



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

Tecnologías de información y calidad de servicio del
personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San
Martín, 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero de Sistemas

AUTORES:

Christian Jimmy Arbildo Carbajal

Lizardo Vela Saavedra

Kerr Jesus Martín Lovo Vilca

ASESOR:

Dr. Jaime Augusto Rojas Elecano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

Sub Línea

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

UCAYALI - PERÚ

2022

JURADO EVALUADOR



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Secretario



Mg. Saúl Tovar Yachachi
Vocal



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“Año de la soberanía y fortalecimiento nacional”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 2:00 pm del día miércoles 22 de junio del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada “TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ESSALUD DE TARAPOTO, SAN MARTIN - 2022” elaborado por los Bachilleres CHRISTIAN JIMMY ARBILDO CARBAJAL, LIZARDO VELA SAAVEDRA y KERR JESUS MARTIN LOVO VILCA.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: Presidente Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas, Secretario Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales y Vocal Mg. Saul Tovar Yachachi; designados con RESOLUCIÓN N°074-2022-UPP-FIS de fecha 19 de mayo del 2022; 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 CHRISTIAN JIMMY ARBILDO CARBAJAL, LIZARDO VELA SAAVEDRA y KERR JESUS MARTIN LOVO VILCA, 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 CHRISTIAN JIMMY ARBILDO CARBAJAL, LIZARDO VELA SAAVEDRA y KERR JESUS MARTIN LOVO VILCA fue:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" 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 que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado 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 2:45 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente


Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Secretario


Mg. Saúl Tovar Yachachi
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, Christian Jimmy Arbildo Carbajal con DNI: 45351780, Lizardo Vela Saavedra con DNI: 47397812, Kerr Jesus Martin Lovo Vilca con DNI: 71922329, egresados de la Escuela Profesional de 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: "*Tecnologías de información y calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022*".

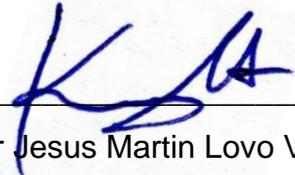
- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no 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, 10 de mayo del 2022.


Jimmy Arbildo Carbajal
DNI: 45351780


Lizardo Vela Saavedra
DNI: 47397812


Kerr Jesus Martin Lovo Vilca
DNI: 71922329

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 54

Pucallpa 18 de abril del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS EDESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: "TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ESSALUD DE TARAPOTO, SAN MARTIN - 2020", perteneciente al bachiller: CHRISTIAN JIMMY ARBILDO CARBAJAL, LIZARDO VELA SAAVEDRA y KERR JESUS MARTIN LOVO VILCA.

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 25,0%. 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 señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la UPP - FIS

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por su sacrificio y esfuerzo, por darnos las orientaciones a para nuestro futuro y por creer en nuestras capacidades.

A nuestras familias, por ser la fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos prepare un futuro mejor.

A nuestros compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegría y tristeza y a todas aquellas personas que durante estos años estuvieron a nuestros lados apoyando y lograron que este sueño se haga realidad.

Los Autores.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la tecnología de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 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 68 trabajadores administrativos de ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, 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 tecnologías de información que, un 42.6% dijo que es bueno, el 22.1% indicó que es regular, el 14.8 % indicó que es malo, el 14.7% indicó que es muy bueno y el 5.8% indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores la tecnología de información en la dirección regional de salud de Tarapoto es buena, se llegó a la conclusión general que existe un nivel de relación positiva entre la tecnología de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.904$ y un grado de significancia de $P = 0.003$, lo que indica un grado de correlación alta.

Palabras claves: Tecnologías de información, calidad de servicio

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between information technology and the quality of service of the administrative staff in ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022, the research has a quantitative approach, a non-experimental design and a descriptive correlational scope, the The method used was the hypothetical deductive, the sample of the object of study was made up of 68 administrative workers of ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022, to whom the questionnaire was applied as a data collection instrument, the same one that was elaborated from of the survey technique, among the main results it was obtained that with respect to the information technology variable, 42.6% said that it is good, 22.1% indicated that it is regular, 14.8% indicated that it is bad, 14.7% I indicate that it is very good and 5.8% indicate that it is very bad, which shows that in the perception of the workers, information technology in the direction r regional health of Tarapoto is good, it was concluded that there is a level of positive relationship between information technology and the quality of service of the administrative staff in ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022, according to the results obtained. when applying the Rho Spearman test where a correlation coefficient $\rho = 0.904$ and a degree of significance of $P = 0.003$ were found, which indicates a high degree of correlation.

Keywords: Information technology, quality of service

Índice

	Página
PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	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	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	4
1.4.4. Justificación Social	4
1.5. Delimitación del estudio	5
	x

1.5.1. Delimitación Espacial	5
1.5.2. Delimitación Temporal	5
1.6. Viabilidad del estudio	5
1.6.1. Viabilidad Técnica	5
1.6.2. Viabilidad Financiera	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del problema	6
2.1.1. A nivel internacional	6
2.1.2. A nivel nacional	8
2.1.3. A nivel local	10
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos básicos	14
2.4. Formulación de hipótesis	18
2.4.1. Hipótesis general	18
2.4.2. Hipótesis específicas	18
2.5. Variables	18
2.5.1. Definición conceptual de la variable	18
2.5.2. Definición operacional	18
2.5.3. Operacionalización de la variable	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1. Diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	23
3.2.1. Población	23
Tabla N° 1: Población de la investigación	23
3.2.2. Muestra	24
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.3.1 Técnica	24

3.3.2 Instrumentos	24
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	24
Tabla N° 2: Resumen de validez de juicio de experto	25
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
4.1. Presentación de resultados	26
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre tecnologías de información	26
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre tecnologías de información	26
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión digitalización	27
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión digitalización	27
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión electrificación	28
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión electrificación	28
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión computarización	29
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión computarización	29
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio	30
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio	30
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad	31
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad	31
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión capacidad de respuesta	32
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión capacidad de respuesta	32
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión empatía	33
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión empatía	33
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	34
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	34
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	35
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	36

Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	37
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	38
4.1. Discusión	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumento de aplicación	49
Anexo 3: Matriz de validación	51
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	57
Anexo 5: Base de datos	58
Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)	64

Índice de tablas y figuras

Índice de Tablas	Página
Tabla N° 1. Población de la investigación	¡Error! Marcador no definido.3
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	¡Error! Marcador no definido.5
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre tecnologías de información	26
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión digitalización	27
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión electrificación	28
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión computarización	29
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio	30
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad	31
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión capacidad	32
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión empatía	33
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	34
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	34
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	35
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	36
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	37
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	38

Índice de Figuras	Página
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre tecnologías de información	26
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión digitalización	27
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión electrificación	28
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión computarización	29

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio	30
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad	31
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión capacidad de respuesta	32

Introducción

En esta investigación se tiene el interés de determinar cómo la calidad de servicio se relaciona con el uso de tecnología de información en el hospital ESSALUD de Tarapoto, por parte de los trabajadores administrativos, cuya misión como entidad es 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.

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 a la tecnología de información y la calidad de servicio.

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 específicamente la competitividad de las organizaciones está determinada por diversas causas, como el uso de las Tecnologías de Información, que mediante sus procesos y técnicas de innovación y desarrollo son fundamentales para que las empresas y organizaciones públicas se incorporen sin problemas al sistema de la globalización, siendo que las tecnologías de la Información se revelan como un elemento esencial para la mejora de la eficiencia y la modernización de la administración local, puesto que el uso de las TI entre los habitantes de una población, ayuda a disminuir la brecha digital existente entre centros urbanos y rurales mejorando la vida de todos los habitantes del planeta.

Las prestaciones de servicios pertenecen a un sector importante en el sistema económico a nivel mundial y en Latinoamérica, generando un gran impacto dado en los productos interno bruto de los países que lo conforman, siendo uno de los principales generadores de puestos de trabajo aportando a sus actividades económicas brindando servicios, pero que aún existe una baja productividad y la innovación es escasa.

En el Perú, hace mucho las entidades públicas están en deuda histórica en cuanto a brindar servicios de calidad, existen diversos factores para ello, una de las mayores causas es la resistencia al cambio automatizado, así como las prácticas de los procesos, las actitudes del trabajo, los fundamentos teóricos, etc. por parte de los servidores.

El uso de las TI en las entidades públicas implica efectuar y desarrollar nuevos procesos, nuevas actividades, nuevas estrategias, así como en el campo de la gerencia como en el plano de los trabajadores. Estos nuevos cambios significan para la entidad pública estimular y fortalecer las habilidades de los empleadores a través del trabajo en equipo y como consecuencia de ello las entidades públicas, ofrecer un mejor servicio institucional y social a la comunidad usuaria.

En el hospital ESSALUD de San Martín, se ha venido implementando el uso de tecnología de información como parte de la modernización para mejorar los servicios que se brinda en esta institución, cuenta con cableado estructurado de red, puntos ágiles de conexión de internet, un servicio de internet con una velocidad de 40 megas, computadoras de escritorio de gama media, laptops, impresoras, entre otros, por lo que en esta investigación se pretenderá medir cuál es la relación entre esta tecnología y la calidad del servicio que se brinda, cual permita observar si su relación es positiva, es negativa o nula.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P1. ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022?

P2. ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022?

P3. ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las tecnologías de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

O1. Analizar la relación que existe entre las tecnologías de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.

O2. Analizar la relación que existe entre las tecnologías de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.

