



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carlos Ircañaupa Llactahuaman

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): IRCAÑAUPA LLACTAHUAMÁN, CARLOS

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis 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

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Mg. Sonia Lidia Romero Vela

Firma: [Signature]

VOCAL: Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Revisar estilo APA
- Corregir planteamiento del problema (análisis internacional)

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

El presente trabajo dedico a mis, hermanos, sobrinos y a mis padres que ya no se encuentran en este mundo.

Agradecimiento:

A los docentes de la Unidad de posgrado de la Universidad César Vallejo, por su entrega e instrucción durante la Maestría de Gestión Pública.

A mi asesor Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva, por su disposición y soporte incondicional.

Declaración de Autoría

Yo, Carlos Ircañaupa Lactahuaman, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima – Norte; presento mi trabajo académico titulado: "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.," en 131 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 26 de enero de 2019

El autor

Carlos Ircañaupa Lt.

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada

“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.”, cuyo objetivo fue 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, en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio hipótesis y objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	42
1.5 Justificación del estudio	43
1.6 Hipótesis	43
1.7 Objetivos	45
II.. Método	46
2.1 Diseño	47
2.2 Variable y operacionalización	48
2.3 Población, muestra y muestreo	50
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5 Métodos de análisis de datos	55
2.6 Aspectos éticos	55
III. Resultados	57
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	79

VII. Referencias	81
Anexos	
Anexo 1: Artículo científico	87
Anexo 2: Matriz de consistencia	96
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	99
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	102
Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	
Anexo 6: Base de datos	117
Anexo 7: Otras evidencias (fotografías, normas, etc.)	122

Índice de tablas

		Pg.
Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable: Tecnología de la información	49
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable: Calidad del servicio	50
Tabla 3	Hospitales y Centros de salud públicos de San Juan de Lurigancho	51
Tabla 4	Validez de contenido del instrumento de tecnología de la información por juicio de expertos	53
Tabla 5:	Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio por juicio de expertos	54
Tabla 6:	Coeficientes de Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad	54
Tabla 7	Prueba de confiabilidad de la variable: tecnología de la información	54
Tabla 8	Prueba de confiabilidad de la variable: calidad de servicio	55
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la variable Tecnología de la información	57
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la dimensión Digitalización	58
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la dimensión Electronificación.	59
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión Computadorización	60
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Servicio	61
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión Tangibles	62
Tabla 15	Distribución de frecuencia de la dimensión Confiabilidad	63
Tabla 16	Distribución de frecuencia de la dimensión Garantía	64
Tabla 17	Distribución de frecuencia de la dimensión Empatía	65

Tabla 19	Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman	67
Tabla 20	Correlación de Spearman entre tecnología de la información y calidad de servicio	68
Tabla 21	Correlación de Spearman entre tecnología de digitalización y calidad de servicio	69
Tabla 22	Correlación de Spearman entre electronificación y calidad de servicio	70
Tabla 23	Correlación de Spearman entre computadorización y calidad de servicio	71

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de Tecnología de la información	57
Figura 2: Niveles de Digitalización	58
Figura 3 Niveles de Electronificación.	59
Figura 4 Niveles de Computadorización	60
Figura 5 Niveles de Calidad de Servicio	61
Figura 6: Niveles de la dimensión Tangibles	62
Figura 7 Niveles de Confiabilidad	63
Figura 8 Niveles de Garantía	64
Figura 9 Niveles de Empatía	65

Resumen

La presente tesis 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”, presento 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 método empleado fue el hipotético – deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población quedó conformada por 40 trabajadores (usuarios del SIAF) de 12 hospitales públicos del distrito de San Juan de Lurigancho, para el recojo de datos fue la encuesta y como instrumentos se aplicó los cuestionarios los cuales se validaron mediante el juicio de expertos y fue comprobado su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Los resultados indican que el 22.50% de la muestra presentan un nivel bajo de tecnología de la información, el 50.00% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto. Igualmente, según la tabla 13, se observa que el 30.00% de los encuestados presentan un nivel bajo de Calidad de Servicio, el 42.50% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto. Llegando a la conclusión de que la tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

Palabras claves: Tecnología de la información, la calidad del servicio

Abstract

This thesis entitled Information Technology and Service Quality in the Integrated System of Financial Administration in Public Health Entities, San Juan de Lurigancho, 2018 ", presented as objective to determine the relationship between information technology and the quality of service in the Integrated System of Financial Administration in public entities of Health, San Juan de Lurigancho, 2018.

The method used was the hypothetical - deductive, the type of research was basic, descriptive correlational level, quantitative approach, non - experimental design. The population consisted of 40 workers (users of the SIAF) of 12 public hospitals in the district of San Juan de Lurigancho, for the collection of data was the survey and as instruments were applied the questionnaires which were validated by expert judgments and was proven its reliability through the Alfa de Cronbach.

The results indicate that 22.50% of the sample presents a low level of information technology, 50.00% presents a regular level and 27.50% a high level. Similarly, according to Table 13, it is observed that 30.00% of respondents have a low level of Quality of Service, 42.50% have a regular level and 27.50% a high level. Reaching the conclusion that information technology is significantly related to the quality of service in the Integrated System of Financial Administration in public entities of Health, San Juan de Lurigancho, 2018

Keywords: Information technology, quality of service

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional específicamente en EE.UU. la competitividad de las instituciones productivas contemporáneas está determinada por diversas causas, tal es hoy, las Tecnologías de Información (TI), que mediante sus procesos y técnicas de innovación y desarrollo son fundamentales para que las empresas productoras se incorporen sin problemas al sistema de la globalización. La trascendencia de las TI en las entidades públicas se destaca en diversas etapas de sus procedimientos. Antes de la llegada de la tecnología el mundo industrial estaba regido por un sistema manual, conformada por procesos repetitivos; con la llegada de la tecnología dicho sistema cambio radicalmente, los nuevos procesos se desarrollaban más rápida y eficientemente, se obtienen bienes y servicios con mayor calidad y a un coste mucho más económico. Junto al desarrollo y perfeccionamiento de la calidad de los productos, también aumenta la exigencia y expectativa del comprador o cliente, sobre todo en aquellas entidades del tipo público, sistema que aun arrastra los problemas históricos de la burocratización y que el nuevo sistema de desarrollo industrial exige estar al nivel de las nuevas innovaciones y procesos, lo cual exige la creación de valor agregado mediante el uso de la tecnología de información (Espichan, 2015)

A nivel nacional 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 cambio es sumamente brusco, porque ello involucra no solo a las prácticas de sus acciones o tareas laborales diarias, sino sobre todo el pensamiento sobre la cual se ha desarrollado todo el ámbito de trabajo a lo largo de su experiencia laboral, creando consigo una conciencia de que las tareas u acciones desarrollados hasta ahora son óptimas, correctas y que éstas no deben ser distinto a lo ya establecido por su percepción. El cambio de esta percepción sería como generar el perder su propia identidad, dejar de ser lo que somos, recomponer nuestro propio ser. 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

A nivel institucional, lamentablemente, las entidades públicas del San Juan de Lurigancho que están interrelacionados a través de un sistema integrado de administración financiera (SIAF) no responden adecuadamente a las necesidades de los usuarios locales. Este sistema está compuesto por varias redes que diseñan, procesan e informan sobre los recursos financieros públicos. Estas redes generalmente están conformadas por 5 subsistemas: contabilidad, presupuesto, tesorería, personal y deuda pública, divididas en otro subsistema, conformado por los ingresos públicos, gestión de activos, recursos humanos, seguridad social y planillas, pensiones y adquisiciones, La falta de contar con una adecuada implementación tecnológica de equipos computacionales, así como de una permanente capacitación del personal que utiliza el Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF en temas normativas vigentes y aplicación del sistema ocasiona un efecto negativo en la calidad del servicio de las entidades públicas, las críticas, el descontento y la falta de aceptación de las instituciones públicas por parte de los usuarios va en aumento y en detrimento del desarrollo del distrito.

Por el contexto mencionado anteriormente, me permite determinar la propuesta de estudio siguiente: determinar qué relación existe entre las dos variables de estudios: Tecnologías de las Información y la Calidad de Servicio del Sistema Integrado de Administración Financiera en las Entidades Públicas de Salud en San Juan de Lurigancho, cuyos resultados nos permitan plantear actividades de optimización de su funcionamiento.

1.2. Trabajos previos

El presente estudio está basado en investigaciones previas de diferentes autores, efectuados a nivel nacional e internacional, descritos a continuación

Trabajos previos nacionales

Oyarce (2016) en su tesis *Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la UNMSM, 2015*, presentado en la universidad mencionada, ostentando el grado de maestro en educación con referencia en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, adquirió como objetivo general establecer la relación de las variables, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 100 estudiantes a los cuales se les aplicó los cuestionarios respectivos, se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre ambas variables.

García (2017) en su tesis de investigación titulado *Tecnologías de la información y la comunicación y la percepción de inseguridad ciudadana, realizado en el distrito de San Borja, Lima, Perú, 2017*, con el objetivo fue establecer la relación existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la percepción de inseguridad ciudadana en el distrito. Tuvo un enfoque cuantitativo del tipo observacional, siendo su diseño no experimental. Los datos recolectados fueron mediante la encuesta mediante un: cuestionario, Los resultados indican que hay relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la percepción de inseguridad ciudadana en el distrito de San Borja 2017, siendo una relación alta ($r= 0,726$) y positiva. Por lo tanto, la hipótesis general ha sido corroborada.

León (2017) en su tesis *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*, cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio. La metodología: fue tipo descriptivo y correlacional, el instrumento fue el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 139 personas la conclusión indica de que existe relación entre Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017 ($p = 0.806$; $\text{sig.}=0.000$).

Ccaccya (2015) en su tesis *Influencia de las fuentes de indagación en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015*, cuyo objetivo fue determinar la atribución

de información en la calidad del servicio, y estudiar la función que desarrolla los servicios de información instalados en el Congreso de la República, en relación a la actividad que ejecuta el personal en un área específica del proceso legislativo, cuyas tareas específicas son el análisis de las decisiones y resoluciones legislativas en Comisiones del Congreso de la República -Lima, 2015. El tipo de investigación fue básica, descriptivo y el diseño no experimental y el enfoque de cuantitativo. La muestra fue de 347 empleados. La técnica para el recojo de datos fue la encuesta a través del cuestionario. Se concluye que existe Influencia de las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015.

Espichan (2015) en su investigación *Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño docente en la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Tecnológica, Lima, 2015*, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación con el desempeño docente en la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Tecnológica, Lima, 2016. la metodología fue la investigación básica, diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra fue de 128 participantes con instrumentos validados y determinados su confiabilidad, las conclusiones del estudio indican que, llegando a la conclusión de que Existe relación directa y significativa entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y el Desempeño docente ($r = 0.611$; $\text{sig.} = 0.000$).

Quezada y Samán (2014) en su tesis *Las tecnologías de información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima- 2014*, cuya propuesta fue establecer si existe relación entre las tecnologías de información y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). La población estuvo constituida por 935 trabajadores del INEI, obteniéndose una muestra de 276 trabajadores según la fórmula de Fisher. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo-correlacional. El instrumento para recoger los datos: el cuestionario. Llegando a la conclusión de que existe relación entre las tecnologías de información y el desempeño laboral de los trabajadores del INEI. Se halló una correlación directa y alta de 0,756 a través del estadístico Spearman en la

contrastación de hipótesis, con un 99% de confianza.

Trabajos internacionales

Aguirre (2017) en su estudio de investigación el *plan informático de la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo –UTEQ*, cuyo objetivo fue diseñar el plan informático para la gestión de las TIC de la unidad de las TIC de la UTEQ. La investigación fue aplicada, descriptivo, enfoque mixto; diseño no experimental: transeccional muestra por 422 estudiantes y no específica el tipo de muestreo que ha usado. Las técnicas empleadas fueron la encuesta, la observación y la entrevista; el instrumento el cuestionario, no presenta evidencia de la validación y confiabilidad de los instrumentos usados. Conclusiones: (a) Se determina que el software usado en la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones es legal (b) Los servidores que dirigen las operaciones del área de TIC cuentan con el soporte adecuado en hardware y software y (c) La comunicación brinda una plataforma para el trabajo con eficiencia en las tareas de enseñanza aprendizaje y gestión administrativa en la entidad universitaria.

