



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Tecnologías de Información y Comunicación y satisfacción de los  
usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central,  
Juanjuí - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Dominguez Catpo, Luis Miguel (ORCID: 0000-0001-6438-2894)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante. A mi familia, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento, hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Luis

## Agradecimiento

El agradecimiento especial a la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, a mis docentes que compartieron sus experiencias laborales a través de las clases.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III.METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2.Variables y Operacionalización .....	29
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	30
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	31
3.5.Procedimientos .....	33
3.6.Métodos de análisis de datos .....	34
3.7.Aspectos éticos .....	34
<b>IV.RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>V.DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>VI.CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de las tecnologías de Información y Comunicación de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021.....	35
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de las tecnologías de información y comunicación por dimensiones de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021.....	36
<b>Tabla 3.</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021.....	37
<b>Tabla 4.</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí – 2021.....	38
<b>Tabla 5.</b>	Prueba de normalidad.....	39
<b>Tabla 6.</b>	Relación entre las Tecnologías de Información y Comunicación en la satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021.....	39

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Diagrama de dispersión entre las Tecnologías de Información y Comunicación y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021.....	40
------------------	--	----

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las Tecnologías de Información y Comunicación y satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021. El tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población, 561 y la muestra estuvo conformada por 171 usuarios. La técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados fueron que el nivel de las Tecnologías de Información y Comunicación es bajo en 38 %. Asimismo, la satisfacción de los usuarios es bajo en 41 %. Concluyendo que existe entre las tecnologías de información y comunicación y satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021, ya que al coeficiente de Spearman fue 0.963 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).

Palabras clave: Tecnologías, satisfacción, comunicaciones.

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine the relationship between Information and Communication Technologies and user satisfaction of the Sub-Regional Health Directorate Huallaga Central, Juanjuí - 2021. The type of basic research, non-experimental design. The population, 561, and the sample consisted of 171 users. The survey technique and the instrument was the questionnaire. The results were that the level of Information and Communication Technologies is low at 38%. Also, user satisfaction is low at 41%. Concluding that there is between information and communication technologies and user satisfaction of the Sub Regional Health Directorate Huallaga Central, Juanjuí - 2021, since the Spearman coefficient was 0.963 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (  $p\text{-value} \leq 0.05$ ).

Keywords: Technologies, satisfaction, communications.