O3. Analizar la relación que existe entre las tecnologías de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó en llenar vacío teóricos en el sentido que va a permitir determinar los procedimientos correctos del uso de las tecnológicas de información y su relación con la calidad del servicio, que se brinda en ESSALUD de la ciudad de Tarapoto en San Martin.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió a la institución mejorar la calidad de su servicio y el uso de adecuado de las tecnologías de información, el cual ayuda cumplir con los objetivos institucionales, mejorando sus procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.4.3. Justificación Metodológica

Esta investigación se utilizó el método deductivo de enfoque cuantitativo, este método según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.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” (p. 150), es decir se planteó el problema de investigación, se definió 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 usó 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, pues los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados a mejorar la calidad de servicio usando tecnología de información en ESSALUD.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el ámbito territorial del hospital ESSALUD Tarapoto en San Martín, ubicado en Jr. Manco Inca, Tarapoto 22201.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por los investigadores fue desde el mes de enero del 2022 hasta abril del 2022, donde se recogerá la información y datos generados en el año 2022.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la presente investigación, contó con un asesor que acompañe el desarrollo de cada capítulo, asignado por la Universidad Privada de Pucallpa, para la validación del instrumento se contará con el aval de expertos en investigación, para el procesamiento de datos se contará con un asesor estadístico.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Vicente, D. (2018), en su investigación titulada *“Impacto de las tecnologías de la información y la calidad de servicio del establecimiento comercial minorista”*, tesis de doctorado en la Universidad Complutense de Madrid, tuvo como objetivo analizar cómo impacta las tecnologías de la información y la calidad de servicio del establecimiento comercial minorista, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance explicativo y descriptivo la muestra fue de 20 tiendas de comercial minorista, llegando a la conclusión que el uso de las TI, mejora e incrementa la calidad del servicio del establecimiento comercial minorista.

Carrillo, M. (2020), en su investigación titulada *“Tecnologías de información y la calidad de servicio en las pequeñas y medianas empresas del sector servicios en el Distrito Metropolitano de Quito”*, tesis de maestría en la universidad Internacional del Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre las Tecnologías de

información y la calidad de servicio en las pequeñas y medianas empresas del sector servicios en el Distrito Metropolitano de Quito, la muestra fue de 106 trabajadores de las pequeñas y medianas empresas, se aplicó una encuesta y un cuestionario llegando a la conclusión que existe relación positiva entre la tecnologías de información y la calidad de servicio en las pequeñas y medianas empresas del sector servicios en el Distrito Metropolitano de Quito.

Murillo, I. (2019), en su investigación titulada "*Uso de las tecnologías de información y su influencia como estrategia de aprendizaje innovador en los estudiantes de cuarto año de la escuela de educación básica Sebastián de Benalcázar de la Parroquia Las Mercedes, cantón Las Naves, Provincia de Bolívar*", tesis de pre grado en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, tuvo como objetivo determinar la influencia que tienen las tecnologías de información en la estrategia de aprendizaje innovador en los estudiantes de cuarto año de la escuela de educación básica Sebastián de Benalcázar de la Parroquia Las Mercedes, cantón Las Naves, Provincia de Bolívar, la investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 40 estudiantes, se aplicó una encuesta y un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una la tecnología de información influye de manera positiva en la estrategia de aprendizaje innovador en los estudiantes de cuarto año de la escuela de educación básica Sebastián de Benalcázar de la Parroquia Las Mercedes, cantón Las Naves, Provincia de Bolívar.

Rubio, R. (2018), en su investigación titulada "*Impacto de las tecnologías de la información en la productividad de las empresas del sector calzado de Tungurahua*", tesis de pre grado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo analizar el impacto de las tecnologías de la información en la productividad de las empresas del sector calzado de Tungurahua, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el diseño no experimental y alcance descriptivo exploratorio, la muestra fue de 304 trabajadores, se llegó a la conclusión que existe un impacto positivo de la tecnología de

información en la productividad de las empresas del sector calzado de Tungurahua.

Beltrán, A. (2020), en su investigación titulada *“Las tecnologías de la información y su contribución en la producción de cultivos”*, tesis de pre grado en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, tuvo como objetivo Describir la contribución que las tecnologías de la información y comunicación TIC´s brindan a la producción de cultivos, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, llegando a la conclusión que el uso de las tecnologías de información va direccionada a mejorar la producción de los cultivos, debido a las mejoras que se pueden realizar gracias a ellas, puesto que las tecnologías de la Información es una de las aplicaciones con mayor potencial en la agricultura, por sus altos beneficios y ventajas que proporciona.

2.1.2. A nivel nacional

Román, R. (2020), en su investigación titulada *“Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019”*, tesis de maestría en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la correlación entre las tecnologías de información y la calidad de los servicios educativos que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, en el periodo 2019, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, la muestra fue de 102 estudiantes, a quienes se les aplicó una encuesta usando un cuestionario, llegando a la conclusión que existe un grado de correlación positiva y alta. entre las tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019 con un coeficiente de correlación de 0.757.

Navarro, J. (2019) en su investigación titulada *“La tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio del taller de topografía de la Universidad Continental”* tesis de maestría en la

Universidad Nacional del Centro, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la Tecnología de la Información y Comunicación y la calidad de servicio del Taller de Topografía de la Universidad Continental, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 600 estudiantes, se aplicó una encuesta con un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva alta, encontrando un coeficiente de correlación 0.790, entre ambas variables, por tanto, es decir que la tecnología de la información y comunicación tiene relación positiva con la calidad de servicio en el Taller de Topografía de la Universidad Continental.

Vásquez, G. y Lozano, D. (2021), en su investigación titulada *“Uso de la tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio en la oficina de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Nacional de Ucayali – 2020”*, tesis de pre grado en la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo conocer cómo se relaciona el uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali, 2020, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, la muestra fue de 91 trabajadores, se aplicó una encuesta con un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre uso de la tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio en la oficina de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Nacional de Ucayali – 2020.

Duran, J. (2020), en su investigación titulada *“Tecnología de la información y calidad de servicio en una institución educativa, Lima – 2019”*, tesis de doctorado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la tecnología de la información y la calidad de servicio en una institución educativa de Lima 2019, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental

y alcance correlacional, la muestra fue de 102 estudiantes, se aplicó la técnica de la encuesta usando un cuestionario, llegando a la conclusión que se determinó que existe relación positiva entre la tecnología de la información y la calidad de servicio en una institución educativa de Lima 2019, con un coeficiente de correlación de 0,249.

Ircañupa, C. (2018), en su investigación titulada *“Tecnología de la información y la calidad del servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018”*, tesis de maestría en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la tecnología de la información y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, el enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, la muestra fue de 40 trabajadores, se aplicó una encuesta con un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la tecnología de la información y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

2.1.3. A nivel local

Chang, J. (2022), en su investigación titulada *“Tecnologías de la Información y Comunicación y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali Periodo 2020”*, Tesis para obtener el grado de doctorado en la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo general de determinar el grado de influencia del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión Administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali periodo 2020, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no

experimental y alcance correlación, la muestra fue de 51 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario, llegando a la conclusión que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación influye significativamente en la Gestión Administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali periodo 2020.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Tecnología de información

Definición

Según Ortiz, F. (2019), son un “Conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real” (p. 28).

Según Escalante, F. (2020), son “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización” (p. 12).

Según Laudon, K. y Laudon, J. (2018), son “un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación” (p. 20).

Dimensiones de tecnología de información

La tecnología de información tiene las siguientes dimensiones:

Digitalización

Según Escalante, F. (2020), “es la acción de habilitar, optimar o transformar la gestión empresarial aprovechando la tecnología digital, es decir encontrar, analizar, crear, comunicar y utilizar información de manera efectiva en un contexto digital, usando herramientas web,

herramientas de medios digitales, herramientas de programación y aplicaciones de software”. (p. 18), tiene los siguientes indicadores

- Usabilidad
- Funcionalidad y estabilidad
- Procesos

Electronificación

Según Escalante, F. (2020), “Es la propensión a la utilización de un soporte físico homogéneo de todo tipo de información definiéndose como el área de la ingeniería y de la física aplicada tocante al esbozo y concentración de conectores, generalmente circuitos electrónicos, dicho funcionamiento pende del flujo de electrones para la generación, transmisión, recepción, almacenamiento de información” (p. 22), tiene los siguientes indicadores:

- Tiempo de respuesta
- Internet
- Grado de tecnología de red

Computarización

Según Escalante, F. (2020), “Es la tendencia al uso del microprocesador o del ordenador como gran aliado dinamizador y gestor de la convergencia, las computadoras han reformado considerablemente el modo en que las empresas manejan en sus respectivas industrias. la tecnología ha adelantado tan marcadamente que aquellos que no lo usan en sus negocios u organizaciones” (p. 25), tiene los siguientes indicadores:

- Soporte informático
- Mantenimiento preventivo
- Reposición

2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

Definición

Según Zeithaml et al. (2018), es “la diferencia que existe entre lo que el cliente espera y lo que recibe del servicio brindado, es decir sus expectativas contra las percepciones después de recibir el servicio” (p. 22).

Según Tigani, D. (2018), es “el grado de conocimiento y la capacidad de satisfacción para superar o cumplir con las expectativas de nuestros clientes” (p. 16).

Según Valls et al. (2018), es “la capacidad de cumplir o superar con las expectativas de nuestros clientes, creando un valor agregado en estas acciones” (p. 136).

Dimensiones de calidad de servicio

La calidad de servicio tiene las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles

Según Zeithaml et al. (2018), es “el aspecto físico de las instalaciones, herramientas y equipos que se utilizaran en la prestación de los servicios” (p. 29), tiene los siguientes indicadores:

- Infraestructura
- Herramientas
- Equipos
-

Fiabilidad

Según Zeithaml et al. (2018), como “la destreza con el cual se brinda el servicio que se promete, de forma cuidadosa y segura” (p. 29), tiene los siguientes indicadores:

- Cumplimiento del servicio prometido
- Manejo de la información clara y precisa
- Garantía del servicio brindado

Capacidad de respuesta

Según Zeithaml et al. (2018), como “aquella iniciativa para ayudar a los clientes, brindándoles un buen servicio de manera rápida” (p. 29), tiene los siguientes indicadores:

- Conclusión de tramites
- Atención rápida y precisa
- Disposición para resolver dudas y consultas

Seguridad

Según Zeithaml et al. (2018), como “el grado de conocimientos y atenciones que muestran los empleados respecto al desarrollo del servicio que brindan, inspirando confianza y solvencia” (p. 29), tiene los siguientes indicadores:

- Nivel de conocimiento
- Nivel de confianza
- Nivel de solvencia

Empatía

Según Zeithaml et al. (2018), es “el nivel de atención individualizada que las organizaciones o empresas ofrecen a sus clientes” (p. 30), tiene los siguientes indicadores:

- Atención individualizada
- Respeto
- Interés de las inquietudes planteadas por los usuarios

2.3. Definición de términos básicos

Atención rápida y precisa

Según Zeithaml et al. (2018), es la asistencia y el asesoramiento que una empresa ofrece a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios.

