



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Tecnología de la Información y la calidad de servicio durante el  
Covid-19 en el Centro de Salud La Palma, Ica-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Yarasca Meza, Mirtha Nancy ([orcid.org/0000-0002-9683-9593](https://orcid.org/0000-0002-9683-9593))

**ASESORAS:**

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia ([orcid.org/0000-0001-5893-9262](https://orcid.org/0000-0001-5893-9262))

Dra. Fuster Guillen, Doris Elida ([orcid.org/0000-0002-7889-2243](https://orcid.org/0000-0002-7889-2243))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

2023

## **Dedicatoria**

A Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para lograr mis sueños.

A mis Padres por su apoyo incondicional y por ser los pilares fundamentales en mi vida para alcanzar mis metas.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme realizar mi trabajo de investigación y alcanzar un logro en mi vida profesional.

A mi asesora de tesis la Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández por la orientación y apoyo para la realización de este trabajo de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Tecnología de la Información y la calidad de servicio durante el Covid-19 en el Centro de Salud La Palma, Ica-2022", cuyo autor es YARASCA MEZA MIRTHA NANCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA DNI: 21413122 ORCID: 0000-0001-5893-9262	Firmado electrónicamente por: YURIBEH el 01-08- 2023 19:17:44

Código documento Trilce: TRI - 0631079





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, YARASCA MEZA MIRTHA NANCY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Tecnología de la Información y la calidad de servicio durante el Covid-19 en el Centro de Salud La Palma, Ica-2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
YARASCA MEZA MIRTHA NANCY DNI: 21558854 ORCID: 0000-0002-9683-9593	Firmado electrónicamente por: MYARASCAM el 10-08- 2023 23:20:30

Código documento Trilce: INV - 1257875



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	9
III. METODOLOGÍA .....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Variables y operacionalización .....	28
3.3. Población, muestra y muestreo .....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.5. Procedimientos .....	32
3.6. Método de análisis de datos .....	33
3.7. Aspectos éticos .....	34
IV. RESULTADOS .....	36
4.1. Descripción de resultados .....	36
4.2. Resultados correlaciones .....	40
V. DISCUSIÓN .....	48
VI. CONCLUSIONES .....	53
VII. RECOMENDACIONES .....	54
VIII. PROPUESTAS .....	55
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS .....	69
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	70
Anexo 2. Tabla de Operacionalización .....	72
Anexo 3. Instrumentos .....	74
Anexo 4. Certificados de validez .....	78

Anexo 5. Confiabilidad del Instrumento de la variable Tecnología de Información .....	103
Anexo 6. Confiabilidad del Instrumento de la variable calidad de servicio.	107
Anexo 7. Validación de Consentimiento informado.....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la Población y Muestra.....	30
Tabla 2 Niveles de la Variable TI.....	36
Tabla 3 Niveles de las dimensiones de la variable TI.....	38
Tabla 4 Nivel de la variable CS .....	39
Tabla 5 Niveles de las dimensiones de la variable CS.....	40
Tabla 6 Prueba de Normalidad.....	40
Tabla 7 Prueba de Correlación de la Hipótesis General .....	41
Tabla 8 Prueba de Correlación de la Hipótesis Específica 1.....	42
Tabla 9 Prueba de Correlación de la Hipótesis Específica 2.....	43
Tabla 10 Prueba de Correlación de la Hipótesis Específica 3.....	44
Tabla 11 Prueba de Correlación de la Hipótesis Específica 4.....	46
Tabla 12 Matriz de Consistencia .....	70
Tabla 13 Operacionalización de la variable Tecnología de la Información.....	72
Tabla 14 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio .....	73



## RESUMEN

Durante el Covid-19, el Centro de Salud La Palma en Ica se enfrentó a una problemática relacionada con la tecnología de la información y la calidad de servicio. La implementación de medidas de distanciamiento social y protocolos de seguridad generó la necesidad de adaptar rápidamente los servicios de atención médica a entornos virtuales y remotos. Por eso, la presente tesis tiene como objetivo determinar de qué manera la tecnología de la información se relaciona con la calidad de servicio en un centro de salud durante el COVID-19, Ica-2022. Para ello, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional. Con una muestra de 120 trabajadores del centro de salud La Palma, se utilizó un cuestionario validado por un juicio de expertos para la recolección de la data. Obteniendo como resultados, un coeficiente de correlación alta de 0.954, indicando una fuerte relación entre las tecnologías de la información y la calidad de servicio, deduciendo la importancia de la aplicación tecnológica dentro de los centros médico y los diversos centros institucionales en donde se ofrezcan servicios hacia el público. En conclusión, los resultados de la investigación resaltan la importancia de la tecnología de la información en la mejora de la calidad de servicio en un centro de salud. Se ha demostrado que dimensiones como la computación, el contenido y la capacidad están significativamente relacionadas con la calidad de servicio proporcionada por los trabajadores. Estos hallazgos respaldan la necesidad de invertir en infraestructura tecnológica, capacitación del personal y mejora de los sistemas de información en el entorno de atención médica.

*Palabras clave:* Tecnología de la Información, Calidad de Servicio, COVID-19, Entorno virtuales, Distanciamiento social, Protocolos de Seguridad

## **ABSTRACT**

During Covid-19, the La Palma Health Center in Ica faced issues related to information technology and service quality. The implementation of social distancing measures and safety protocols created the need to rapidly adapt healthcare services to virtual and remote environments. Therefore, this thesis aims to determine how information technology relates to service quality in a health center during Covid-19, Ica-2022. For this purpose, a quantitative study with a basic non-experimental cross-sectional design and correlational level was conducted. A sample of 120 healthcare workers from La Palma Health Center was surveyed using a questionnaire validated by expert judgment for data collection. The results obtained a high correlation coefficient of 0.954, indicating a strong relationship between information technology and service quality, emphasizing the importance of technological implementation in medical centers and various institutional settings where services are offered to the public. In conclusion, the research results highlight the significance of information technology in improving service quality in a health center. Dimensions such as computing, content, and capacity have been shown to be significantly related to the service quality provided by the workers. These findings support the need for investing in technological infrastructure, staff training, and enhancing information systems in the healthcare environment.

*Keywords:* Information Technology, Quality of Service, COVID-19, Virtual environment, social distancing, Safety Protocols