Morán (2016) en su tesis de investigación *Análisis a la Calidad del servicio de transporte urbano de Buses en la ciudad de Esmeraldas* desde la óptica del usuario, estudio cuya propuesta fue diagnosticar la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. El método científico empleado fue el analítico y el estadístico. Las técnicas de investigación ejecutadas fueron la encuesta de 17 preguntas a 407 usuarios, la entrevista que presentó 19 preguntas aplicadas a 02 directivos y 04 socios de las organizaciones encargadas del servicio, y la observación de los servicios de transporte brindados. Concluyó: Existe múltiples deficiencias en el servicio de transporte urbano en la ciudad de Esmeraldas, el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio en relación a la atención recibida por el personal del vehículo, comodidad y aseo de los buses, y conducción de los vehículos de transporte. En relación al cumplimiento de rutas y frecuencias, y el costo de servicio, el usuario se mostró satisfecho.

Alvarado (2015) En su artículo científico *Calidad de servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones*, México.

Metodología: enfoque cualitativo y nivel descriptivo. La muestra fue de 367 usuarios encuestados. Conclusiones: Primero: La dimensión calidad en las relaciones humanas, es inestable en su comportamiento; las relaciones humanas desempeñan rol predominante en la calidad del servicio que debe brindar a los usuarios. 2. Los campos como accesibilidad y tiempo de entrega del servicio son particularidades de mucho relieve para el usuario del servicio, de ello son conscientes el personal que labora al interior del vehículo de servicio, reconocen que estos indicadores en tiempo y espacio son muy importantes para el progreso de sus acciones y la buena interrelación con los usuarios del servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Tecnología de la Información

La tecnología de la información consta de diferentes definiciones, para poder entender con mayor amplitud es menester definir primeramente lo que es tecnología y luego el concepto de información.

Definición de Tecnología

Se define a la tecnología como el “Conglomerado de conocimientos y estrategias que orientan a las acciones prácticas del saber científico” (RAE, 2012, p.58). Bajo este contexto, Derry y Williams (1960) “la tecnología, es el conglomerado de saberes y prácticas a través de los cuales el ser humano ha ido transformando y evolucionando sus conocimientos primarios y producto de ello, gobernar su medio ambiente” (p.48).

Definición de Información

Según Chiavenato (2006), información:

Conglomerado de datos que tienen un valor, a través de la cual ofrece respuesta a una duda y aumenta el nivel de conocimiento sobre un tema cualquiera. Los datos son mensajes que contienen un significado sobre un tema específico, que tienen como objetivo orientar sobre alguna duda, y a través de las cuales se direccionan mejor las decisiones. (p.88)

Definición de Tecnología de la Información

Se consideran tecnologías de la información las acciones que tiene como proposición el manejo y tratamiento de la información, que se entienden a la agrupación de datos, señales o conocimientos, registrados o transportados sobre soportes físicos diversos, los cuales abarcan técnicas, dispositivos y métodos que permiten obtener, transmitir, reproducir, trasfigurar y armonizar tales datos, señales o conocimientos. Cuyas dimensiones son: electrificación, digitalización, computadorización. (Sáez, 2009, p. 206).

La TI es un subconjunto de las TICs, el implica el uso de las computadoras para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos o información.

Por su parte Valle (1986) mencionó que

Forma de desarrollo tecnológico cuyo objetivo es el manejo y procesamiento de información, proceso conformado por un sinnúmero de datos, tratamiento de información transportadas a variados elementos físicos. Los tratamientos de información se ejecutan a través de un conjunto de técnicas y métodos mediante las cuales nos permiten transferir, duplicar, etc., dichos datos, instrucciones. (p.124)

Las TI son los mecanismos fundamentales en toda institución empresarial, entidades públicas y sus futuras evoluciones, innovaciones tecnológicas que debidamente utilizadas posibilitaran una mejor toma de decisiones que a su vez otorgaran a la entidad una sostenible ventaja competitiva.

Si los procesos y trabajos de una entidad u organización pública dependen de una plataforma tecnológica, esta debe cumplir con requisitos indispensables, tales como: "importancia, capacidad, oportunidad, diversificación, valor agregado, valor diferencial, personalización, agilidad y posicionamiento". (Sheel, 1988, p.19).

"Conglomerado de procedimientos y artículos obtenidos a través de las nuevas herramientas, soportes de datos y medios de comunicación vinculados con

el procesamiento, almacenamiento y transferencias de datos” (González, 2007, p.99).

De las diversas definiciones se puede concluir que la información es un recurso que no tiene valor hasta que se extrae, procesa y utiliza. La tecnología de la información se ocupa del sistema de información, el almacenamiento de datos, el acceso, la recuperación, el análisis y la toma de decisiones inteligentes. La tecnología de la información se refiere a la creación, recopilación, procesamiento, almacenamiento, presentación y difusión de la información, así como a los procesos y dispositivos que permiten hacer todo esto. La tecnología de la información nos está afectando como individuos y como sociedad. La tecnología de la información se apoya firmemente en el hardware y software de una computadora y una infraestructura de telecomunicación.

Antecedentes de la tecnología de la información

El término Tecnologías de Información (TI), descrita por Leavitt y Whisler (1958), señalan que: “Las TI están compuestas por componentes relacionales, como es: técnicas para la transformación de grandes cantidades de datos alfanuméricos y numéricos a altas velocidades con el objetivo de la toma de decisiones adecuadas”. (p.36)

La Información Technology Infrastructure Library (ITIL), señalan que “que mediante el empleo de las tecnologías de información se pueden guardar, la comunicación o el procesamiento de la información, (...) los datos presentan diferentes características, como ordenar datos en medios electrónicos, como pueden ser el televisor, la radio, el teléfono y las Pcs (Collin, 2002, p.199).

“Empleo y adquisición de la tecnología de información y comunicación: dos concepciones para las transacciones internacionales productivas sumando valor a las entidades al establecer prácticas razonables de decisión y gestionar información en grandes volúmenes y de modo complejo” (Davenport y Short, 1990, p.45).

Para Orlikowski y Robey (1991), las TI son:

Precedentes y efectos de las actividades de las entidades productivas, como consecuencia de ellas, las TI pueden ser consecuencia del accionar humano en un contexto cultural específico y de igual modo, pueden ser un instrumento del quehacer humano por cuanto permiten y limitan las acciones a través de procedimientos, técnicas y habilidades que ayudan a la creación, recreación y transformación de ambientes culturales y estructurales particulares. (p.78)

Teorías y modelos de tecnología de Información

Teoría de la difusión de la innovación y tecnología de la información.

Quizás la principal perspectiva teórica sobre la aceptación de la tecnología es la teoría de la difusión de la innovación, que se ha aplicado a niveles de análisis tanto individuales como organizativos, Su intención principal es proporcionar explicaciones de la manera en que cualquier creación tecnológica se mueve desde la etapa de la invención a un uso generalizado (o no). Aunque no se ocupa únicamente de la tecnología de la información, la teoría de la difusión brinda un marco conceptual para discutir la aceptación a un horizonte global.

La teoría de la difusión plantea cinco características de las innovaciones que afectan su difusión: la ventaja relativa (la medida en que una tecnología ofrece mejoras con respecto a las herramientas disponibles actualmente), la compatibilidad (su coherencia con las prácticas sociales y las normas entre sus usuarios), la complejidad (su facilidad de uso o aprendizaje), la capacidad de control (la oportunidad de probar una innovación antes de comprometerse a usarla) y la observación (el grado en que los resultados de la tecnología y sus beneficios son evidentes). (Pulido y Torrado, 2004, p.322)

Cada una de estas características por sí mismas es insuficiente para predecir la extensión o la velocidad de difusión, pero los estudios de difusión han demostrado que las innovaciones brindan ventajas, compatibilidad con las prácticas

y creencias existentes, baja complejidad, posibilidad de triaje y observabilidad. Se difundirá de manera más amplia y rápida que una innovación con el conjunto de características opuestas.

Un metanálisis temprano de la literatura sobre difusión de la innovación encontró que tres de estas características tenían la mayor influencia en la adopción: la compatibilidad y la ventaja relativa se relacionaron positivamente con la adopción de la innovación ($p < .05$), mientras que la complejidad se relacionó negativamente con la adopción en un nivel marginalmente significativo ($p < .062$) niveles. Sin embargo, los autores criticaron las conceptualizaciones actuales de estos constructos. La ventaja relativa, en particular, se citó como especialmente ambigua porque los criterios utilizados para juzgar lo que es "ventajoso" a menudo no están definidos. (Pulido y Torrado, 2004, p.322)

Teoría de sistemas socio-técnicos de aceptación.

La perspectiva de los sistemas socio técnico se ha hecho influyente en el análisis del impacto organizativo de la tecnología. Partiendo del trabajo realizado por el Instituto Tavistock en Londres. Sobre la introducción de la tecnología minera en Gran Bretaña, la teoría de sistemas socio técnicos considera a cualquier organización como un sistema abierto de subunidades interdependientes, que transforma los insumos a Salidas deseadas. A medida que la teoría ha pasado de su modelo psicodinámico original del comportamiento humano, el término "socio técnico" se ha convertido en sinónimo de casi cualquier análisis de una configuración de tecnología y usuarios, aunque su uso en el presente capítulo está más vinculado. De cerca a los investigadores y teóricos que han desarrollado el concepto. (Salas y Glickman, 1990, p.72).

Un principio fundamental del pensamiento de los sistemas socio técnicos es que una tecnología por sí misma (en la forma de su capacidad técnica) tiene poco significado para los fines del análisis organizativo, siendo verdaderamente comprensible solo en términos del contexto en el que está incrustada y, por extensión, los objetivos organizacionales o las transformaciones que sirve o habilita.

Más allá de la preocupación por un usuario y una interfaz, la teoría de sistemas socio técnicos sostiene que una red de relaciones sociales rodea todas las prácticas de trabajo (por ejemplo, cooperación entre trabajadores en el transcurso de una tarea, relaciones de supervisión e interacción social en general (Pulido y Torrado, 2004.)).

El empleo remunerado de cualquier tecnología depende de la capacidad y la disposición de los usuarios para emplearla en tareas que valgan la pena (es decir, los considerados centrales para los objetivos de la organización). En consecuencia, ninguna tecnología puede analizarse o entenderse de forma aislada de la organización orientada a objetivos a la que está destinada a respaldar. Para optimizar conjuntamente los atributos sociales y técnicos de cualquier organización, se debe tener en cuenta el nivel de ingeniería de la dinámica social de cualquier organización o subunidad dentro de ella.

La teoría de sistemas socio técnicos ha creado un marco para el diseño de tecnología que enfatiza la satisfacción laboral integral (en lugar de solo el desempeño de tareas) y la participación de los usuarios a lo largo del proceso de desarrollo. Por lo tanto, los teóricos socio técnicos recomiendan el análisis de todas las partes interesadas, no solo los usuarios directos de una tecnología, la formación de grupos de planificación para supervisar el diseño, el desempeño de los ejercicios de creación de prototipos y el análisis del posible impacto que la tecnología tendrá en la organización. La intención de este proceso de diseño es evitar efectos secundarios desagradables en las prácticas de trabajo y garantizar tanto una solución social como una solución técnica a las necesidades informáticas de una organización (Salas y Glickman, 1990).

Aunque históricamente influyente en Europa, Asia y América del Norte, el enfoque socio técnico ha sido criticado por algunos investigadores con más orientación a la gestión que verdaderamente centrado en el usuario. La preocupación de que los usuarios participantes pueden convertirse en víctimas del pensamiento grupal a lo largo del tiempo, de que el poder de tomar decisiones de diseño reside en los mismos grupos de administración, y que la teoría adopta una visión demasiado simplista de la satisfacción en el trabajo ha sido expuesta en críticas recientes.

Sin embargo, los enfoques de sistemas socio técnicos han sido fundamentales para cambiar el diseño de la tecnología, alejándolos de las preocupaciones financieras y técnicas que se manifiestan en los modelos tradicionales de desarrollo de software, como el modelo de "cascada" (BOEHM) hacia una perspectiva más centrada en el usuario.

Al estudiar la aceptación de la tecnología, los teóricos socio-técnicos como Salas y Glickman (1990) conceptualizan la aceptación en términos de dos fuerzas en competencia: control y mejora. Los factores de control son aquellos que imponen reglas o estructuras a los usuarios, eliminando así la autonomía (control sobre sus propias acciones) de ellos. Según los pensadores socio técnicos, se debe fomentar la autonomía del grupo de trabajo, ya que se considera que aumenta la satisfacción y el rendimiento a largo plazo. Entre los temas de control planteados con respecto al diseño de tecnología se encuentran: acceso, confiabilidad, confidencialidad, monitoreo, ritmo, estrés, contacto social. La presencia baja o alta de ciertos factores (por ejemplo, baja confiabilidad, alto ritmo) con la introducción de una nueva tecnología es probable que reduzca la capacidad de los usuarios.