Cumplimiento del servicio prometido

Según Zeithaml et al. (2018), Implica desarrollar el servicio prometido correcta y oportunamente

Equipos

Según Escalante, F. (2020), es el conjunto de aparatos electrónicos y servicios anexos que pueden girar en torno al ordenador personal, incluyendo el propio ordenador personal (ya sea de sobremesa o portátil), y la comunicación entre ordenadores y los servicios que dichas redes de intercomunicación precisan.

Estabilidad

Según Ortiz, F. (2019), se dice que un sistema es estable cuando su nivel de fallos disminuye por debajo de un determinado umbral, que varía dependiendo de la estabilidad que se requiera.

Funcionalidad

Según Escalante, F. (2020), se refiere a la capacidad de una herramienta tecnológica para suministrar un conjunto de funciones que satisfagan las necesidades implícitas o explícitas de los usuarios, al ser utilizado bajo condiciones específicas.

Grado de tecnología de red

Según Laudon, K. y Laudon, J. (2018), es la interconexión física o inalámbrica que vincula varios dispositivos informáticos (servidores, computadoras, teléfonos móviles, periféricos, entre otros) para que se comuniquen entre sí, con la finalidad de compartir datos y ofrecer servicios.

Herramientas

Según Ortiz, F. (2019), es el conjunto de instrumentos empleados para manejar información por medio de la computadora como el procesador de texto, la base de datos, graficadores, correo

electrónico, hojas de cálculo, buscadores, programas de diseño, presentadores, redes de telecomunicaciones, entre otros

Internet

Según Laudon, K. y Laudon, J. (2018), Es una red de computadoras interconectadas entre si que ofrecen acceso y comparten información a través de un lenguaje común. En la actualidad es la red de computadoras más grandes que existe en el mundo; se conecta por teléfono (a través de un módem) o por fibra óptica y transmite toda clase de información.

Infraestructura

Según Valls et al. (2018), es el conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Mantenimiento preventivo

Según Escalante, F. (2020), el mantenimiento preventivo es una estrategia de mantenimiento sencilla y popular. El mantenimiento preventivo puede ayudar a prolongar la vida útil de los activos, aumentar la productividad y, en última instancia, reducir el gasto de mantenimiento.

Manejo de la información clara y precisa

Según Valls et al. (2018), es la recolección y el manejo de la información de uno o más fuentes y la distribución de esa información a uno o más audiencias. Esto en algunos casos involucra a ellos quienes tienen un papel en la producción o un derecho sobre la información

Procesos

Según Escalante, F. (2020), Es la ejecución de diversas instrucciones por parte del microprocesador, de acuerdo a lo que indica un programa.

Reposición

Valls et al. (2018), es el proceso de reabastecimiento de las estanterías del almacén tras la recepción de nuevas mercancías por parte de producción o de proveedores

Respeto

Según Zeithaml et al. (2018), es la consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.

Soporte informático

Según Ortiz, F. (2019), es un servicio que se encarga de darle al cliente un soporte por diferentes medios para buscar una solución al problema del mismo, ya sean físicas (hardware) o lógicas (software) de cualquier tipo de dispositivo electrónico

Tiempo de respuesta

Según Escalante, F. (2020), Es el tiempo transcurrido entre una consulta en un sistema y la respuesta a esa consulta, a solicitudes de servicio en una variedad de tecnologías

Tramites

Según Tigani, D. (2018), es un conjunto de operaciones relacionadas, ejecutadas por varias personas, que tiene un fin o propósito

Usabilidad

Según Ortiz, F. (2019), es el grado en que un producto puede ser usado por usuarios específicos para conseguir metas específicas con efectividad, eficiencia y satisfacción dado un contexto específico de uso.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

H1. Existe relación significativa entre las tecnologías de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

H2. Existe relación significativa entre las tecnologías de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

H3. Existe relación significativa entre las tecnologías de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Tecnologías de información

Según Escalante, F. (2020), son “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización” (p. 12).

Calidad de servicio

Según Zeithaml et al. (2018), es “la diferencia que existe entre lo que el cliente espera y lo que recibe del servicio brindado, es decir sus expectativas contra las percepciones después de recibir el servicio” (p. 22).

2.5.2. Definición operacional

Variable 2: Tecnología de información

Se obtendrá el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores

administrativos de Essalud, en San Martín, sobre las tecnologías de información y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

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

Variable 2: Calidad de servicio

Se obtendrá el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores administrativos de Essalud, en San Martín, sobre la calidad de servicio sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado 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: Tecnología de información

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Digitalización	Usabilidad	1,2	¿La usabilidad de la herramienta de tecnológicas de información son funcional para las actividades que realiza? ¿La usabilidad de las tecnologías de información en las áreas administrativas se adapta a los procesos operativos que realiza?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Funcionalidad y estabilidad	3, 4	¿La funcionalidad de las tecnologías de información muestra estabilidad durante la labor diaria que desempeñan los trabajadores? ¿Con que frecuencia ocurre errores en la estabilidad de las herramientas de tecnología de información que utiliza?	
	Procesos	5	¿El uso de tecnología de información mejora los procesos que realiza en su labor diaria?	
Electronificación	Tiempo de respuesta	6,7	¿Cuándo se realiza las operaciones usando las herramientas de tecnología de información, los tiempos de respuesta son los adecuados? ¿Con que frecuencia los tiempos de respuesta de algún requerimiento o consulta entre las áreas administrativas usando las herramientas de tecnología de información es el adecuado?	
	Internet	8,9	¿Con que frecuencia las actividades que realizan lo trabajadores requiere del servicio de internet? ¿La velocidad de trasferencia del internet le permite realizar su labor de manera eficiente?	
	Grado de tecnología de red	10	¿Considera que el grado de tecnología de la red implementada en la institución es el adecuado?	
Computarización	Soporte informático	11,12	¿Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno? ¿Cuándo existe una avería el tiempo de respuesta para atender esa avería por parte del soporte informático es el adecuado?	
	Mantenimiento preventivo	13,14	¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos? ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para el buen uso equipos informáticos, como parte del mantenimiento preventivo?	
	Reposición	15	¿Con que frecuencia ante una avería grave de un equipo informático se cuenta con un plan de reposición?	

Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	16,17	¿Se tiene las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el servicio prometido? ¿Con que frecuencia se evalúa el cumplimiento de los servicios prometidos en su área ?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Manejo de la información clara y precisa	18,19	¿Existe un manejo de información clara y precisa en las áreas administrativas de Essalud? ¿Se comparte y actualiza de manera clara y precisa la información entre los trabajadores de las áreas administrativas?	
	Garantía del servicio brindado	20	¿Con que frecuencia se mide la calidad del servicio brindado para garantizar un buen servicio?	
Capacidad de respuesta	Conclusión de tramites	21,22	¿Existe niveles de prioridad para la conclusión de los tramites? ¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de conclusión de los tramites en su área administrativa ?	
	Atención rápida y precisa	23,24	¿Existe tiempos establecidos para la atención rápida y precisa de los requerimientos o tramites solicitados? ¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de atención rápida y precisa a los requerimientos o tramites?	
	Disposición para resolver dudas y consultas	25	¿Los trabajadores tienen una buena disposición para atender los tramites o requerimiento?	
Empatía	Atención individualizada	26,27	¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados? ¿Las herramientas tecnológicas le permite atender los requerimientos o solicitudes de manera individualizada?	
	Respeto	28,29	¿Se trata con respeto al personal de las áreas administrativas por parte de los jefes y directivos? ¿El personal de las áreas administrativas respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos?	
	Interés de las inquietudes planteadas por los usuarios	30	¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación es 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”. (p. 21).

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

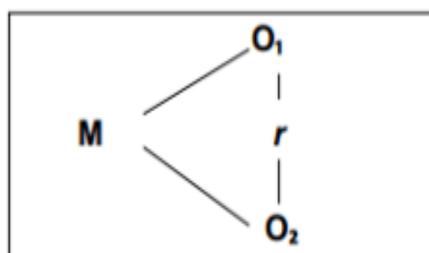
El método a utilizar en la presente investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

El diseño de la investigación es no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185) y su alcance será 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” (p. 90).

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

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de los trabajadores administrativas de ESSALUD

O₁ = Tecnologías de información

O₂ = Calidad de servicio

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población será el número de trabajadores administrativos de ESSALUD, como se detalla a continuación:

Tabla N° 1: Población de la investigación

N	Áreas	Cantidad
1	Dirección	3
2	Informática	9
3	Administración	3
5	Finanzas	13
6	Logística	23
7	Recursos humanos	10
8	Referencia	7
	Total	68

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” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se va a considerar serán los 68 trabajadores de Essalud.

