementación de un software de gestión y control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la Universidad Salesiana, sede Guayaquil. [tesis de pre grado, Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil]. Repositorio institucional Ups. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14482/4/UPS-GT001930.pdf>
- Merizalde, C. (2018). Implementación de un software de escritorio para el control de producción. [tesis de pre grado, Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil]. Repositorio institucional Ups. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4229/1/UPS-GT000382.pdf>

- Mosquera, J. (2017). Implementación de un software y la gestión hospitalaria en un establecimiento de salud pública. [tesis de pre grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional Pucp. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/336/MOSQUERA_JAVIER_AN%C3%81LISIS_DISE%C3%91O_E_IMPLEMENTACI%C3%93N
- Pantaleo, G. (2018). Ingeniería de Software. Alfaomega Grupo Editor. Buenos aires. <https://books.google.com.pe/books?id=a8j2DQAAQBAJ>
- Sifuentes, et al. (2022). Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022- [Tesis de pre grado, Universidad Privada de Pucallpa]- Repositorio institucional Upp. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/366>
- Schmidt, et al. (2018). La función de control en las organizaciones. Editorial Revista CEA. <https://www.bps.gub.uy/bps/file/8458/1/control.pdf>
- Valenzuela, M. (2021). Software de gestión y el control de consultas médicas en una entidad de salud privada en la ciudad de Lima – 2021- [tesis de pre grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional Utp. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4610/Max_Valenzuela_Trabajo_de_Suficiencia_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Yslache, S. (2020). Sistema web para el proceso de control de historias clínicas de atención primaria en el centro de salud La Libertad. [tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69011>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre el software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.	Variable 1: Software acredita intranet	Portabilidad	Adaptabilidad. Capacidad para ser instalado Capacidad para ser reemplazado	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO No experimental ALCANCE Descriptivo Correlacional POBLACIÓN: 03 trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud ESQUEMA: 
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico		Rendimiento	Tiempo de espera Tolerancia a fallos Velocidad de procesamiento	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?	Analizar el nivel de relación que existe entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre la portabilidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.		Funcionalidad	Capacidad de procesamiento Roles de usuarios Capacidad de respuesta	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?	Analizar el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.	Variable 2: Control	Preventivo	Información oportuna Fiabilidad de datos Seguimiento	MUESTRA: 03 trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?	Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.		Concurrente	Supervisión Registro Regularización	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022?	Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.		Retroalimentación	Evaluación de desempeño Corrección de información Toma de decisión	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia - Gráficos de barras ESTADÍSTICA INFERENCIAL: Para la constatación de las hipótesis se aplicará la Prueba Rho Spearman.

Anexo 2: Instrumento de aplicación

Software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada al software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022.

Por favor le agradecemos la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Indicaciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

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

Ítems	Variable 1: Software acredita intranet					
D1	Portabilidad	1	2	3	4	5
01	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades?					
02	¿El software se adapta a los entornos de trabajo?					
03	¿La capacidad de instalación del software es amigable e intuitivo?					
04	¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?					
05	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?					
D2	Rendimiento	1	2	3	4	5
06	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?					
07	¿Con que frecuencia, cuando usa el software, sucede errores en el tiempo de espera?.					
08	¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?					
09	¿Con que frecuencia el software tolera los fallos recuperando y no perdiendo información?					
10	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?					
D3	Funcionalidad	1	2	3	4	5
11	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?					

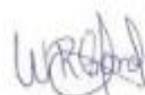
12	¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?					
13	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?					
14	¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita?					
15	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?					
Ítems	Variable 2: Control					
D1	Preventivo	1	2	3	4	5
16	¿El software permite obtener la información oportuna de los pacientes?					
17	¿Con que frecuencia existe demoras en la información que el software brinda?					
18	¿La información que el software brinda es fiable para el control de los pacientes?					
19	¿Con que frecuencia el software brinda datos nos fiables en la información de los pacientes?					
20	¿El software permite realizar el seguimiento de los pacientes?					
D2	Concurrente	1	2	3	4	5
21	¿Con que frecuencia se realiza la supervisión de la información de los pacientes?					
22	¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores en sus actividades?					
23	¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?					
24	¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?					
25	¿La regularización de algún documento o actividad que se detecte que es irregular se atiende de manera adecuada?					
D3	Retroalimentación	1	2	3	4	5
26	¿Se realiza una evaluación del desempeño del personal en las actividades que realiza?					
27	¿Se brinda los resultados del personal sobre la evaluación de su desempeño?					
28	¿Se corrige la información errada de manera oportuna para el seguimiento de los asegurados?					
29	¿Los tiempos para la corrección de la información es el adecuado?					
30	¿El control que se realiza permite tomar decisiones para mejorar la retroalimentación de la atención de los trabajadores?					