Los factores de mejora incluyen el sentido de dominio, el crecimiento del conocimiento, la discreción, la capacidad de actuar informalmente, el requisito de ciertas habilidades y la cooperación del trabajador. Todos estos factores deben maximizarse según sea apropiado para el contexto (aunque los requisitos de habilidad no deben ser inherentes a ciertas situaciones). Es probable que una tecnología diseñada para soportar dichos factores aumente la aceptación del usuario en una organización.

La evidencia de respaldo para los efectos específicos de las variables de control y mejora en la aceptación de la tecnología de la información es escasa, aunque estos factores proponen un camino específico para la investigación. Los pensadores socio técnicos tienden a enfatizarlos como parte de la visión holística del impacto organizativo de la tecnología de la información que debe gestionarse a lo largo del proceso de diseño.

Al proponer autonomía, crecimiento y satisfacción laboral como valores importantes, se hace hincapié en la participación del usuario en el proceso de diseño a través del análisis de tareas, la evaluación de la usabilidad y la introducción planificada. Los estudios de caso de los diseños y su introducción marcan el análisis socio-técnico típico de la tecnología de la información.

Teorías relacionadas de la aceptación.

Si bien la perspectiva socio técnica se ha hecho más popular en la literatura, hay varios enfoques relacionados con el diseño que merecen ser mencionados. Aunque muchos de ellos comparten gran parte del énfasis socio-técnico básico en el ajuste organizativo y la influencia de los interesados en la aceptación, con frecuencia se presentan como enfoques distintos en la literatura.

Enfoque de recursos colectivos.” Las deficiencias percibidas en el tratamiento de las relaciones de poder en la teoría socio técnica han conducido a la aparición de lo que se ha denominado el Enfoque de los Recursos Escandinavos o Colectivo” (Becker, 2001). Esta perspectiva teórica está estrechamente relacionada y, de hecho, surgió en parte de los desarrollos en la teoría socio técnica cuando fue aplicada en Suecia y Noruega por profesionales. Es distinguible en su sólida perspectiva política que busca involucrar activamente a los sindicatos como socios iguales en la planificación del trabajo y la tecnología que lo apoyará.

Metodología de sistemas blandos, Checkland (1981). La Metodología de sistemas blandos (SSM) surgió, como el pensamiento socio técnico de sistemas, como una respuesta a la perspectiva técnica supuestamente "más dura" que parecía estar impulsando la ingeniería de sistemas en los años 60 y principios de los 70. Al enfatizar la necesidad de tener múltiples perspectivas sobre el valor y la utilidad de cualquier sistema técnico, dependiendo de cómo lo vean los usuarios, los administradores de usuarios o los desarrolladores técnicos, por ejemplo, SSM busca fomentar el desarrollo de una tecnología que sea más adecuada para un determinado sistema. Contexto. Se ha descrito de manera un tanto despectiva como una "metodología de gerente" que no aborda adecuadamente las relaciones

de poder político en el diseño e implementación de nuevas tecnologías (Fonseca y Huacuja, 2011)

Teoría de la actividad. La teoría de la actividad es un enfoque para comprender el trabajo humano y la tecnología que enfatiza el bienestar a largo plazo de los trabajadores o usuarios (Van y Hacker, 2003). Evitando el diseño de tareas de "una mejor manera" para procedimientos de tareas determinados por el usuario, los teóricos de la acción buscan diseñar prácticas de trabajo que sean enriquecedoras y que conduzcan al desarrollo de habilidades y conocimientos. Suponiendo que los procesos reguladores internos por parte del usuario y las necesidades de flexibilidad, autocontrol y mejora personal, los teóricos de la actividad argumentan que la aceptación de la tecnología depende de la medida en que cumpla con estos objetivos en el contexto del propio trabajo del usuario. Al decir esto, la teoría de la actividad se alinea en gran medida con los objetivos humanísticos generales y los métodos del enfoque socio técnico.

Diseño centrado en el ser humano. El diseño de sistemas centrados en el ser humano es un enfoque de diseño más reciente que surgió en el Reino Unido. A principios de los años 80. Compartiendo muchas de las suposiciones básicas de todos los enfoques mencionados, va más allá al negar explícitamente la posibilidad de un enfoque científico al diseño de sistemas y alienta la inmersión por parte del equipo de diseño en la práctica y las vidas de los miembros de la organización. Está diseñado para soportar. Hasta ahora, los frutos de este enfoque no se han evaluado fuera del trabajo de sus principales protagonistas. (Suárez, Aguilar y Neira, 2017, p.218).

Interacción hombre-computadora y el enfoque de la ingeniería de usabilidad para la aceptación

El campo de la interacción persona-computadora (HCI, por sus siglas en inglés) ha tratado de influir en el desarrollo de una tecnología más centrada en el usuario. Al hacerlo, la investigación de HCI ha pasado de su preocupación original por la ergonomía del hardware y el diseño de la pantalla al punto en que la gama completa de problemas del usuario es de interés. Los libros de texto actuales sobre HCI cubren la gama de temas que van desde la psicología básica del usuario hasta las

pautas de diseño, desde los modelos del proceso de diseño hasta los modelos de adquisición de habilidades, desde los análisis de costo-beneficio de los centrados en el usuario. Diseño a análisis del impacto social de las nuevas tecnologías

La investigación de HCI se ha concentrado en gran medida en el concepto de usabilidad, tanto en términos de su definición como de su medida. Aunque no es equivalente al concepto de aceptación, la mayoría de los investigadores de HCI asumen que cuanto más usable sea una tecnología, mayores serán sus posibilidades de ser aceptables para los usuarios. Para este fin, muchos investigadores de HCI enfatizan el uso de técnicas muy similares a las de los teóricos socio técnicos (por ejemplo, participación de los usuarios, creación rápida de prototipos de interfaces, uso de grupos focales) para tratar de diseñar sistemas más utilizables distinciones entre muchas de las tradiciones de investigación en ciencias sociales e ingeniería que tienen interés en desarrollar sistemas más aceptables desde el punto de vista humano.

Recientemente, probablemente debido a los vínculos estrechos del campo con las industrias de ingeniería y fabricación, las definiciones operativas han reemplazado las definiciones semánticas y basadas en características, y se ha propuesto un borrador de estándar internacional para la usabilidad. Según la norma ISO 9241 pt. 11, la facilidad de uso de una aplicación se refiere a la efectividad, la eficiencia y la satisfacción con la que los usuarios específicos que realizan tareas específicas en entornos específicos pueden usar una aplicación. Se considera que tal definición proporciona un objetivo que se debe establecer para que los diseñadores se reúnan en cualquier contexto dado y cambia el enfoque de la creación de la interfaz a la evaluación para tratar de entender la usabilidad. Por consiguiente,

Uno de los pocos investigadores que explicita el vínculo entre usabilidad y aceptabilidad son Suárez, Aguilar y Neira, (2017). Según su formulación, un sistema aceptable es aquel que satisface adecuadamente los requisitos de sus usuarios en cuanto a utilidad, utilidad y costo. La utilidad se refiere a la gama de funciones proporcionadas por la tecnología, las actividades que permitirá a los usuarios realizar. Tenga en cuenta que la utilidad así interpretada no es la misma que la construcción de la utilidad percibida de Davis descrita anteriormente en este

capítulo. Los usuarios pueden calificar la utilidad alta para su uso previsto, pero estas calificaciones pueden no equipararse con medidas más objetivas de utilidad derivadas del análisis formal de tareas, aunque en algunos contextos casi con certeza habrá una correspondencia cercana. La usabilidad se refiere a la medida en que los usuarios pueden emplear estas funciones de manera efectiva, eficiente y satisfactoria, mientras que el costo se explica por sí mismo. Para cualquier usuario u organización, se pueden hacer concesiones entre estas variables; algunos usuarios podrían estar dispuestos a sacrificar los ahorros de costos para una mayor facilidad de uso, mientras que otros podrían considerar la facilidad de uso de menor importancia en comparación con el desembolso financiero y la utilidad.

Tal conceptualización plantea problemas potenciales para la evaluación en términos organizativos, ya que los usuarios finales con frecuencia no son los compradores. Como resultado, es probable que las percepciones del costo y su impacto en la ecuación de aceptabilidad provengan de personas que no proporcionan la medida de la usabilidad o incluso de la utilidad. La reconciliación de estas diferencias puede resultar problemática y, en teoría, existe un fuerte punto de contacto entre la ingeniería de usabilidad y más enfoques socio-técnicos para el diseño. Además, tal diferenciación en las fuentes de datos sugiere una inconmensurabilidad potencial entre la ingeniería de usabilidad y los enfoques de MIS para la aceptación.

Sin embargo, las definiciones operativas de usabilidad, enmarcadas dentro de una ecuación de aceptabilidad del tipo defendido por SHACKEL, ofrecen un enfoque pragmático para abordar la aceptabilidad. Al realizar el análisis de tareas y acordar la utilidad que se debe proporcionar dentro de un sistema, y luego probar el uso que hace la gente a través de medidas de eficacia, eficiencia y satisfacción, el enfoque HCI puede proporcionar un medio para medir y predecir la aceptabilidad de forma explícita. Dentro de la ingeniería de usabilidad general, tales preocupaciones pragmáticas tienden a impulsar la base de investigación. Esto se puede ver en los intentos recientes de comprender el valor relativo de las pruebas basadas en el usuario sobre las evaluaciones de expertos, los costos-beneficios de las evaluaciones de usabilidad en términos de costos de desarrollo de productos y,

más recientemente, el debate sobre la cantidad de usuarios que uno necesita de manera confiable para identificar problemas con un sistema.

Dimensiones de tecnología de la información

De acuerdo a Sáez (2009) son las siguientes: digitalización, electrificación y computadorización.

Dimensión 1: Digitalización

La digitalización, o tendencia al uso del bit como soporte simbólico único; es la acción de habilitar, optimar o transformar la gestión empresarial aprovechando la tecnología digital (por ejemplo, las API) (Sáez 2009, p. 206).

El término tecnología digital se utiliza para describir el uso de recursos digitales para encontrar, analizar, crear, comunicar y utilizar información de manera efectiva en un contexto digital. Esto incluye el uso de herramientas web, herramientas de medios digitales, herramientas de programación y aplicaciones de software.

Dimensión 2: Electrificación.

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 depende del flujo de electrones para la generación, transmisión, recepción, almacenamiento de información (Sáez 2009, p. 206)

Dimensión 3: Computadorización

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. (Sáez 2009, p. 206)

Las computadoras admiten la concentración de diferentes tipos de software que pueden ayudar a las empresas a realizar un seguimiento de sus archivos,

documentos, horarios y fechas límite. Las computadoras facilitan a las compañías instaurar toda su información de una manera muy asequible. La capacidad de acumular cantidades enormes de datos en un pc es provechoso y económica, y minimiza espacio organizando sus archivos de manera eficiente.

Clasificación de la tecnología de la información

La TI está conformado por cuatro categorías o niveles:

Hipermedias

Para empezar a entender el significado de IT, es importante comprender en primer lugar el fundamento de medios y luego, en segundo lugar, el concepto de hipertexto. El primero se refiere a los elementos más primordiales de la TI; como es la música, la pintura y el cine. En segundo lugar, el concepto de hipertexto, comprende en primer lugar que es término usado en la década de los 50, que también procedía de otro termino denominado hipermedias y que a su vez procedía de los multimedios (Rodead, 1991, p.96), término que se entiende como el puente que comunica a los documentos de naturaleza textual e hipermedias (Dale, 1997, p.36). Hoy, el conjunto de datos de forma textual, gráfica, y audiovisual pueden reproducirse en tiempo real, de forma conjunta como respuesta a las exigencias tecnológicas de la actualidad (Nelson, 1987, p.66).

Multimedios

Multimedios se refieren al supe conglomerado de híper medios y otras mejoras sobre tecnologías interactivas. De acuerdo a este contexto tecnológico, se señala que no todo desarrollo multimedios soporta el modelo de sistemas referenciales adecuados para demostrar su vocablo de híper medios (Woodhead, 1991, p.124).