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 para la investigación, 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” (p. 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 fue un cuestionario de 30 ítems, 15 referente a las tecnologías de información y 15 para la calidad de servicio, 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 valides 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	Magister	Adrian Marcelo Sifuentes Rosales	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Confidencialidad

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, los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Una vez que se aplicó 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 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

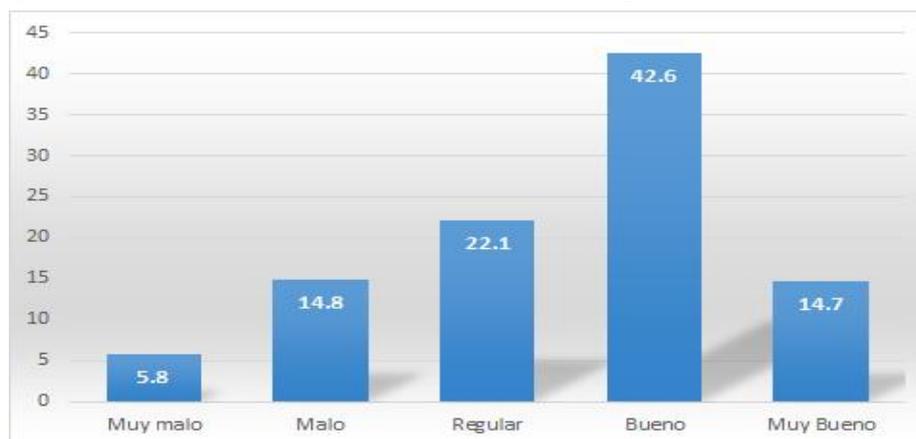
Variable 1: Tecnologías de información

Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre tecnologías de información

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	4	5.8	5.8
Malo	10	14.8	20.6
Regular	15	22.1	42.7
Bueno	29	42.6	85.3
Muy Bueno	10	14.7	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre tecnologías de información



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a las tecnologías de información, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 42.6% dijo que es bueno, el 22.1% indicio que es regular, el 14.8 % indico que es malo, el 14.7% indico que es muy bueno y el 5.8% indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores la tecnología de información en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

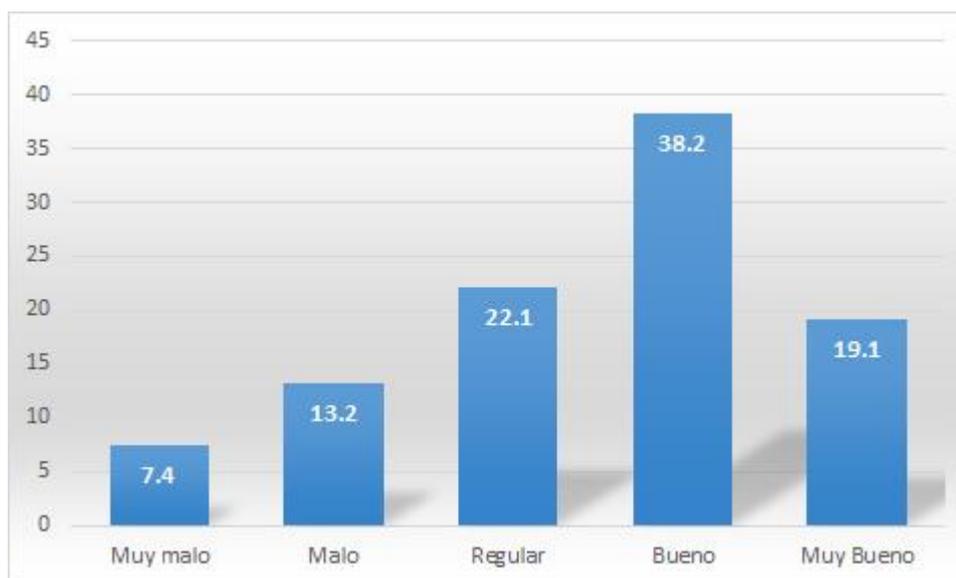
Dimensiones de la variable tecnología de información

Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión digitalización

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	5	7.4	7.4
Malo	9	13.2	20.6
Regular	15	22.1	42.7
Bueno	26	38.2	80.9
Muy Bueno	13	19.1	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión digitalización



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión digitalización mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 38.2% indico que es bueno, el 22.1% indicio que es regular, el 19.1% indico que el sistema es muy bueno, el 13.2% indico es malo y el 7.4% indico que es muy malo.

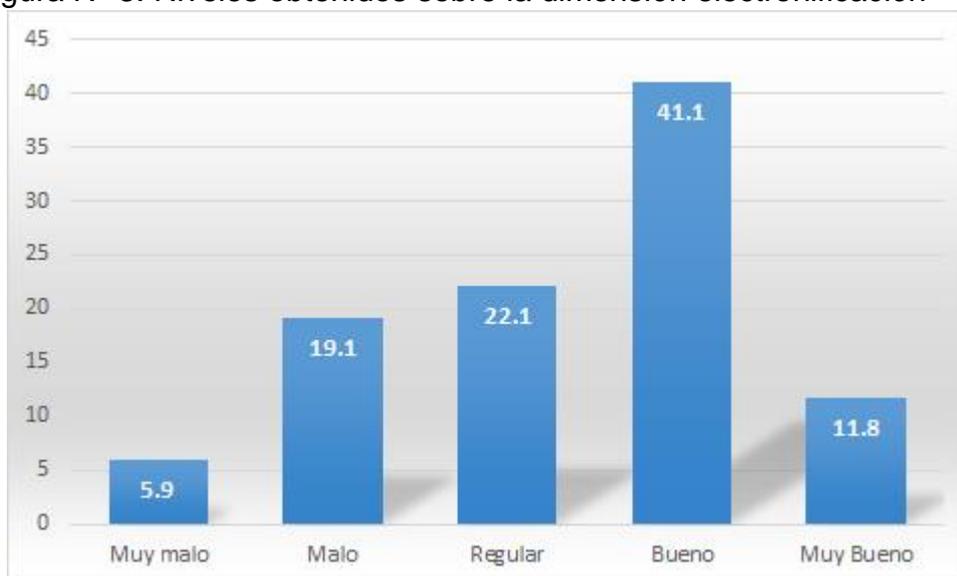
7.4 % indico que el sistema es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión digitalización de la variable tecnología de información en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión electrificación

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	4	5.9	5.9
Malo	13	19.1	25
Regular	15	22.1	47.1
Bueno	28	41.1	88.2
Muy Bueno	8	11.8	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión electrificación



Nota. Elaboración propia

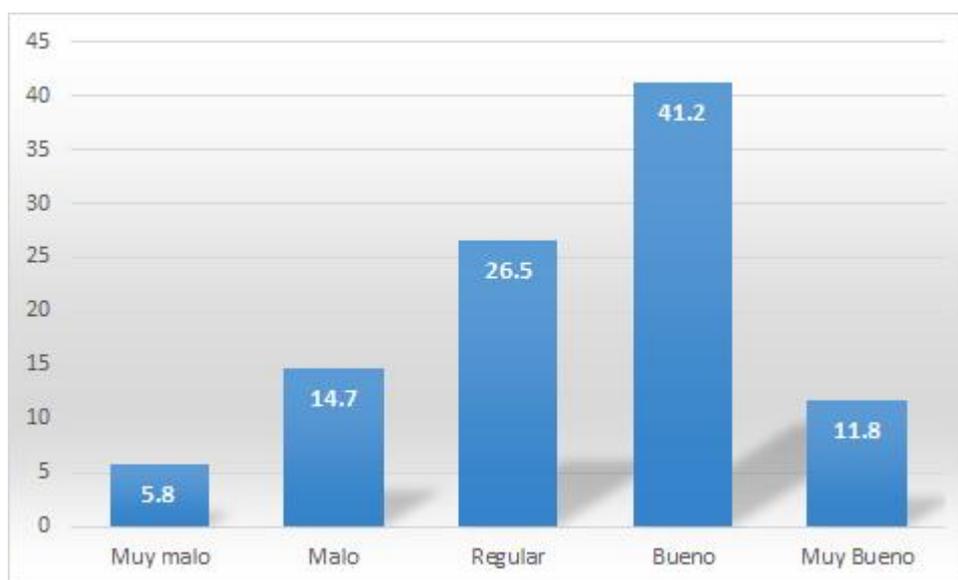
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión electrificación mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 41.2% indico que es bueno, el 22.1% indico que es regular, el 19.1% indico que el sistema es malo, el 11.8% indico es muy bueno y el 5.9% indico que el sistema es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión electrificación de la variable tecnología de información en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión computarización

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	4	5.8	5.8
Malo	10	14.7	20.5
Regular	18	26.5	47
Bueno	28	41.2	88.2
Muy Bueno	8	11.8	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión computarización



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión computarización mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 41.2% indicó que es bueno, el 26.5% indicó que es regular, el 14.7% indicó que el sistema es malo, el 11.8% indicó que es muy bueno y el 5.8% indicó que el sistema es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión computarización de la variable tecnología de información en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

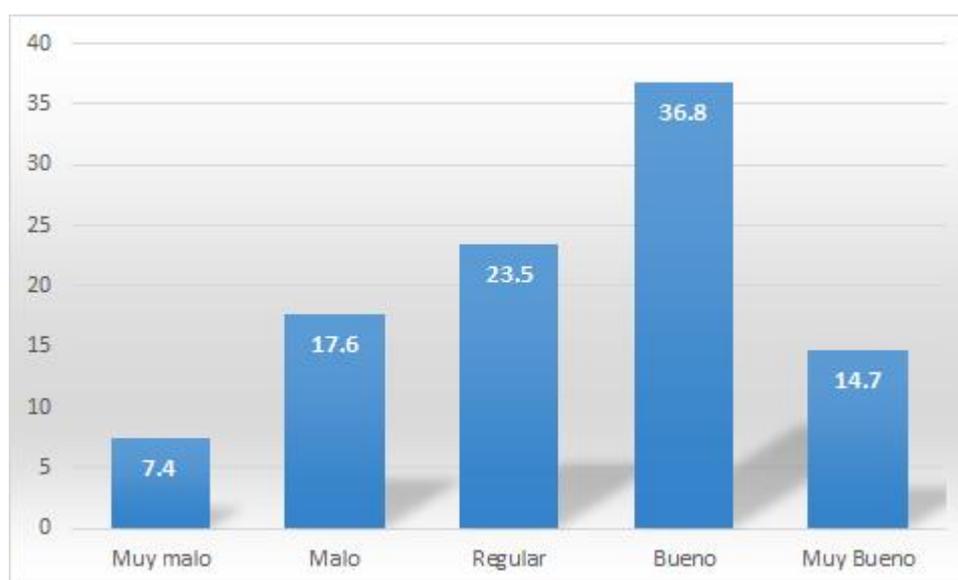
Variable: Calidad de servicio

Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	5	7.4	7.4
Malo	12	17.6	25
Regular	16	23.5	48.5
Bueno	25	36.8	85.3
Muy Bueno	10	14.7	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la calidad de servicio mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 36.8% indico que es bueno, el 23.5% indicio que es regular, el 17.6% indico que es malo, el 14.7% indico que es muy bueno y el 7.4% indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores la calidad de servicio en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