Anexo 3: Matriz de validación

Software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Software acredita intranet	Portabilidad	Adaptabilidad	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades?						X		X		X		X		
			¿El software se adapta a los entornos de trabajo?						X		X		X		X		
		Capacidad para ser instalado	¿La capacidad de instalación del software es amigable e intuitivo?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?						X		X		X		X		
	Rendimiento	Tiempo de espera	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?						X		X		X		X		
			¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		X		
		Tolerancia a fallos	¿Con que frecuencia cuando usa el software sucede errores en el tiempo de espera?						X		X		X		X		
			¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
		Velocidad de procesamiento	¿Con que frecuencia el software tolera los fallos recuperando y no perdiendo información?						X		X		X		X		
			¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		X		
	Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?						X		X		X		X		
		Roles de usuarios	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?						X		X		X		X		
			¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita ?						X		X		X		X		
Preventivo	Información oportuna	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?						X		X		X		X			
		¿El software permite obtener la información oportuna de los pacientes?						X		X		X		X			
		¿Con que frecuencia existe demoras en la información que el software brinda ?						X		X		X		X			
		¿La información que el software brinda es fiable para el control de los pacientes?						X		X		X		X			

Control	Fiabilidad de datos	¿Con que frecuencia el software brinda datos nos fiables en la información de los pacientes?							X		X		X		X					
		Seguimiento	¿El software permite realizar el seguimiento de los pacientes?							X		X		X		X				
	Concurrente	Supervisión	¿Con que frecuencia se realiza la supervisión de la información de los pacientes?							X		X		X		X				
			¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores en sus actividades?								X		X		X		X			
		Registro	¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?								X		X		X		X			
			¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?								X		X		X		X			
	Regularización	¿La regularización de algún documento o actividad que se detecte que es irregular se atiende de manera adecuada?								X		X		X		X				
	Retroalimentación	Evaluación de desempeño	¿Se realiza una evaluación del desempeño del personal en las actividades que realiza?								X		X		X		X			
			¿Se brinda los resultados del personal sobre la evaluación de su desempeño?									X		X		X		X		
		Corrección de información	¿Se corrige la información errada de manera oportuna para el seguimiento de los asegurados?									X		X		X		X		
			¿Los tiempos para la corrección de la información es el adecuado?									X		X		X		X		
		Toma de decisión	¿El control que se realiza permite tomar decisiones para mejorar la retroalimentación de la atención de los trabajadores?									X		X		X		X		



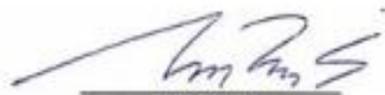
Validador

Dr. Wendy Jimena Pérez Coral

Software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el item		Relación entre el item y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Software acredita intranet	Portabilidad	Adaptabilidad	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades?						X		X		X		X		
			¿El software se adapta a los entornos de trabajo?						X		X		X		X		
		Capacidad para ser instalado	¿La capacidad de instalación del software es amigable e intuitivo?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software?						X		X		X		X		
	Rendimiento	Tiempo de espera	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?						X		X		X		X		
			¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		X		
		Tolerancia a fallos	¿Con que frecuencia cuando usa el software sucede errores en el tiempo de espera?						X		X		X		X		
			¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
	Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	¿Con que frecuencia el software tolera los fallos recuperando y no perdiendo información?						X		X		X		X		
			¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		X		
		Roles de usuarios	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?						X		X		X		X		
Preventivo	Información oportuna	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?						X		X		X		X			
		¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita ?						X		X		X		X			
		¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?						X		X		X		X			
		¿El software permite obtener la información oportuna de los pacientes?						X		X		X		X			
		¿Con que frecuencia existe demoras en la información que el software brinda ?						X		X		X		X			
		¿La información que el software brinda es fiable para el control de los pacientes?						X		X		X		X			