Otro concepto sobre multimedios, es aquella que se refiere a ser la simplificación de computadoras, video, gráficos, texto, y sonido. Describiendo el concepto señalado se plantea que, a través del uso de la computadora, el interactuante puede leer un texto o puede ver un video, oír audios con alta definición

digital, responde a informes y recibe feedback, y, como resultado de ello contesta a todos los impulsos, realiza el siguiente paso sistemáticamente (Hartman et.al, 1991, p.36).

La terminación multimedios interactivos se expresa al unir los mejores componentes de los multimedios -la unión de distintas estructuras de indagación- y de los hipermedias para establecer programas que representen y contesten a un usuario (Hartman et.al, 1991). Los multimedios interactivos visiblemente tienen la capacidad de generar ventajas al momento de ofrecer fundamentos de aprendizaje y enseñanza efectiva. A través de este principio, por ejemplo, los estudiantes tienen la grandiosa ocasión para acceder a ingentes y valiosas informaciones, que a su vez éstas enlazan a otras valiosas informaciones referenciales a su búsqueda. (Hartman et al, 1991, p.58). De tal forma que al desarrollar las IT quedará incluido en los multimedios interactivos, que serán usado todos sus componentes para asistir al desarrollo y aumento del proceso de aprendizaje de los usuarios, además que lo motiva más al presentar un interfaz más amigable.

Agentes

Un concepto general sobre un agente, “es aquella que se refiere a cualquiera que realiza la acción” (Laurel, 1990, p.25), que, en el caso de la TI, se entiende a un aplicativo de computación. Su relieve se establece por la acción que se va a ejecutar, por qué se está ejecutando y para quién se está asumiendo la acción.

Otro concepto en referencia al beneficiario final es “que son aplicativos que los acuden y apoyan, y cuyas funcionalidades están a su ayuda. Por tanto, la competencia de los agentes radica, en otorgar a los usuarios autorizar acciones y que interactúen con datos informativos” (Lange y Oshima, 1999, p.23).

Otra propiedad importante de los agentes, es que son autónomos, se les confían acciones, son específicos, desarrollan e interactúan con el usuario, practican de modo principal un status de trabajo. De igual forma, desarrollan teorías, preceptos, fundamentos acerca del ser humano, como pueden ser la confiabilidad, control, la lucidez, la veracidad, la socialización, la externalización, variadas respuestas ante nuevos panoramas donde se desarrolle. En este

ambiente prevalece una característica importante llamado "agencia", referida a las cualidades que se les puede ofrecer a los agentes para establecer su esencia y para pronosticar su proceder. Y esta característica define a un buen agente, porque ello supondría la fiabilidad de su naturaleza, y como respuesta a ello, el usuario se siente satisfecho y confiado en su rendimiento. (Dale, 1997, p.48).

Gestión de servicio de tecnología de información

Especialidad fundamentada en la administración de usuarios, acciones y tecnologías que contribuyen de forma combinada para producir valor para los consumidores en modo de servicio. Abad (2013) señaló; "permite organizar los servicios de Tecnología de Información con las perspectivas existentes y futuras de la organización, situando un mayor hincapié en las utilidades que puede alcanzar el cliente final" (p.88).

Bases de Datos

Para entender el término en referencia, es necesario entender varios conceptos: datos, una base de datos y un procesador de bases de datos (DBMS). Definamos primero lo qué es datos, es un símbolo físico de un contexto de la realidad. En segundo lugar, base de datos, agrupación de datos inter-relacionados con un objetivo, agrupación de usuarios y programas determinados (Sánchez, 2000). Y finalmente, en tercer lugar, un DBMS es un conglomerado de aplicaciones que conceden definir, edificar y emplear bases de datos (Sánchez, 2000, p.63).

Importancia de la tecnología de la información en el sistema de Información

El objeto por la cual las empresas usan en sus procesos y actividades empresariales las TI, es que éstas facilitan enormemente el diseño, organización, ejecución y controlar procesos, así como añadir otras potencialidades como es la de interactuar en sistema de redes a través de los distintos medios tecnológicos, tales como discursos, estrategias de lluvias de ideas, correos electrónicos, etc.; lo

manifestado desata la originalidad de competencias transaccionales, geográficas, automáticas, informáticas, de secuencia, de organización del saber, de rastreo y de desintermediación en las entidades productivas (Davenport y Short, 1990). Todas estas características potenciales hacen de la TI una herramienta imprescindible en la búsqueda de mejorar el desempeño de las organizaciones productivas (Davis, 1989), principalmente, cuando se maneja los datos para modernizar artículos y procedimientos (Zuboff, 1988, p.54) y cuando se desconcentra la toma de decisiones para ejecutar las TIC en la base de las actividades de comercio (Applegate, Cash Jr., y Mills, 1988; ITIL, 2011, p.57)

1.3.2 Calidad del servicio

Otro de los aspectos que se trató en este estudio es la Calidad de servicio, se estudió su relación que mantiene con la tecnología de la Información. Para lo cual se procede a la definición conceptual.

Definición de calidad

Rubio (2012) fundamenta la calidad como: El vocablo calidad se deriva del latín “qualitis –atis”, de igual modo para la Real Academia Española lo conceptualiza “la característica o agrupaciones de particularidades relacionados a una cosa, que admite estimar como parejo, superior o bajo que las restantes de su clase” (p.7).

Definición de servicio

De acuerdo a Etzel (2004): “percepción negativa o positiva que siente el comprador ante el vendedor del servicio, un servicio aceptable tiene como respuesta la aceptación del comprador, agrupación de acciones conectadas la cual brinda el vendedor, su propósito que alcance el artículo o servicio en el acto, lugar y su empleo apropiado” (p.89).

Definición de calidad de servicio

Es el placer o decepción que experimenta el cliente al consumir el servicio mediante la percepción, expectativa y lealtad, cuyas dimensiones son: Tangibilidad, confiabilidad, garantía, y empatía (Zeithaml y Berry, 1988 citado por Losada y Rodríguez 2007, p.246)

Deming (como se citó en Duque, 2005, p.1) “calidad, es interpretar las exigencias posteriores de los clientes en propiedades ponderables; principal característica que permitirá que el producto a ofrecer sea de satisfacción económica del cliente; la calidad puede estar orientada exclusivamente en función del agente”.

Hoffman y Bateson (2011) es:

Comportamiento desarrollado y conformado en un largo periodo en el ejercicio de las funciones de los empleados o de los bienes que conserva la organización empresarial. Los fundamentos del término calidad de servicio, se define sobre la base de ofrecer un servicio adecuado al cliente, fundamentado en los bienes materiales, la conducta del empleado en el momento justo que presenta el servicio al cliente. (p.43)

Para fortalecer el concepto de calidad de servicios se mencionó el concepto del ISO 9000:

Calidad: “nivel en que un conglomerado de propiedades relacionados satisface las exigencias del usuario”. Como conclusión, jamás debemos considerar que para establecer el grado de calidad ésta vaya en relación a los riqueza o grados superiores de características del artículo o servicio, sino vaya con las adquisiciones corrientes y constantes de las cualidades del bien presentado a los clientes, único fin que desean percibir las organizaciones.

Dimensiones de calidad de servicio

De acuerdo a Losada y Rodríguez (2007) hace referencia a las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Tangibles

Narra que se refiere a la parte física, como los equipos e infraestructura y los instrumentos de comunicación. Es imprescindible conservar en excelente estado la infraestructura física, los equipos, y el desempeño de los empleados, que en suma deben satisfacer las exigencias del usuario. Como indicador se estimará: El aspecto de los componentes físicos (Losada y Rodríguez, 2007, p.243)

Dimensión 2: Confiabilidad

Se entiende a la obligación y responsabilidad que tienen las entidades empresariales en ofrecer servicios de forma conveniente y eficaz a un conjunto de clientes, de igual forma hace hincapié a la intención y capacidades de los empleados al desempeñar sus servicios. Como indicador a establecer como respuesta eficiente y ágil a los inconvenientes que pueda tener el cliente del servicio (Losada y Rodríguez, 2007, p.244)

Dimensión 3: Garantía

Se entiende a la capacidad que desarrolla las organizaciones públicas, bajo los preceptos de empatía, amabilidad y seguridad que ofrecen a los usuarios que hacen uso del servicio. El empleo del termino competencia, significa el progreso de conocimientos y habilidades de los empleados en el proceso de ejecución de sus tareas, es decir, si los empleados tienen las habilidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones profesionales. Los indicadores a determinar son la credibilidad, cortesía, pericia y seguridad de los empleados de la organización (Losada y Rodríguez, 2007, p.243)

Dimensión 4: Empatía

Consideran que es la aptitud de percibir la sensibilidad de los clientes como los suyos. Los empleados deben ser empáticos con los usuarios y deben valorarlos como integrante de la entidad, generando de este modo el conocimiento comercial de los usuarios, para que así la empresa ponga un servicio más eficiente al alcance del cliente. Los indicadores a determinar son: fácil acceso, fluida y buena comunicación y entendimiento del cliente. (Losada y Rodríguez, 2007, p.244)

Teorías de la calidad del servicio

Enfoque de E. Deming

De acuerdo a Maldonado (2014):

El término “control de la calidad” es atribuida al Dr. Deming, término que fue popular en los años 50, sobretodo en Japón, país en donde es reconocido y erigido como un héroe nacional, y se le distinguió históricamente el crear el mundialmente famoso Premio Deming a la Calidad. El diseño del sistema de un control estadístico y sus técnicas, fueron esencialmente el fundamento de su investidura mundial. Bajo su precepto, las empresas crean la alta gerencia, para ello establece catorce puntos de su sistema en todos los niveles. Deming establece en su concepción que la calidad debe ser inherente al producto en todos sus niveles de desarrollo, y como consecuencia de ello, alcanzar un alto nivel de excelencia. Deming juega un papel preponderante en el desarrollo comercial del Japón y de los Estados Unidos, dado que sus doctrinas sobre la calidad del servicio ayudaron a ambos países e encumbrarse en líderes mundiales del comercio internacional. (p.2).

La esencia de esta perspectiva se desarrolla esencialmente en el mejoramiento del proceso, estableciendo que el origen de las transformaciones en el proceso se establece en el sistema, más que en el personal que la trabaja. Deming (2014) es quizás el experto en calidad más conocido del mundo. Fue instrumental en el renacimiento industrial de la posguerra de Japón. Posteriormente, sus ideas se adoptaron cada vez más en la industria en los Estados

Unidos y otros países. La industria japonesa adoptó sus métodos que dieron como resultado una mejora significativa en la calidad. Deming creía firmemente que la calidad es responsabilidad de la gerencia.

Teoría de Juran

Según Maldonado (2014):

El Dr. Joseph M. Juran preconiza la calidad del proceso de administración de empresas, como un conjunto de procedimientos que buscan la mejora del proceso de calidad en todos sus niveles. A través de la historia, el aporte de Juran puede ser entendida de mayor a la de Deming, dado que sus fundamentos tienen horizonte más amplio, a pesar que sea cierto que la teoría de Deming tiene como punto central el control estadístico del proceso la cual está más encaminada hacia los procesos técnicos (p.3).

La teoría de Juran está orientada hacia la dirección de la línea arriba hacia abajo y en procedimientos técnicos, antes que en la dignidad y la complacencia del trabajador. Significa que un producto cumple con las necesidades del cliente que lleva a la satisfacción del cliente, y la calidad también significa todas las actividades en las que una empresa se dedica a la, para asegurar que el producto cumple con las necesidades del cliente. Puede considerar este segundo aspecto de la calidad como el control de calidad, lo que garantiza un proceso de fabricación de calidad.

Importancia de la gestión de la calidad del servicio

Ruiz (2008) señala que la importancia se define como:

En la actualidad, la calidad es muy significativo, por ello es de especial relevancia tenerla bien dominada, porque ella comprende las siguientes características: Complacer absolutamente las exigencias del usuario. Satisfacer las perspectivas de los usuarios. Evocar nuevas exigencias del usuario. Obtener productos y servicios sin errores. Realizar correctamente las acciones desde el principio. Diseñar, producir y entregar un artículo o bien que brinde la entera satisfacción del usuario. Producir un producto o un servicio conforme a los principios señalados.

Dar solución urgente a los pedidos de los usuarios. Sonreír a pesar de los tropiezos. Un nivel encaminado siempre a la excelencia. Calidad no es un problema, es una solución. (p.2).

El concepto de la calidad de un artículo o servicio, es la apreciación que el usuario tiene del mismo. Son características particulares que tiene el producto, las cuales permiten observarlos de manera negativa o positiva del resto de productos que poseen sus características. De igual modo, se puede establecer que el concepto de calidad está representado por las propiedades que la distinguen de otras similares y que le otorgan una ventaja ante sus competidores.