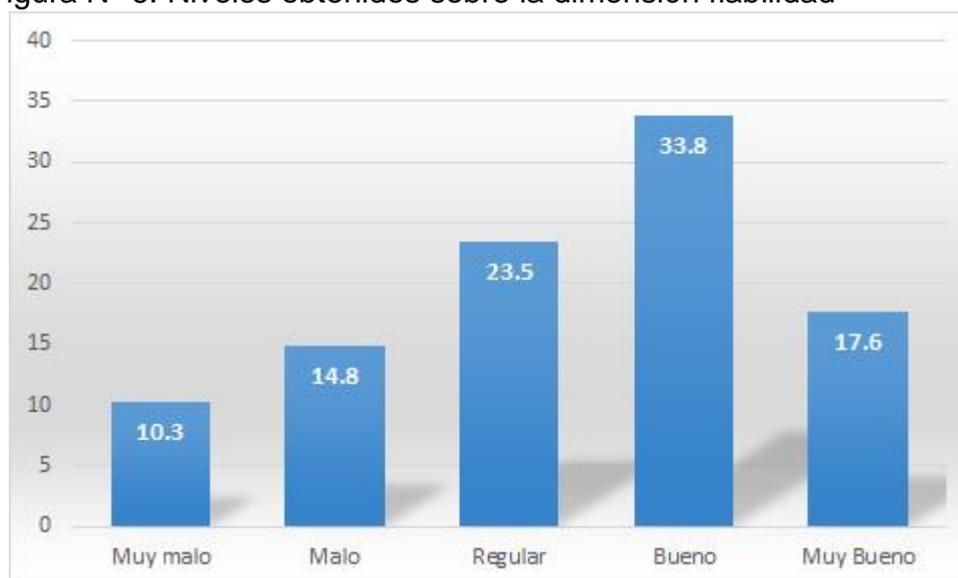
Dimensiones de la variable calidad de servicio

Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	7	10.3	10.3
Malo	10	14.8	25.1
Regular	16	23.5	48.6
Bueno	23	33.8	82.4
Muy Bueno	12	17.6	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad



Nota. Elaboración propia

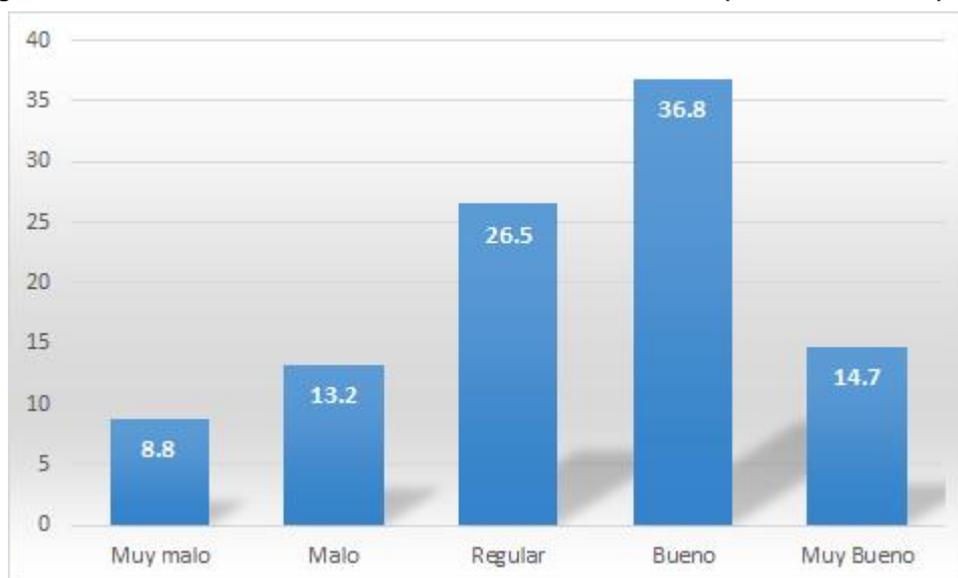
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión fiabilidad mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 33.8% indicó que es bueno, el 23.5% indicó que es regular, el 17.6% indicó que es muy bueno, el 14.8% indicó que es malo y el 10.3% indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión capacidad de respuesta

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	6	8.8	8.8
Malo	9	13.2	22
Regular	18	26.5	48.5
Bueno	25	36.8	85.3
Muy Bueno	10	14.7	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión capacidad de respuesta



Nota. Elaboración propia

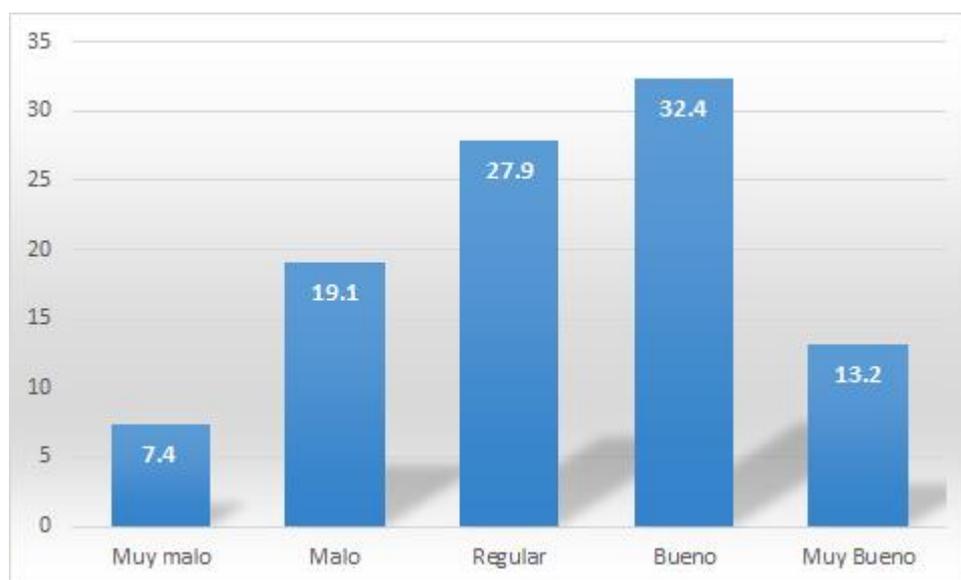
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión capacidad de respuesta mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 36.8% indicó que es bueno, el 26.5% indicó que es regular, el 14.7% indicó que es muy bueno, el 13.2% indicó que es malo y el 8.8% indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión empatía

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	5	7.4	7.4
Malo	13	19.1	26.5
Regular	19	27.9	54.4
Bueno	22	32.4	86.8
Muy Bueno	9	13.2	100
Total	68	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión empatía



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión empatía mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 32.4% indicó que es bueno, el 27.9% indicó que es regular, el 19.1% indicó que es malo, el 13.2% indicó que muy bueno y el 7.4% indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en la dirección regional de salud de Tarapoto es bueno.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

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

Tecnología de información	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Digitalización	.353	68	.005
Electronificación	.348	68	.006
Computarización	.356	68	.008

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable tecnología de informacion 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

Calidad de servicio	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Fiabilidad	.378	68	.009
Capacidad de respuesta	.334	68	.002
Empatía	.356	68	.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 calidad de servicio 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

h₀: No existe relación significativa entre la tecnología de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

h₁: Existe relación significativa entre la tecnología de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general

			tecnología de información	calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	tecnología de información	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 68	0.904 68
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.904 68	1.000 68

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la tecnología de información y la calidad de servicio, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.904$ y un grado de significancia de $P = 0.003$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta 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

h₀: No existe relación significativa entre la tecnología de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

h₁: Existe relación significativa entre la tecnología de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1

		tecnología de información	Fiabilidad
RHO DE SPEARMAN	tecnología de información	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.001 68
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.896 0.001 68

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la tecnología de información y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.896$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre la tecnología de información y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

h₀: No existe relación significativa entre la tecnología de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

h₁: Existe relación significativa entre la tecnología de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2

			tecnología de información	Capacidad de respuesta
RHO DE SPEARMAN	tecnología de información	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 68	0.890 68
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.890 68	1.000 68

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la tecnología de información y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.890$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre la tecnología de información y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio, 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 relación significativa entre la tecnología de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

h1: Existe relación significativa entre la tecnología de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022.

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3

			tecnología de información	Empatía
RHO DE SPEARMAN	tecnología de información	Coeficiente de correlación	1.000	0.988
		Sig. (bilateral)		0.003
			N	68
	Empatía	Coeficiente de correlación	0.988	1.000
Sig. (bilateral)		0.002		
		N	68	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la tecnología de información y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.896$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre la tecnología de información y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.1. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva entre la tecnología de información y la calidad de servicio, un coeficiente de correlación $\rho = 0.904$ y un grado de significancia de $P = 0.003$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de la tecnología de información y la calidad de servicio en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la Vicente, D. (2018), quien tuvo como objetivo analizar cómo impacta las tecnologías de la información y la calidad de servicio del establecimiento comercial minorista, llegando a la conclusión que el uso de las TI, mejora e incrementa la calidad del servicio del establecimiento comercial minorista, fundamentado en que las tecnologías de información que Según Escalante, F. (2020), son “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización” (p. 12) y la calidad de servicio según Zeithaml et al. (2018), es “la diferencia que existe entre lo que el cliente espera y lo que recibe del servicio brindado, es decir sus expectativas contra las percepciones después de recibir el servicio” (p. 22).

2. De acuerdo los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la tecnología de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.896$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de la tecnología de información y fiabilidad en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Román, R. (2020) quien tuvo como uno de sus objetivos específicos analizar la correlación entre la tecnología de información y la fiabilidad que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, en el periodo 2019, llegando a la conclusión que existe un grado de correlación positiva y alta entre tecnología de información y fiabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019,

teniendo en cuenta que la digitalización según Zeithaml et al. (2018), como “la destreza con el cual se brinda el servicio que se promete, de forma cuidadosa y segura” (p. 29).

3. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre la tecnología de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.890$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de la tecnología de información y la capacidad de respuesta, como lo es la investigación que realizó por Navarro, J. (2019) tuvo como objetivo uno de sus objetivos analizar la relación que existe entre la tecnología de la información y comunicación y la capacidad de respuesta del Taller de Topografía de la Universidad Continental, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva alta, encontrando un coeficiente de correlación 0.790 , entre ambas variables, por tanto, es decir que la tecnología de la información y comunicación tiene relación positiva con la capacidad de respuesta en el Taller de Topografía de la Universidad Continental, teniendo en cuenta que la capacidad Según Zeithaml et al. (2018), como “aquella iniciativa para ayudar a los clientes, brindándoles un buen servicio de manera rápida” (p. 29).

4. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre la tecnología de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.896$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de la tecnología de información y empatía, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Vásquez, G. y Lozano, D. (2021), tuvo como uno de sus objetivos conocer cómo se relaciona el uso de la tecnología de la información y la empatía en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables,

Universidad Nacional de Ucayali, 2020, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre uso de la tecnología de la información y comunicación y la empatía en la oficina de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Nacional de Ucayali – 2020, teniendo en cuenta que la empatía según Zeithaml et al. (2018), es “el nivel de atención individualizada que las organizaciones o empresas ofrecen a sus clientes” (p. 30).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre las tecnologías de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.904$ y un grado de significancia de $P = 0.003$, lo que indica un grado de correlación alta.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre las tecnologías de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.896$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

2. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre las tecnologías de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.890$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alto.

3. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre las tecnologías de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0.896$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alto.

Recomendaciones

1. A los directivos desarrollar planes de acción sobre la implementación el mantenimiento preventivo y uso adecuado de los equipos y la adquisición herramientas tecnología que forman parte de las tecnologías de información que la institución cuenta, este plan de acción debe incluir la digitalización de actividades que se realizan de manera manual, la electrificación con equipos para el trabajo automatizado y computarización que formen parte de un sistema digital que permita la ayuda en la actividades de los trabajadores mejorando su fiabilidad, la capacidad de respuestas en sus procedimientos y la empatía hacía las actividades que realicen.

2. A los jefes de área monitorear las actividades que realizan los trabajadores con el fin de identificar aquellas debilidades en el uso delas tecnologías de información que influyan en la calidad de servicio que brindan, con el objetivo de fortalecer aquellas debilidades y mejorar la calidad de servicio brindada.

3. A los trabajadores, hacer el uso correcto de las tecnologías de información implementadas en ESSALUD de Tarapoto, que les permita llevar a cabo un trabajo en línea con las herramientas tecnológicas que están a su disposición como parte dela modernización delos procesos que influirá en la mejora de los tiempos de respuesta y la atención a los usuarios.

4. A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas a tecnologías de información y calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beltrán, A. (2020). Las tecnologías de la información y su contribución en la producción de cultivos [tesis de pre grado, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador]. Repositorio institucional Utb. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8334>
- Carrillo, M. (2020). Tecnologías de información y la calidad de servicio en las pequeñas y medianas empresas del sector servicios en el Distrito Metropolitano de Quito [tesis de maestría Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio institucional Uide. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4368/1/T-UIDE-1368.pdf>
- Chang, J. (2022). Tecnologías de la Información y Comunicación y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali Periodo 2020 [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional Unu. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5310>
- Duran, J. (2020). Tecnología de la información y calidad de servicio en una institución educativa, Lima – 2019 [tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61407>
- Escalante, F. (2020). Tecnologías de la información y comunicación. Editorial Klik Soluciones educativas. Mexico. <https://books.google.com.pe/books?id=f487EAAAQBAJ>
- Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. Santa fe, Mexico: McGRAW-HIL.
- Ircañaupa, C. (2018). Tecnología de la información y la calidad del servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29459>

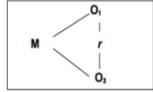
- Laudon, K., y Laudon, J. (2018). Sistemas de información gerencial. Editorial Pearson. México. otana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf
- Navarro, J. (2019). La tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio del taller de topografía de la Universidad Continental [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro]. Repositorio institucional Uncp. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6575>.
- Murillo, I. (2019). Uso de las tecnologías de información y su influencia como estrategia de aprendizaje innovador en los estudiantes de cuarto año de la escuela de educación básica Sebastián de Benalcázar de la Parroquia Las Mercedes, cantón Las Naves, Provincia de Bolívar [tesis de pre grado, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador]. Repositorio institucional Utb. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6208>
- Ortiz, F. (2019). Tecnologías de la información y la comunicación. Editorial Grupo Patria. Mexico. <https://books.google.com.pe/books?id=OJctEAAAQBAJ>
- Román, R. (2020). Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45979>
- Rubio, R. (2018). Impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) en la productividad de las empresas del sector calzado de Tungurahua [Tesis de pre grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional Uta. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26154>
- Vásquez, G. y Lozano, D. (2021). Uso de la tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio en la oficina de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Nacional de Ucayali – 2020 [tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional Unu. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5256>.

- Vicente, D. (2018). Impacto de las tecnologías de la información y la calidad de servicio del establecimiento comercial minorista [tesis de doctorado en la Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional Ucm. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40852/1/T38264.pdf>
- Valls et al. (2018). La calidad del servicio. Ecuador: Editorial Mar Abierto. Recuperado de https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Tigani, D. (2018). Excelencia en servicio. Argentina: Editorial Liderazgo 21. Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Zeithaml et al. (2018). Calidad total en la gestión de servicios. España: Editorial Diaz de Santos. Recuperado de https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTION_DE_SERVICIOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tecnologías de información y calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022?	Determinar la relación que existe entre las tecnologías de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.	Existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.	Variable 1: Tecnologías de información	Digitalización	Usabilidad Funcionalidad y estabilidad Procesos	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO No experimental ALCANCE Descriptivo Correlacional ESQUEMA: 
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico		Electronificación	Tiempo de respuesta Internet Grado de tecnología de red	
P1. ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022?	O1. Analizar la relación que existe entre las tecnologías de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.	H1. Existe relación significativa entre las tecnologías de información y fiabilidad del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.		Computarización	Soporte informático Mantenimiento preventivo Reposición	
P2. ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022?	O2. Analizar la relación que existe entre las tecnologías de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.	H2. Existe relación significativa entre las tecnologías de información y la capacidad de respuesta del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.		Variable 2: Calidad de servicio	Fiabilidad	
P3. ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022?	O3. Analizar la relación que existe entre las tecnologías de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.	H3. Existe relación significativa entre las tecnologías de información y empatía del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martin, 2022.	Capacidad de respuesta		Conclusión de tramites Atención rápida y precisa Disposición para resolver dudas y consultas	
			Empatía		Atención individualizada Respeto Interés de las inquietudes planteadas por los usuarios	

Anexo 2: Instrumento de aplicación

Tecnologías de información y calidad de servicio del personal administrativo en ESSALUD de Tarapoto, San Martín, 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada a las tecnologías de información y calidad de servicio. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

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	A veces	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Tecnologías de información					
D1	Digitalización	1	2	3	4	5
01	¿La usabilidad de la herramienta de tecnológicas de información son funcional para las actividades que realiza?					
02	¿La usabilidad de las tecnologías de información en las áreas administrativas se adapta a los procesos operativos que realiza?					
03	¿La funcionalidad de las tecnologías de información muestra estabilidad durante la labor diaria que desempeñan los trabajadores?					
04	¿Con que frecuencia ocurre errores en la estabilidad de las herramientas de tecnología de información que utiliza?					
05	¿El uso de tecnología de información mejora los procesos que realiza en su labor diaria?					
D2	Electronificación	1	2	3	4	5
06	¿Cuándo se realiza las operaciones usando las herramientas de tecnología de información?					
07	¿ Los tiempos de respuesta son los adecuados?					
08	¿Con que frecuencia las actividades que realizan los trabajadores requiere del servicio de internet?					
09	¿La velocidad de transferencia del internet le permite realizar su labor de manera eficiente?					

10	.¿Considera que el grado de tecnología de la red implementada en la institución es el adecuado?					
D3	Computarización	1	2	3	4	5
11	¿Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno?					
12	¿Cuándo existe una avería el tiempo de respuesta para atender esa avería por parte del soporte informático es el adecuado?					
13	¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos?					
14	¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para el buen uso equipos informáticos, como parte del mantenimiento preventivo?					
15	¿Con que frecuencia ante una avería grave de un equipo informático se cuenta con un plan de reposición?					
Items	Calidad de servicio					
D1	Fiabilidad	1	2	3	4	5
16	¿Se tiene las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el servicio prometido?					
17	¿Con que frecuencia se evalúa el cumplimiento de los servicios prometidos en su área ?					
18	¿Existe un manejo de información clara y precisa en las áreas administrativas de ESSALUD?					
19	¿Se comparte y actualiza de manera clara y precisa la información entre los trabajadores de las áreas administrativas?					
20	¿Con que frecuencia se mide la calidad del servicio brindado para garantizar un buen servicio?					
D2	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
21	¿Existe niveles de prioridad para la conclusión de los tramites?					
22	¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de conclusión de los tramites en su área administrativa?					
23	¿Existe tiempos establecidos para la atención rápida y precisa de los requerimientos o tramites solicitados?					
24	¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de atención rápida y precisa a los requerimientos o tramites?					
25	¿Los trabajadores tienen una buena disposición para atender los tramites o requerimiento?					
D3	Empatía	1	2	3	4	5
26	¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados?					
27	¿Las herramientas tecnológicas le permite atender los requerimientos o solicitudes de manera individualizada?					
28	¿Se trata con respeto al personal de las áreas administrativas por parte de los jefes y directivos?					
29	¿El personal de las áreas administrativas respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos?					
30	¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios?					