Control	Fiabilidad de datos	¿Con que frecuencia el software brinda datos no fiables en la información de los pacientes?							X		X		X		X					
		Seguimiento	¿El software permite realizar el seguimiento de los pacientes?							X		X		X		X				
	Concurrente	Supervisión	¿Con que frecuencia se realiza la supervisión de la información de los pacientes?							X		X		X		X				
			¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores en sus actividades?								X		X		X		X			
		Registro	¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?								X		X		X		X			
			¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?								X		X		X		X			
	Regularización	¿La regularización de algún documento o actividad que se detecte que es irregular se atiende de manera adecuada?								X		X		X		X				
	Retroalimentación	Evaluación de desempeño	¿Se realiza una evaluación del desempeño del personal en las actividades que realiza?								X		X		X		X			
			¿Se brinda los resultados del personal sobre la evaluación de su desempeño?									X		X		X		X		
		Corrección de información	¿Se corrige la información errada de manera oportuna para el seguimiento de los asegurados?									X		X		X		X		
			¿Los tiempos para la corrección de la información es el adecuado?									X		X		X		X		
		Toma de decisión	¿El control que se realiza permite tomar decisiones para mejorar la retroalimentación de la atención de los trabajadores?									X		X		X		X		



Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

Software acredita intranet y el control del asegurado en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Seguro Social de Salud de la región de Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Software acredita intranet	Portabilidad	Adaptabilidad.	¿La capacidad de adaptabilidad que tiene el software permite cumplir con los requerimientos de las actividades?						X		X		X		X		
			¿El software se adapta a los entornos de trabajo?						X		X		X		X		
		Capacidad para ser instalado	¿La capacidad de instalación del software es amigable e intuitivo?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la instalación del software						X		X		X		X		
	Rendimiento	Tiempo de espera	¿El software tiene la capacidad de ser reemplazado, actualizado o modificado sin perder su funcionalidad?						X		X		X		X		
			¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		X		
		Tolerancia a fallos	¿Con que frecuencia cuando usa el software sucede errores en el tiempo de espera?						X		X		X		X		
			¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
	Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	¿Con que frecuencia el software tolera los fallos recuperando y no perdiendo información?						X		X		X		X		
			¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		X		
		Roles de usuarios	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?						X		X		X		X		
Preventivo	Información oportuna	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?						X		X		X		X			
		¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita ?						X		X		X		X			
		¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?						X		X		X		X			
		¿El software permite obtener la información oportuna de los pacientes?						X		X		X		X			
		¿Con que frecuencia existe demoras en la información que el software brinda ?						X		X		X		X			
		¿La información que el software brinda es fiable para el control de los pacientes?						X		X		X		X			

Control	Fiabilidad de datos	¿Con que frecuencia el software brinda datos nos fiables en la información de los pacientes?								X		X		X		X				
		Seguimiento	¿El software permite realizar el seguimiento de los pacientes?							X		X		X		X				
	Concurrente	Supervisión	¿Con que frecuencia se realiza la supervisión de la información de los pacientes?							X		X		X		X				
			¿Con que frecuencia se supervisa la labor de los trabajadores en sus actividades?								X		X		X		X			
		Registro	¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?								X		X		X		X			
			¿Se monitorea que se realice el registro de los pacientes de manera correcta?								X		X		X		X			
	Regularización	¿La regularización de algún documento o actividad que se detecte que es irregular se atiene de manera adecuada?								X		X		X		X				
	Retroalimentación	Evaluación de desempeño	¿Se realiza una evaluación del desempeño del personal en las actividades que realiza?								X		X		X		X			
			¿Se brinda los resultados del personal sobre la evaluación de su desempeño?									X		X		X		X		
		Corrección de información	¿Se corrige la información errada de manera oportuna para el seguimiento de los asegurados?									X		X		X		X		
			¿Los tiempos para la corrección de la información es el adecuado?									X		X		X		X		
		Toma de decisión	¿El control que se realiza permite tomar decisiones para mejorar la retroalimentación de la atención de los trabajadores?									X		X		X		X		



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martín Montalvo Taboada.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Software acredita intranet

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.0.

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre el software acredita intranet	15	0,881

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,881 para el cuestionario con preguntas sobre el software acredita intranet sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Control

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre el control	15	0,883

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,883 para el cuestionario con preguntas sobre el control y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la confiabilidad

Variables --->	Software acredita intranet									Control																				
Dimensiones --->	Portabilidad			Rendimiento			Funcionalidad			Preventivo			Concurrente			Retro Alimentación														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	3	4	2	4	5	6	3

Base de datos de la encuesta

Variables ---->	Software acredita intranet									Control																				
Dimensiones ---->	Portabilidad			Rendimiento			Funcionalidad			Preventivo			Concurrente			Retroalimentación														
Indicadores ---->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	2	4	2	4	3	1	2
2	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	3	4	5	4
3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4

Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)