Indicadores de la calidad de servicio.

De acuerdo a los objetivos para la edificación de cualidades de gestión Indicador-Bogotá Colombia: (2012) un indicador es un término con enfoque cualitativo o cuantitativo visible, enfoques que deben describir las características, desempeño o fenómeno del contexto como consecuencia de la excelencia de la variable o de una vinculación entre variables, admite valorar el comportamiento y su desarrollo en el tiempo.

Los indicadores fundan la consecución y acatamiento de los fines planteadas por las instituciones y que se manifiestan en el logro de las metas, programas establecidos, sus propiedades más importantes son la oportunidad, prácticos, transparentes, verificables y excluyentes.

Características del indicador

Es pertinente, esta propiedad establece alcanzar la data en el tiempo justo y preciso, característica que permite evaluar en un nivel adecuado la exactitud de resultados siguientes: Excluyente, porque es un indicador que evalúa solo un aspecto principal en su contexto. Practico, porque su recolección y procesamiento es simple y sencillo. Claros, para quienes lo ejecuten y procesan. Explícitos, se deberá identificar de manera clara y transparente la variable. Sensibles, indicar la

alteración de la variable en el tiempo. Trasparentes /Verificables, debe administrar el enunciado apropiado para su medición y almacenar la data para su seguimiento.

Satisfacción del cliente

Jones y Sasser (1995) conceptualizaron la satisfacción del cliente estableciéndose 4 causas que alteran su comportamiento. Dichas causas afectan las preferencias, necesidades o valores personales de los usuarios, y estas son: Aspectos importantes del artículo o servicio que los usuarios confían en obtener de los competidores sobre dichos artículos o servicios. Servicios primarios de soporte de apoyo al usuario. Una fase de restauración en el caso de que se origine una mala experiencia con el cliente. La personalización del artículo o servicio.

Finalmente, es relevante dividir la teoría de Johnson y Fornell (1991) para fundamentar un patrón sobre la satisfacción del cliente, ello sobre la base del acopio de la práctica del comprador con un artículo o servicio. Los estudiosos definen que la apreciación o sensación de complacencia del usuario no es una percepción invariable en el tiempo, sino que la complacencia de los usuarios se genera sobre los fundamentos de la compra y el uso de un artículo o servicio hasta ese momento de tiempo.

1.4. Formulación de problema

Problema general

¿De qué manera la tecnología de la información se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas específicos

Los problemas específicos son los siguientes

Problemas Específicos 1:

¿De qué manera la digitalización se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas Específicos 2:

¿De qué manera la electrificación se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas Específicos 3:

¿De qué manera la computadorización se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación del estudio**Justificación Teórica.**

Los resultados del estudio corroboran a las teorías existentes, los cuales ayudarán a acrecentar el conocimiento general de los servidores sobre las variables de estudios sobre la presente investigación de estudio. De igual modo, las propuestas de solución ayudarán a llenar vacíos conceptuales y prácticos que los servidores tienen sobre el actual sistema de trabajo que se desarrolla en la entidad pública de salud.

Justificación Práctica.

La investigación permitirá profundizar el conocimiento práctico sobre las variables de estudios, sus resultados y conclusiones permitirán diseñar un conjunto de acciones en aras de una mayor eficiencia en la calidad del servicio en las entidades públicas de la salud del distrito de estudio.

Justificación Metodológica.

La presente investigación definirá la relación de las variables tecnología de información y calidad de servicio materias de estudio, cotejar la investigación recolectada con los antecedentes de estudios hallados y emplear como fundamento para los nuevos estudios sobre las variables de estudios analizados.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específico 1:

La digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específico 2:

La electrificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específico 3:

La computarización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo General:

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.

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre la digitalización y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivos específicos N° 2

Determinar la relación entre la electronificación y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivos específicos N° 3

Determinar la relación entre la computadorización y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

II. Método

2.1. Diseño

Método.

La investigación se desarrolló bajo el método hipotético-deductivo. De acuerdo a Bernal (2006): “se fundamenta en métodos sobre la base de conceptos sobre calidad de hipótesis y sondea negar dichas hipótesis, derivando de ellas resultados que deben cotejarse con la realidad” (p. 56).

Enfoque.

El estudio desarrolló el rumbo cuantitativo. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), “emplea la recaudación de información para demostrar hipótesis con fundamento en el cálculo numérico y el examen estadístico, con el objetivo de generar conductas de conducta y justificar fundamentos teóricos” (p. 4).

Tipo.

El tipo de estudio investigativo fue básica.

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015): “Estudio que busca argumentar los problemas teoréticos o sustantivos, para tal efecto describir, explicar y predecir el contexto con lo cual se va a buscar los métodos y principios generales que permite administrar un contexto teórico” (p. 38).

Nivel.

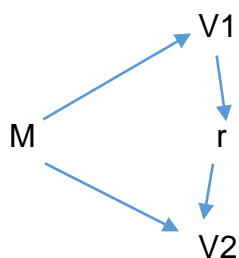
Hernández (2010) mencionó que “Sobre el considerado para verificar la hipótesis, se utilizó el nivel correlacional descriptivo, porque se examinó la vinculación que hay entre dos o más variables, en los mismos participantes de la investigación” (p.130).

Diseño.

El diseño de estudio investigación pertenece al no experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron lo siguiente “se analizarán los sucesos tal como suceden y en su entorno natural, para luego estudiarlos. Las

acciones ya se efectuaron y no se tiene el control de los fenómenos a estudiar” (p.125).



Dónde:

M → Muestra

V1 → V1

V2 → V2

r → Representa la relación entre V1 y V2

2.2. Variables y operacionalización

V1: Tecnología de la información

V2: Calidad de Servicio

Definición Conceptual: Tecnología de la Información

La tecnología de la información, son actividades cuya intención es el manejo y tratamiento de la información, los cuales son la agrupación de datos, señales o conocimientos, inscritos o transportados en soportes físicos de muy variados tipos cuyas dimensiones son: electrificación, digitalización, computadorización. (Sáez, 2009, p. 206)

Definición Operacional: Tecnología de la Información

De acuerdo a Sáez (2009) la tecnología de la información tiene 3 dimensiones: electrificación, digitalización, computadorización

Definición Conceptual: Calidad de Servicio

Es el placer o decepción que experimenta el cliente al consumir el servicio mediante la percepción, expectativa y lealtad, cuyas dimensiones son: (Zeithaml y Berry, 1988 citado por Losada y Rodríguez 2007, p.246)

Definición Operacional: Calidad de Servicio

De acuerdo Zeithaml y Berry (1988) citado por Losada y Rodríguez (2007, p.246) tiene 4 dimensiones: tangibles, confiabilidad, garantía y empatía.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Tecnología de la información

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Digitalización	Usabilidad	1,2	Escala Ordinal	Alto 59 – 80
	Funcionalidad	3,		
	Seguridad	4,		
	Estabilidad	5		
	Procesos	6		
Electronificación	Tiempo de respuesta.	7,	Totalmente en desacuerdo : 1	Regular 37 – 58 Bajo 16 – 36
	Internet.	8,	En desacuerdo : 2	
	Calidad de servicio.	9,	Ni de acuerdo ni en desacuerdo : 3	
	Grado de tecnología de red.	10, 11	De acuerdo : 4	
Computadorización	Soporte informático	12,	Totalmente de acuerdo : 5	
	Mantenimiento preventivo	13,		
	Innovación tecnológica	14,		
	Planeamiento.	15,16		

Fuente: Canduelas (2016)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Tangibles	Recursos materiales. Instalaciones físicas. Eficiencia.	1, 2, 3,4,		
			Escala Ordinal	
Confiabilidad	Servicio oportuno. Funciones. Disposición. Confiable. Rápida acción.	5, 6, 7, 8, 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto 90 – 67 Regular 43 – 66 Bajo 18 – 42
Garantía	Profesional. Habilidad. Amabilidad. Seguridad.	10, 11, 12, 13		
Empatía	Empáticos. Entienden. Acceso.	14,15, 16,17, 18		

Fuente: Gonzales (2017)

2.3. Población, muestra

2.3.1 Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que es el “conglomerado de todas las unidades de estudio que coinciden con características específicas” (p. 174). La población del estudio fueron 40 empleados (usuarios del SIAF) de 12 hospitales públicos del distrito de San Juan de Lurigancho.

Tabla 3

Hospitales y Centros de salud públicos de San Juan de Lurigancho

Nº	Institución Hospitalaria	Empleados
1	Hospital San Juan de Lurigancho	05
2	Hospital ESSALUD Aurelio Díaz Ufano	06
3	Red de Salud San Juan de Lurigancho	05
4	Hospital de La Solidaridad San Juan de Lurigancho	04
5	Hospital del Niño de San Juan de Lurigancho	04
6	Centro De Referencia Y Contra referencia De La Huayrona Ministerio De Salud	05
7	Centro Salud Huáscar XV	02
8	Centro Salud Huáscar II	02
9	Centro Salud Ganimedes	02
10	Centro Salud J.C. MARIATEGUI	02
11	Centro Salud JAIME ZUBIETA	02
12	Centro Salud CRUZ DE MOTUPE	01
	Total	40

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**Técnicas.**

El estudio investigativo empleó la encuesta.

Díaz (2001) expresa que: “las técnicas de investigación tratan de alcanzar de manera organizada datos de información sobre los fenómenos que se han identificado en el estudio” (p.14).

Instrumentos.

El instrumento es el cuestionario, conformada por un conjunto de ítems que reunirá opiniones de cada uno de los empleados sobre las variables de estudio.

De acuerdo a Arias (2012) “el instrumento del cuestionario, la cual se diseña de forma escrita y la cual contiene una serie de ítems relacionados al tema de estudio” (p. 74).

Instrumento para medir la Tecnología de la información

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario de Tecnología de la información

Autor: Carlos Ircañaupa Llactahuaman (2018)

Año: 2018

Lugar: Empleados de las entidades Públicas de Salud en San Juan de Lurigancho

Administración: Individual

Tiempo de duración: 30 min.

Cuestionario con escala de Likert, conformado por un total de 16 ítems, clasificados en 3 dimensiones: Innovación, Interactividad e Interconexión. La escala de Liker está conformada de la siguiente manera:

Totalmente en desacuerdo: 1

En desacuerdo : 2

Indiferente : 3

De acuerdo : 4

Totalmente de acuerdo : 5

Instrumento para medir la calidad de servicio.

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario de calidad de servicio.

Autor: Br. Dante Alfredo González Rojas (2017)

Adaptado: Carlos Ircañaupa Llactahuaman

Año: 2018

Lugar: Empleados de las entidades Públicas de Salud en San Juan de Lurigancho

Administración: Individual

Tiempo de duración: 30 min.

Cuestionario con escala de Likert, conformado por un conjunto de 18 ítems, clasificados en 4 dimensiones: Tangibles, Confiabilidad, Garantía y Empatía. La escala de Liker está conformada de la siguiente manera:

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

Validez.

Para ello, los instrumentos tecnología de la información y la calidad de servicio fueron expuestos a un proceso de validación por expertos del estudio, cada uno de ellos verificó cada instrumento y realizarán las observaciones pertinentes.

Menéndez (2002) señala que: “la validez de un cuestionario es la propiedad del instrumento para valorar los atributos o propiedades que se intentan medir” (p.25). A través de la validación se trata de establecer si efectivamente el cuestionario realiza las mediciones correctas y cumple los principios por la cual fue creado.

Tabla 4

Validez de contenido del instrumento de tecnología de la información por juicio de expertos

Experto	Dictamen
1 Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2 Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
3 Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable

Fuente: certificado de validación (Ver anexo 4)

Tabla 5

Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio por juicio de expertos

Experto		Dictamen
1	Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
3	Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable

Fuente: certificado de validación (Ver anexo 4)

Confiabilidad.

Para el presente estudio, los instrumentos utilizados serán sujetos a un examen piloto para precisar el grado de confiabilidad de los cuestionarios utilizados.