Anexo 3: Matriz de validación

Tecnologías de información y calidad de servicio del personal administrativo en Essalud de Tarapoto, San Martín, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	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
Tecnología de información	Digitalización	Usabilidad	¿La usabilidad de la herramienta de tecnologías de información son funcional para las actividades que realiza?						✓		✗		✗				
			¿La usabilidad de las tecnologías de información en las áreas administrativas se adapta a los procesos operativos que realiza?						✗		✗		✗		✗		
		Funcionalidad y estabilidad	¿La funcionalidad de las tecnologías de información muestra estabilidad durante la labor diaria que desempeñan los trabajadores?						✗		✗		✗		✗		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la estabilidad de las herramientas de tecnología de información que utiliza?						✗		✗		✗		✗		
	Procesos	¿El uso de tecnología de información mejora los procesos que realiza en su labor diaria?						✗		✗		✗		✗			
	Electronificación	Tiempo de respuesta	¿Cuando se realiza las operaciones usando las herramientas de tecnología de información, los tiempos de respuesta son los adecuados?						✗		✗		✗		✗		
			¿Con que frecuencia los tiempos de respuesta de algún requerimiento o consulta entre las áreas administrativas usando las herramientas de tecnología de información es el adecuado?						✓		✓		✓		✓		
		Internet	¿Con que frecuencia las actividades que realizan los trabajadores requiere del servicio de internet?						✓		✓		✓		✓		
			¿La velocidad de transferencia del internet le permite realizar su labor de manera eficiente?						✗		✗		✓		✗		
	Grado de tecnología de red	¿Considera que el grado de tecnología de la red implementada en la institución es el adecuado?						✗		✗		✗		✗			
	Computerización	Soporte informático	¿Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno?						✗		✗		✗		✗		
			¿Cuando existe una avería el tiempo de respuesta para atender esa avería por parte del soporte informático es el adecuado?						✗		✗		✗		✗		
Mantenimiento preventivo		¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos?						✗		✗		✗		✗			
		¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para el buen uso equipos informáticos, como parte del mantenimiento preventivo?						✗		✗		✗		✗			
Reposición		¿Con que frecuencia ante una avería grave de un equipo informático se cuenta con un plan de reposición?						✗		✗		✓		✗			

Calidad de servicio	Fidelidad	Cumplimiento del servicio prometido	¿Se tiene las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el servicio prometido?							X	X	X	X	
			¿Con que frecuencia se evalúa el cumplimiento de los servicios prometidos en su área?							X	X	X	X	
		Manejo de la información clara y precisa	¿Existe un manejo de información clara y precisa en las áreas administrativas de Essalud?							X	X	X	X	
			¿Se comparte y actualiza de manera clara y precisa la información entre los trabajadores de las áreas administrativas?							X	X	X	X	
		Garante del servicio brindado	¿Con que frecuencia se mide la calidad del servicio brindado para garantizar un buen servicio?							X	X	X	X	
		Conclusión de tramites	¿Existe niveles de prioridad para la conclusión de los tramites?							X	X	X	X	
			¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de conclusión de los tramites en su área administrativa?							X	X	X	X	
		Atención rápida y precisa	¿Existe tiempos establecidos para la atención rápida y precisa de los requerimientos o tramites solicitados?							X	X	X	X	
			¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de atención rápida y precisa a los requerimientos o tramites?							X	X	X	X	
		Disposición para resolver dudas y consultas	¿Los trabajadores tienen una buena disposición para atender los tramites o requerimiento?							X	X	X	X	
		Atención individualizada	¿Exista una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados?							X	X	X	X	
			¿Las herramientas tecnológicas le permite atender los requerimientos o solicitudes de manera individualizada?							X	X	X	X	
		Respeto	¿Se trata con respeto el personal de las áreas administrativas por parte de los jefes y directivos?							X	X	X	X	
			¿El personal de las áreas administrativas respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos?							X	X	X	X	
		Interés de las inquietudes planteadas por los usuarios	¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios?							X	X	X	X	



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martín Montalvo Taboada.

Tecnologías de información y calidad de servicio del personal administrativo en Essalud de Tarapoto, San Martín, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	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	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Tecnología de información	Digitalización	Usabilidad	¿La usabilidad de la herramienta de tecnologías de información son funcional para las actividades que realiza?						✓		✓		✓		
			¿La usabilidad de las tecnologías de información en las áreas administrativas se adapta a los procesos operativos que realiza?						✓		✓		✓		
		Funcionalidad y estabilidad	¿La funcionalidad de las tecnologías de información muestra estabilidad durante la labor diaria que desempeñan los trabajadores?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la estabilidad de las herramientas de tecnología de información que utiliza?						✓		✓		✓		
	Procesos	¿El uso de tecnología de información mejora los procesos que realiza en su labor diaria?						✓		✓		✓			
	Electronificación	Tiempo de respuesta	¿Cuándo se realiza las operaciones usando las herramientas de tecnología de información, los tiempos de respuesta son los adecuados?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia los tiempos de respuesta de algún requerimiento o consulta entre las áreas administrativas usando las herramientas de tecnología de información es el adecuado?						✓		✓		✓		
		Internet	¿Con que frecuencia las actividades que realizan los trabajadores requiere del servicio de internet?						✓		✓		✓		
			¿La velocidad de transferencia del internet le permite realizar su labor de manera eficiente?						✓		✓		✓		
	Grado de tecnología de red	¿Considera que el grado de tecnología de la red implementada en la institución es el adecuado?						✓		✓		✓			
	Computrización	Soporte informático	¿Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno?						✓		✓		✓		
			¿Cuándo existe una avería el tiempo de respuesta para atender esa avería por parte del soporte informático es el adecuado?						✓		✓		✓		
Mantenimiento preventivo		¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos?						✓		✓		✓			
		¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para el buen uso equipos informáticos, como parte del mantenimiento preventivo?						✓		✓		✓			
Reposición	¿Con que frecuencia ante una avería grave de un equipo informático se cuenta con un plan de reposición?						✓		✓		✓				

Calidad de servicio	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	¿Se tiene las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el servicio prometido?							✓		✓		✓				
			¿Con que frecuencia se evalúa el cumplimiento de los servicios prometidos en su área?							✓		✓		✓		✓		
		Manejo de la información clara y precisa	¿Existe un manejo de información clara y precisa en las áreas administrativas de Salud?								✓		✓		✓		✓	
			¿Se comparte y actualiza de manera clara y precisa la información entre los trabajadores de las áreas administrativas?								✓		✓		✓		✓	
		Garantía del servicio brindado	¿Con que frecuencia se mide la calidad del servicio brindado para garantizar un buen servicio?							✓		✓		✓		✓		
		Conclusión de tramites	¿Existen niveles de prioridad para la conclusión de los tramites?								✓		✓		✓		✓	
			¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de conclusión de los tramites en su área administrativa?								✓		✓		✓		✓	
		Atención rápida y precisa	¿Existen tiempos establecidos para la atención rápida y precisa de los requerimientos o tramites solicitados?								✓		✓		✓		✓	
			¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de atención rápida y precisa a los requerimientos o tramites?								✓		✓		✓		✓	
		Disposición para resolver dudas y consultas	¿Los trabajadores tienen una buena disposición para atender los tramites o requerimiento?								✓		✓		✓		✓	
		Atención individualizada	¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados?								✓		✓		✓		✓	
			¿Las herramientas tecnológicas le permite atender los requerimientos o solicitudes de manera individualizada?								✓		✓		✓		✓	
		Respeto	¿Se trata con respeto al personal de las áreas administrativas por parte de los jefes y directivos?								✓		✓		✓		✓	
			¿El personal de las áreas administrativas respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos?								✓		✓		✓		✓	
	Interés de las inquietudes planteadas por los usuarios	¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios?								✓		✓		✓		✓		


 Validador
 Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez

Tecnologías de información y calidad de servicio del personal administrativo en Essalud de Tarapoto, San Martín, 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	
Tecnología de información	Digitalización	Usabilidad	¿La usabilidad de las herramientas de tecnologías de información son funcional para las actividades que realiza?						✓		✗		✗		✓			
			¿La usabilidad de las tecnologías de información en las áreas administrativas se adapta a los procesos operativos que realiza?						✗		✓		✗		✓			
		Funcionalidad y estabilidad	¿La funcionalidad de las tecnologías de información muestra estabilidad durante la labor diaria que desempeñan los trabajadores?						✗		✗		✗		✓			
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la estabilidad de las herramientas de tecnología de información que utiliza?						✗		✗		✗		✓			
	Procesos	¿El uso de tecnología de información mejora los procesos que realiza en su labor diaria?						✗		✗		✗		✓				
		¿Cuando se realiza las operaciones usando las herramientas de tecnología de información, los tiempos de respuesta son los adecuados?						✗		✗		✗		✓				
	Electronización	Tiempo de respuesta	¿Con que frecuencia los tiempos de respuesta de algún requerimiento o consulta entre las áreas administrativas usando las herramientas de tecnología de información es el adecuado?						✓		✓		✓		✓			
			¿Con que frecuencia las actividades que realizan los trabajadores requiere del servicio de internet?						✓		✗		✓		✓			
		Internet	¿La velocidad de transferencia del internet le permite realizar su labor de manera eficiente?						✗		✓		✓		✓			
			¿Considera que el grado de tecnología de la red implementada en la institución es el adecuado?						✗		✗		✗		✓			
Computarización	Soporte informático	¿Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno?						✗		✗		✗		✓				
		¿Cuando existe una avería el tiempo de respuesta para atender esa avería por parte del soporte informático es el adecuado?						✗		✗		✗		✓				
	Mantenimiento preventivo	¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos?						✗		✗		✗		✓				
		¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para el buen uso de equipos informáticos, como parte del mantenimiento preventivo?						✗		✗		✓		✓				
Reposición	¿Con que frecuencia ante una avería grave de un equipo informático se cuenta con un plan de reposición?						✗		✗		✓		✓					

Calidad de servicio	Fidelidad	Cumplimiento del servicio prometido	¿Se tiene las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el servicio prometido?							X		X		X					
			¿Con que frecuencia se evalúa el cumplimiento de los servicios prometidos en su área?							X		X		X		X			
		Manejo de la información clara y precisa	¿Existe un manejo de información clara y precisa en las áreas administrativas de Essafud?								X		X		X		X		
			¿Se comparte y actualiza de manera clara y precisa la información entre los trabajadores de las áreas administrativas?								X		X		X		X		
		Garante del servicio brindado	¿Con que frecuencia se mide la calidad del servicio brindado para garantizar un buen servicio?							X		X		X		X			
		Conclusión de tramites	¿Existe niveles de prioridad para la conclusión de los tramites?							X		X		X		X			
			¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de conclusión de los tramites en su área administrativa?							X		X		X		X			
		Atención rápida y precisa	¿Existe tiempos establecidos para la atención rápida y precisa de los requerimientos o tramites solicitados?							X		X		X		X			
			¿Con que frecuencia se evalúa el nivel de atención rápida y precisa a los requerimientos o tramites?							X		X		X		X			
		Disposición para resolver dudas y consultas	¿Los trabajadores tienen una buena disposición para atender los tramites o requerimiento?							X		X		X		X			
		Atención individualizada	¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados?							X		X		X		X			
			¿Las herramientas tecnológicas le permite atender los requerimientos o solicitudes de manera individualizada?							X		X		X		X			
		Respeto	¿Se trata con respeto al personal de las áreas administrativas por parte de los jefes y directivos?							X		X		X		X			
			¿El personal de las áreas administrativas respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos?							X		X		X		X			
		Interés de las inquietudes planteadas por los usuarios	¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios?							X		X		X		X			



Firma del validador
 Nombres y Apellidos: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
 DNI: 44795562

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Tecnologías de información

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

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre tecnologías de información	15	0,845

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,845 para el cuestionario con preguntas sobre tecnologías de información este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Calidad de servicio

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre calidad de servicio	15	0,820

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,820 para el cuestionario con preguntas sobre calidad de servicio, 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 --->	Tecnologías de información									Calidad de servicio																				
Dimensiones --->	Digitalización			Electronificación			Computarización			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Empatía														
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	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4
5	2	5	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
6	3	4	5	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
7	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
8	5	4	2	4	4	5	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2
9	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4
11	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
12	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4
13	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
14	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5

15	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	
16	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	
17	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	
18	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	
19	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	
20	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	
21	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3	
22	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3
23	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
24	5	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
25	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
26	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	4	
27	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5	
28	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
29	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

Base de datos del instrumento de recolección de datos

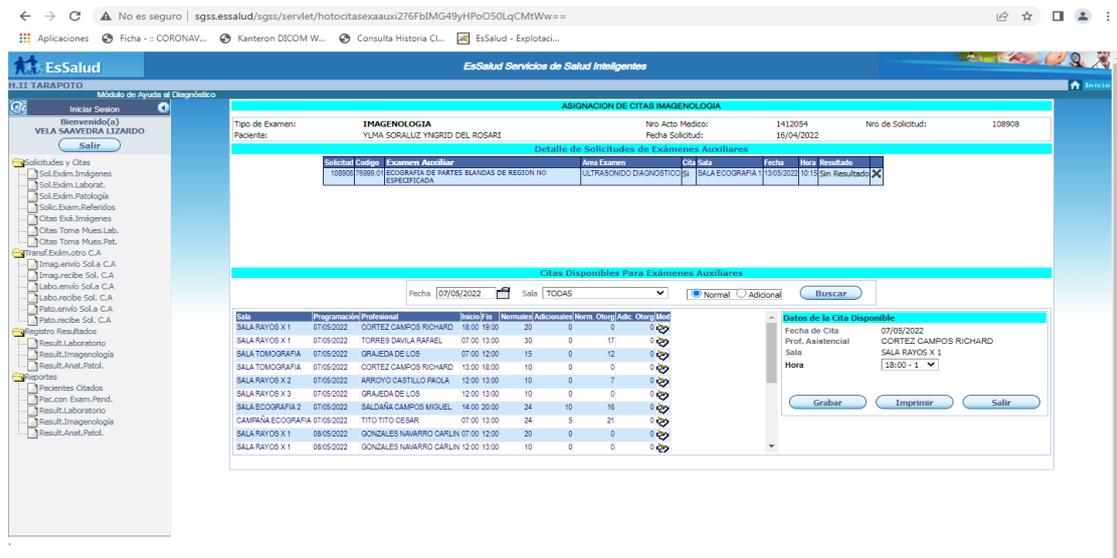
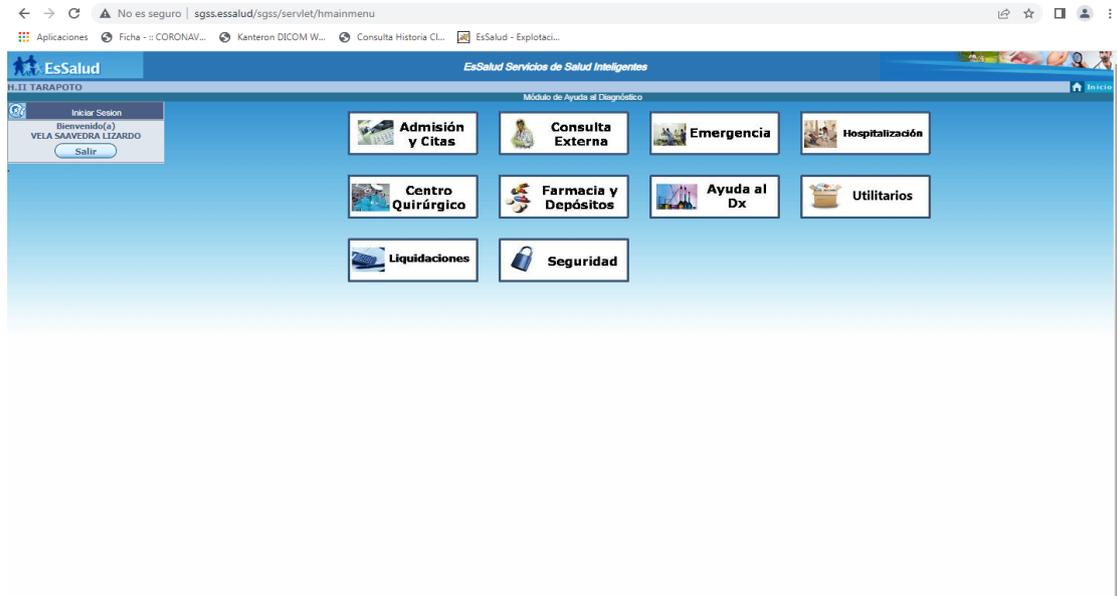
Variables ---->	Tecnologías de información									Calidad de servicio																					
Dimensiones ---->	Digitalización			Electronificación			Computarización			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Empatía															
Indicadores ---->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3													
	PREGUNTAS																														
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	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
4	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	
5	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	
6	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
7	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
8	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2	
9	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	
10	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	4	5	2	2	3	2	4	
11	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4

13	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2	4
14	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	4	3	5
15	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3
16	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2
17	2	4	3	1	2	3	5	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	3
18	2	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4
19	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3
20	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3
21	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3
22	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3
23	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
24	5	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
25	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4
26	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	4
27	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5
28	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
29	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
32	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
33	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
34	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4
35	2	5	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
36	3	4	5	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
37	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
38	5	4	2	4	4	5	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2

39	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	
40	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
41	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	
42	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	
43	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
44	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5	
45	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	
46	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	
47	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	
48	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	
49	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	
50	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	
51	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3	
52	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3
53	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
54	5	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
55	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
56	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	4	
57	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5	
58	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
59	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	
62	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	
63	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
64	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5	
65	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	

66	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2
67	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4
68	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4

Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)



EsSalud Servicios de Salud Inteligentes

H.I.I TARAPOTO

Módulo de Admisión y Citas

Asignación de Cita Médica al Paciente

Datos del Paciente

Apellidos y Nombres: GONZALES NAVARRO CARLIN **Fecha de Vigencia:** 31/05/2022
 Doc. de Identidad: D.N.I. 01073309 Sexo: MASCULINO Edad: 63 A 7 M 13 D Nro Historia Clínica: 3317
 Dirección: JR MIGUEL GRAU 1216 Tipo de Paciente: ASEGURADO ADSCRITO AL C.A.
 Cas de Adscripción: H.I.I TARAPOTO Autogenerado: 5808241GZNAC006
 Tipo de Seguro: OBLIGATORIO Plan de Salud: Parentesco con Titular: TITULAR
 Tipo Acreditación: Tipo Cobertura:

Datos Adicionales del Asegurado

Celular: 942653833 | ETEL | Telefono Fijo: | E-Mail: |

Solicitudes de Cita Pendientes de Atención

No de Solicitud | Fecha de Solicitud | Acto Med. Origen | Servicio Hospitalario | Actividad | Act. Especifica | Fecha Preferencia Cita | Tipo Cita

Cita Voluntaria | Cita Múltiples | Regresar

Citas Emitidas

Centro Asistencial	Fecha de Cita	Acto Med.	Servicio Hosp.	Actividad	Act. Especifica	Medico Tratante	Tipo Cita	Estado
H.I.I TARAPOTO	16/02/2022	1348066	MEDICINA GENERAL ATEN.MED.AMBUL	CONSULTA MEDICA OCUFACIONAL	GARCIA TRISGOSO KATY	RECITA	ATENDIDA	
H.I.I TARAPOTO	05/02/2022	1342558	MEDICINA GENERAL ATEN.MED.AMBUL	CONSULTA MEDICA OCUFACIONAL	GARCIA TRISGOSO KATY	VOLUNTARIA	ATENDIDA	
C.H. MORALES	17/01/2022	32394	ODONTOLOGIA	ATEN.C.PROCEDIM. URGENCIA OODONTOSTOMATOLOGICA	VASQUEZ TARRAZONA MANUEL	VOLUNTARIA	ATENDIDA	

172.27.83.17/kWebViewer/main.jsp?lang=es

Buscar Herramientas

Estudio Serie JPG Invertir DICOM Info WLWW Perfiles Reset Mover Medida Zoom on

Num.	Nombre Paciente	Id. Paciente	Sexo	Fecha Nac.	Médico Referencia
1	PAREDES AREVALO^JOHAN ANDRE Abdomen DX 07/05/2022	78891715	M	07/05/2022	
2	JESUS ROJAS JORGE LUIS unknown DX 07/05/2022	00983018	M		
3	CERON TORRES^JIM Espina Lumbar DX 07/05/2022	42454021	M	07/05/2022	
4	TORRES DE MORI^TELMA Espina Lumbar DX 07/05/2022	01123277	F	07/05/2022	
5	RAMIREZ NAVARRO^DIOMAR Espina Lumbar DX 07/05/2022	01116300	F	07/05/2022	
6	PEREA MENDOZA^JUANA Espina Lumbar DX 07/05/2022	01068148	F	07/05/2022	
7	VELA PEZO^DELKI Acromioclavicular DX 07/05/2022	01133572	F	07/05/2022	
8	RUIZ FASANANDO^CLENIT Espina Cervical DX 07/05/2022	01133163	F	07/05/2022	
9	MURRIETA GONZALES^SONIA Talon DX 07/05/2022	01120123	F	07/05/2022	
10	PEZO LOPEZ^SANDRA Dorsolumbar DX 07/05/2022	41349533	F	07/05/2022	
11	DIESTRA AREVALO^MANUEL Senos Parasales DX 07/05/2022	73029762	M	07/05/2022	

Paciente Series Malla Mosaic Bucle

kanteron