“Elude al nivel en que su empleo repetida veces a la misma unidad u objeto, rinde los mismos resultados” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Tabla 6

Coefficientes de Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad

Rasgos	Coefficiente de Alfa
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 7

Prueba de confiabilidad de la variable: tecnología de la información

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	16

Fuente: confiabilidad de los instrumentos (Ver anexo 4)

De acuerdo a la tabla 7, al haber perpetrado la prueba de Fiabilidad del instrumento tecnología de la información, a 15 trabajadores se consiguió como resultado de alfa de Cronbach de 0.819 sustentando que existe alta confiabilidad

Tabla 8

Prueba de confiabilidad de la variable: calidad de servicio

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	18

Fuente: confiabilidad de los instrumentos (Ver anexo 4)

Según a la tabla 8, al haber perpetrado la prueba de Fiabilidad del instrumento calidad de servicio, a 15 trabajadores se logró como resultado de alfa de Cronbach de 0.856 el cual indica que existe alta confiabilidad

2.5. Métodos de análisis de datos

La información recolectada fue procesada a través del aplicativo estadístico SPSS v. 25. A través del estudio descriptivo se representarán en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Por otra parte, la contratación de hipótesis: tanto lo que es el estadístico, así como lo es la correlacional será procesada a través del Coeficiente de Correlación de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

Los datos de información que sirven de sustento para el análisis de los resultados, fueron procesados sin sufrir alteración alguna, dado que ellas están fundamentos en los cuestionarios de recolección de datos.

El estudio cuenta con la autorización de las jefas del departamento de recursos humanos de cada entidad de salud del distrito de en San Juan de Lurigancho.

Es de considerar, que las opiniones de los encuestados se mantendrán el anonimato, por respeto y consideración y no habrá prejuzgamiento.

Resultados

3.1 Análisis descriptivo

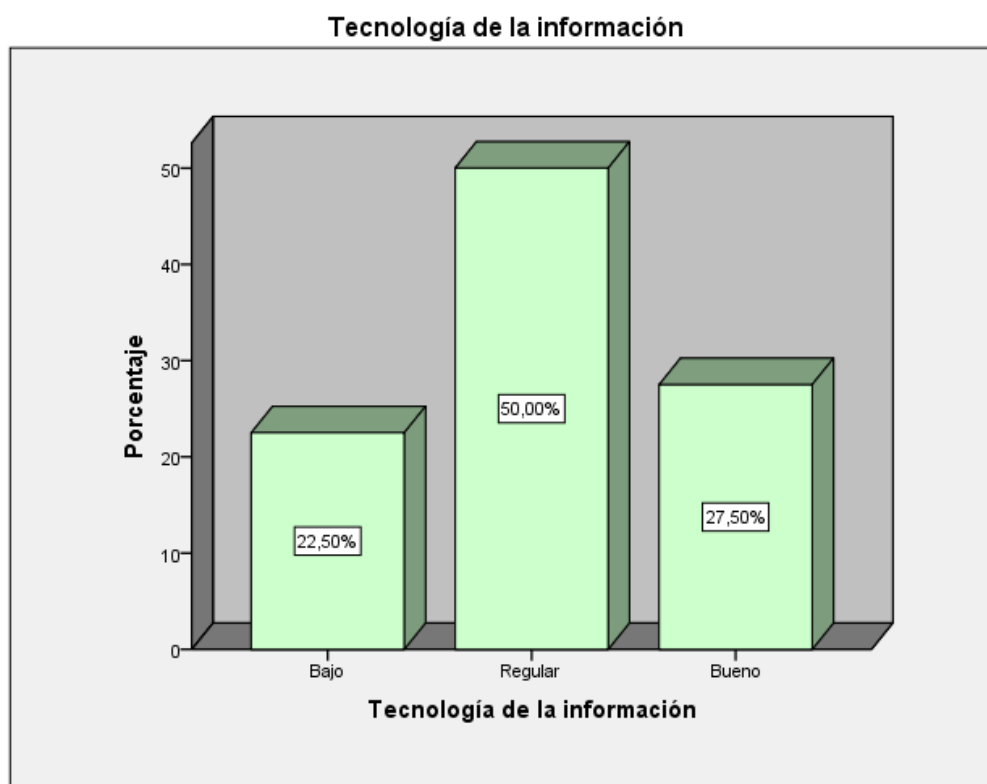
Tabla 9

Distribución de frecuencia Tecnología de la información

Tecnología de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	22,5	22,5	22,5
	Regular	20	50,0	50,0	72,5
	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 1. *Niveles de Tecnología de la información*

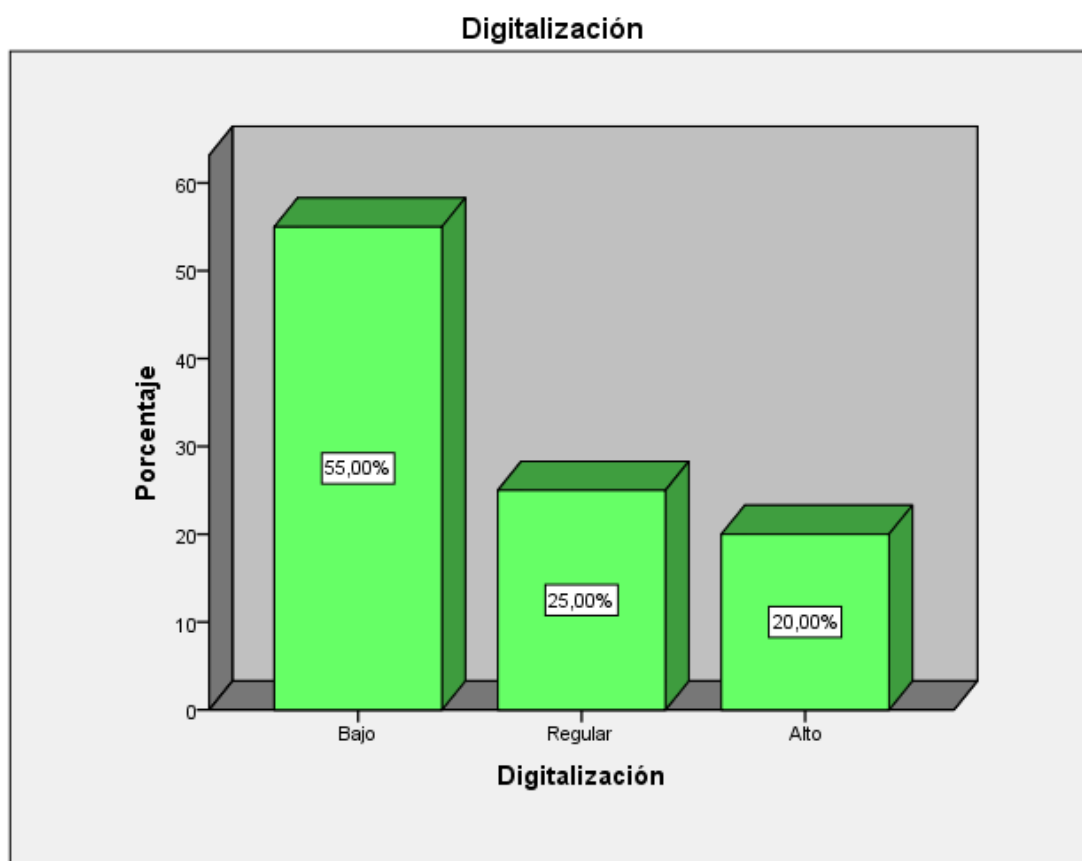
En la tabla 9 figura 1, se aprecia: el 22.50% de los encuestados presentan un nivel bajo de tecnología de la información, el 50.00% presentan un nivel regular y el 27.50% un nivel alto.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia de la dimensión Digitalización**Digitalización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	55,0	55,0	55,0
	Regular	10	25,0	25,0	80,0
	Alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 2. *Niveles de Digitalización*

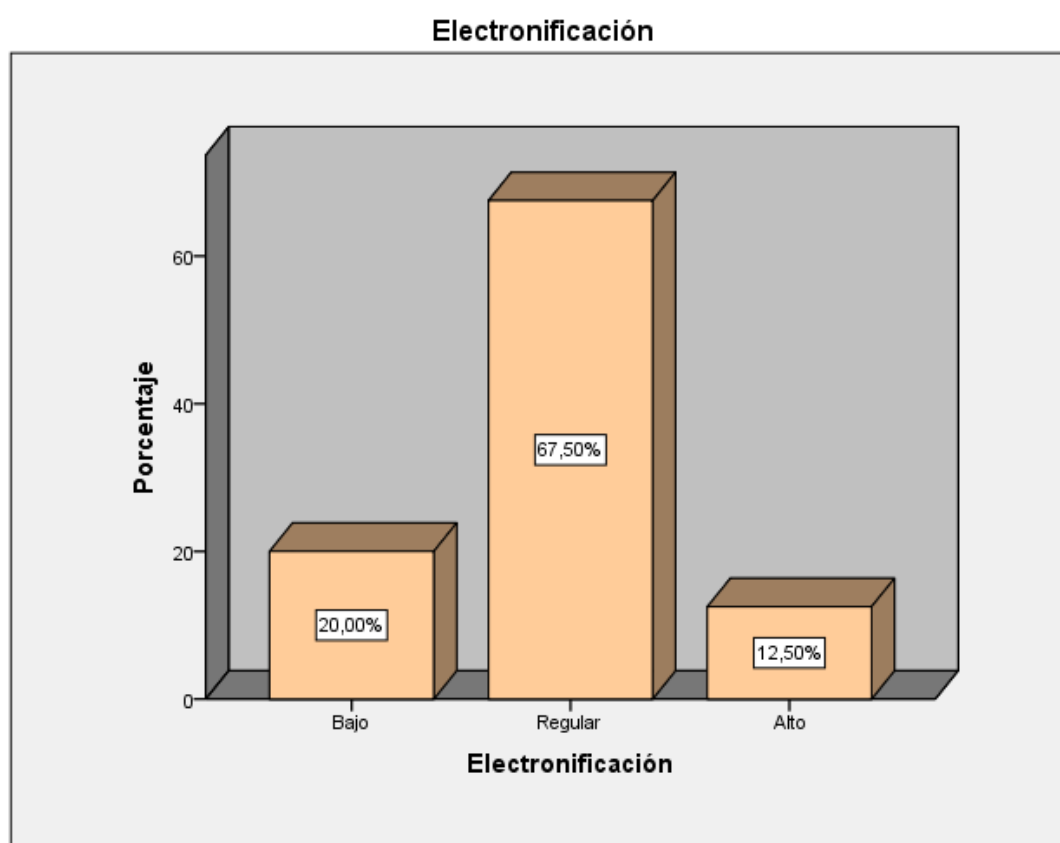
En la tabla 10 figura 2, se puede observar que el 55.00% de la muestra revelan un nivel bajo de Digitalización, el 25.00% muestra un nivel regular y el 20.00% un nivel alto.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de Electronificación.

<i>Electronificación</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	20,0	20,0	20,0
	Regular	27	67,5	67,5	87,5
	Alto	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 3. *Niveles de Electronificación.*

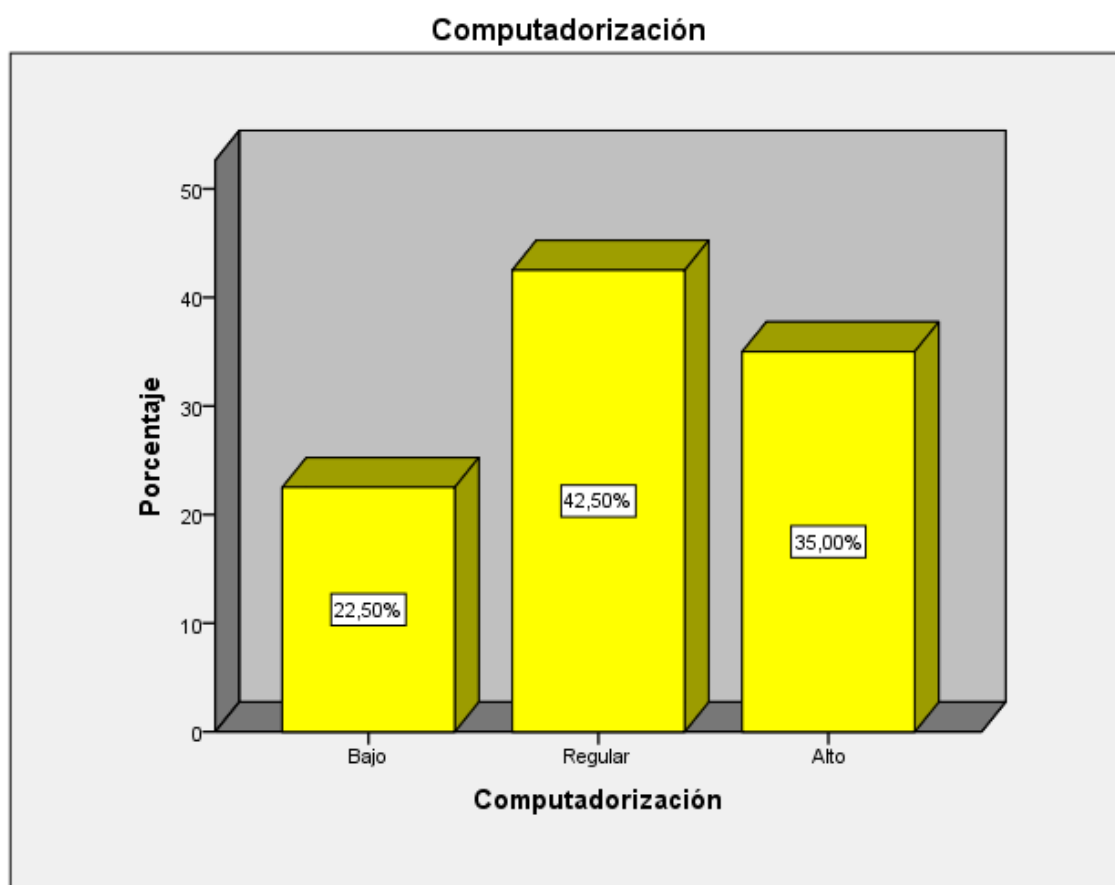
De acuerdo a la tabla 11 figura 3, se aprecia que el 20.00% de las personas encuestadas presentan un nivel bajo de Electronificación., el 67.50% presenta regular y el 12.50% un nivel alto.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia de Computadorización**Computadorización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	22,5	22,5	22,5
	Regular	17	42,5	42,5	65,0
	Alto	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 4. *Niveles de Computadorización*

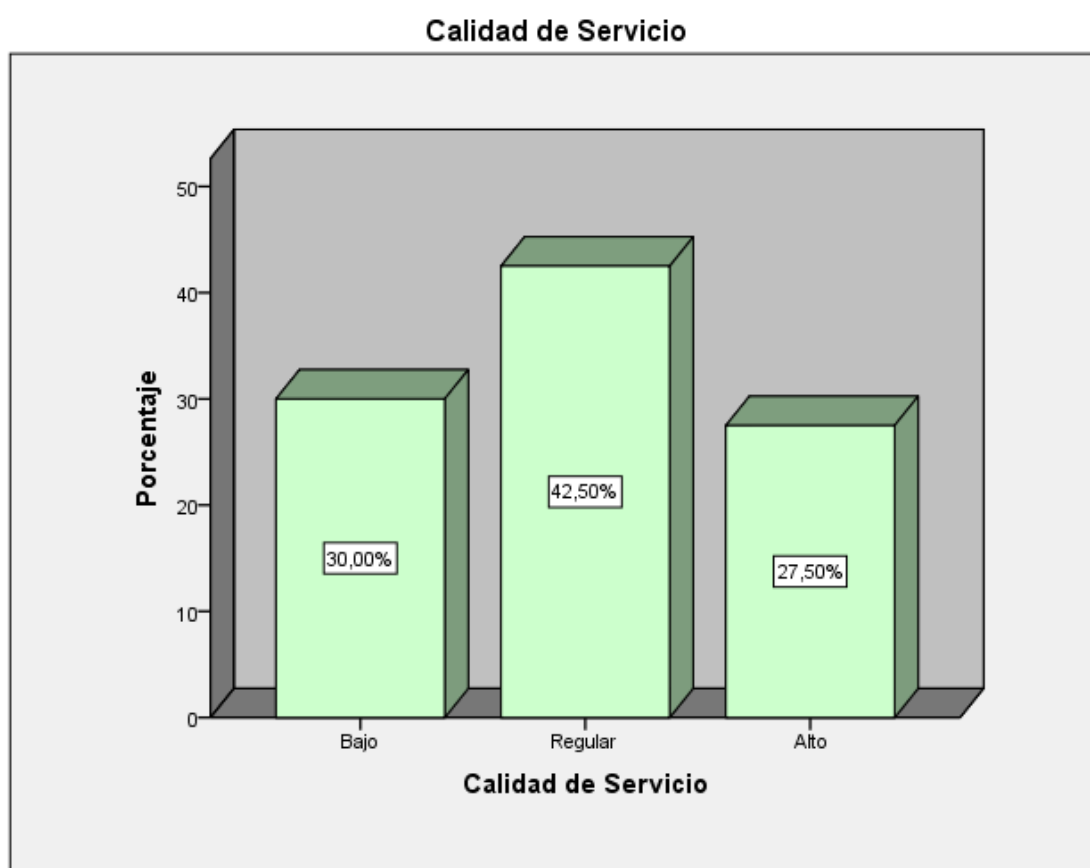
Al observar la tabla 12 figura 4, se observa que el 22.50% de la muestra presentan un nivel bajo de Computadorización, el 42.50% presenta un nivel regular y el 35.00% un nivel alto.

Tabla 13

*Distribución de Calidad de Servicio**Calidad de Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30,0	30,0	30,0
	Regular	17	42,5	42,5	72,5
	Alto	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 5. *Niveles de Calidad de Servicio*

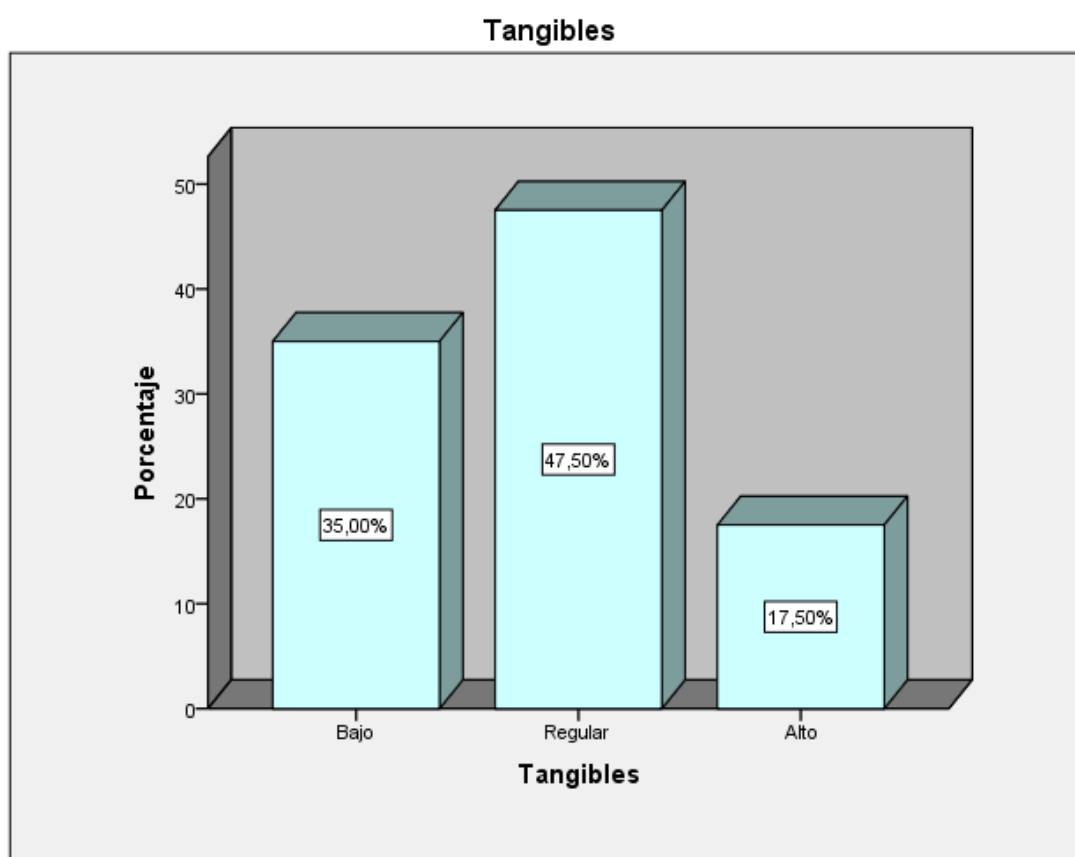
Al apreciar la tabla 13 figura 5, se aprecia que el 30.00% de la muestra presentan un nivel bajo de Calidad de Servicio, el 42.50% muestra un nivel regular y el 27.50% un nivel alto.

Tabla 14

Distribución de frecuencia de la dimensión Tangibles

<i>Tangibles</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	35,0	35,0	35,0
	Regular	19	47,5	47,5	82,5
	Alto	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 6. *Niveles de la dimensión Tangibles*

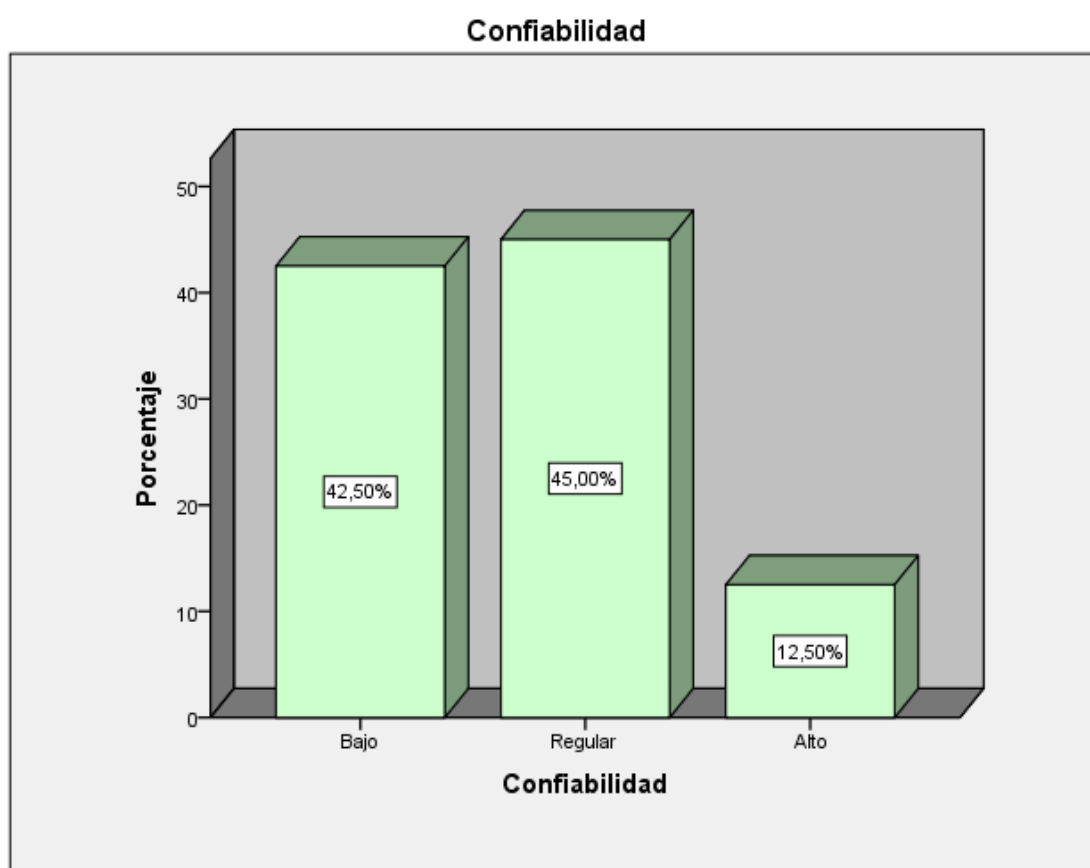
Al apreciar la tabla 14 figura 6, se muestra que el 35.00% de la muestra presentan un nivel bajo en cuanto a Tangibles, el 47.50% presenta un nivel regular y el 17.50% un nivel alto.

Tabla 15

Distribución de frecuencia de Confiabilidad

<i>Confiabilidad</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	42,5	42,5	42,5
	Regular	18	45,0	45,0	87,5
	Alto	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 7. *Niveles de Confiabilidad*

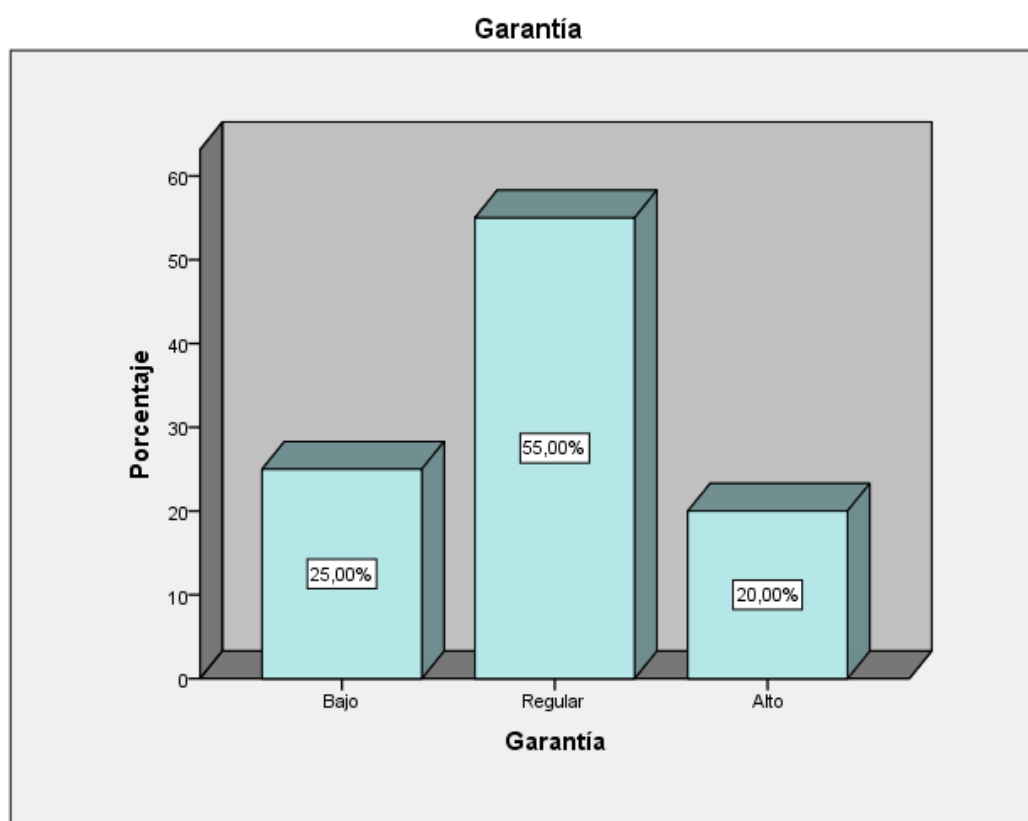
Al tomar en cuenta la tabla 15 figura 7, se aprecia que el 42.50% de la muestra exteriorizan un nivel bajo de Confiabilidad, el 45.00% exterioriza un nivel regular y el 12.50% un nivel alto.

Tabla 16

Distribución de frecuencia de Garantía

<i>Garantía</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Regular	22	55,0	55,0	80,0
	Alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 8. *Niveles de Garantía*

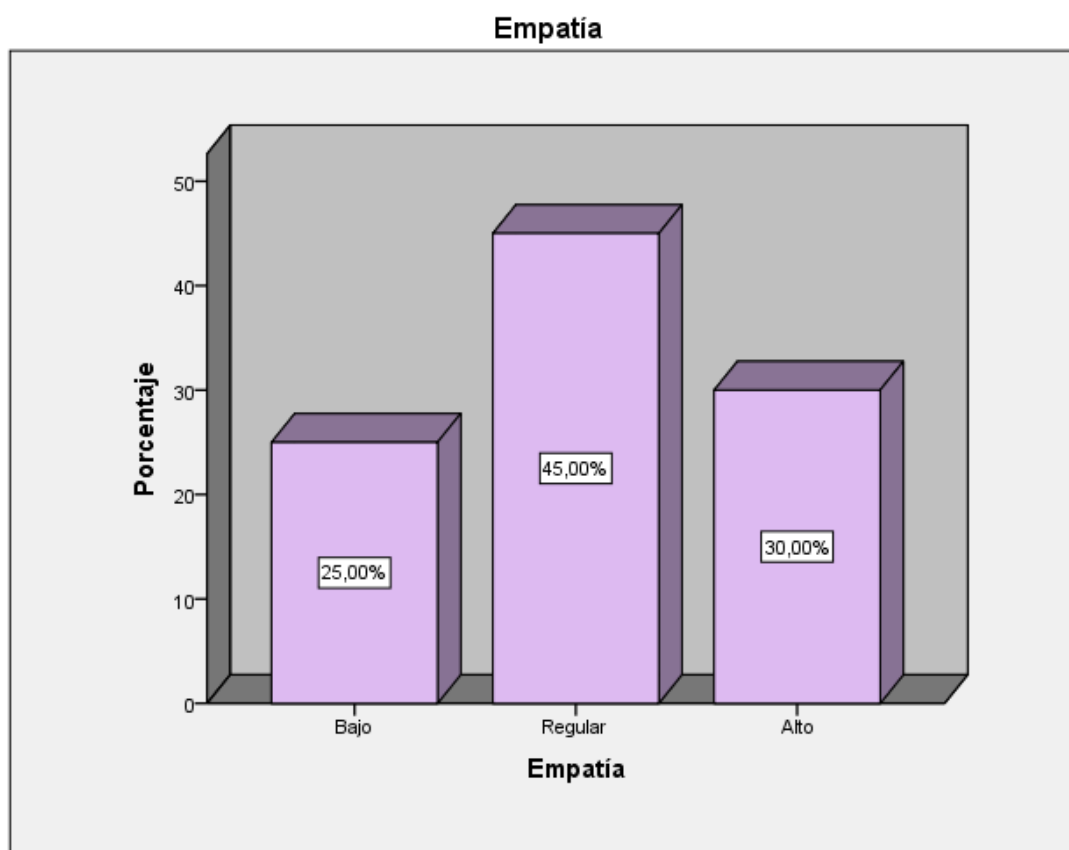
Al mirar la tabla 16 figura 8, se aprecia que el 25.00% de la muestra presenta un nivel bajo, de Garantía, el 55.00% presentan un nivel regular y el 20.00% un nivel alto.

Tabla 17

Distribución de frecuencia de Empatía

<i>Empatía</i>					Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Regular	18	45,0	45,0	70,0
	Alto	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver anexo 6)



Fuente: Base de datos (ver anexo 6)

Figura 9. *Niveles de Empatía*

De acuerdo a la tabla 17 figura 9, se puede observar que el 25.00% de la muestra, presentan un nivel bajo de Empatía, el 45.00% muestra un nivel regular y el 30.00% un nivel alto.

3.2 Análisis Inferencial

Contrastación de la Hipótesis general

Para realizar el estudio de la correlación se aplicará la siguiente Escala:

Tabla 18

Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman

RANGO	RELACION
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
- 0,50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
- 0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernandez & Bautista (2010, pág.132)

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H₀: La tecnología de la información no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

H₁: La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Regla de decisión:

a) Sig. > 0.05 H_1

b) Sig. < 0.05 H_0

Sig. 5% 0.05, N-Ac: 95%; Z = 1.96

Tabla 19

Correlación de Spearman entre tecnología de la información y calidad de servicio

Correlaciones

			Tecnología de la información	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Tecnología de la información	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 20, se ve que existe correlación de $r=0.705^{**}$ y según la Escala es una Correlación positiva considerable, igualmente se aprecia que la ($\text{sig.}=0.000$) que es menor a 0.05, de acuerdo a la regla se refuta la Hipótesis nula y se admite la hipótesis en estudio, es decir: La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

Contrastación de la Hipótesis específica 1

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H_0 : La digitalización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

H₁: La digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 20

Correlación de Spearman entre tecnología de digitalización y calidad de servicio

Correlaciones

			Digitalización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Digitalización	Coefficiente de correlación	1,000	,401*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,401*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 21, presenta una correlación de $r=0.401^{**}$ y según la Escala es una Correlación positiva considerable, igualmente se aprecia que la ($\text{sig.}=0.010$) que es menor a 0.05, según la regla se refuta la Hipótesis nula y se admite la hipótesis estudiada, es decir: La digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H₀: La electrificación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

H₁: La electrificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 21

Correlación de Spearman entre electrificación y calidad de servicio

Correlaciones

			Electronificación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Electronificación	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se observa en la tabla 22, existe correlación de $r= 0.518^{**}$ y según la Escala es una Correlación positiva considerable, igualmente se aprecia que la ($\text{sig.}=0.001$) que es menor a 0.05, según la regla se refuta la Hipótesis nula y se admite la hipótesis en estudio, es decir: La electrificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

Contrastación de la Hipótesis específica 3

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H₀: La computadorización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

H₁: La computadorización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 22

Correlación de Spearman entre computadorización y calidad de servicio

Correlaciones

			Computadorización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Computadorización	Coefficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se observa en la tabla 23, existe correlación de $r = 0.627^{**}$ y según la Escala es una Correlación positiva considerable, igualmente se aprecia que la ($\text{sig.} = 0.000$) que es menor a 0.05, según la regla se refuta la Hipótesis nula y se admite la hipótesis planteada, es decir: La computadorización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

III. Discusión

En lo referente a la hipótesis general del estudio, se tiene que, de acuerdo al objetivo general, en la tabla 9, se aprecia que el 22.50% de los interrogados presentan un nivel bajo de tecnología de la información, el 50.00% presentan un nivel regular y el 27.50% un nivel alto. Igualmente según la tabla 13, se ve que el 30.00% de la muestra presentan un nivel bajo de Calidad de Servicio, el 42.50% presentan un nivel regular y el 27.50% un nivel alto, de la misma forma Como se observa en la tabla 20, hay una correlación de $r= 0.705^{**}$ se trata de una Correlación positiva considerable, así mismo la ($\text{sig.}=0.000$) que es menor a 0.05, indica que se contradice la Hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir: La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, este resultado es análogo a los resultados conseguidos por Oyarce (2016) en su investigación sobre tecnología de la información y comunicación en cuyas conclusiones expresa que existe relación significativa entre uso de tecnologías de información y comunicación” y la variable dependiente “Desempeño docente con calidad”.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1, se tiene que, de acuerdo al objetivo específico 1 de acuerdo la tabla 10, se aprecia que el 55.00% de los interrogados muestran un nivel bajo de Digitalización, el 25.00% presentan un nivel regular y el 20.00% un nivel alto. Así mismo como se ve en la tabla 21, hay una correlación de $r= 0.401^{**}$ que significa que es una correlación positiva débil, así mismo la ($\text{sig.}=0.000$) que es menor a 0.05, significa que se rechaza Hipótesis nula y se accede la hipótesis alterna, es decir: La digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Este hallazgo es análogo a los resultados de Ccaccya (2015) en su tesis que concluye que existe influencia entre las variables las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2, se tiene que, de acuerdo al objetivo específico 2, se aprecia que el 20.00% de los entrevistados muestran un nivel bajo de Electronificación, el 67.50% presenta un nivel regular y el 12.50% un nivel alto.

Igualmente, Como se aprecia en la tabla 22, hay una correlación de $r= 0.518^{**}$ que significa correlación positiva media, y la ($\text{sig.}=0.000$) que es menor a 0.05, según la regla se contradice la Hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir: La electrificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Este descubrimiento es análogo a los resultados derivados por García (2017) en su trabajo de investigación que concluye que existe relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la percepción de inseguridad ciudadana en el distrito de San Borja 2017, siendo una relación alta ($r= 0,726$) y positiva.

Finalmente teniendo en cuenta la hipótesis específica 3 , y de acuerdo al objetivo específico 3, en la tabla 12, se ve que el 22.50% de los entrevistados exhiben un nivel bajo de Computadorización, el 42.50% presentan un nivel regular y el 35.00% un nivel alto. De la misma forma observar en la tabla 23, se afirma que hay una correlación de $r= 0.627^{**}$ por lo que se trata de una Correlación positiva considerable, así mismo la ($\text{sig.}=0.000$) que es menor a 0.05, indica que se debe impugnar la Hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna, es decir: La computadorización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Este encuentro es similar a las deducciones obtenidos por León (2017) en su tesis en la que concluye que existe relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio.

IV. Conclusiones

CONCLUSIONES

Primera conclusión : Luego del análisis estadístico se cumplió en determinar el objetivo general, por tanto, la tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. ($r= 0.705^{**}$; $\text{sig.}=0.000$)

Segunda conclusión: Luego de haber hecho el análisis estadístico, se logró determinar el objetivo específico 1, por tanto, la digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. ($r= 0.401^{**}$; $\text{sig.}=0.000$)

Tercera conclusión: Después de la realización del análisis estadístico se logró cumplir el objetivo específico 2, determinándose de que la electrificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018 ($r= 0.518^{**}$; $\text{sig.}=0.000$)

Cuarta conclusión: Finalmente habiendo culminado las pruebas estadísticas se logró cumplir el objetivo específico 3, determinándose que la computadorización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018 ($r= 0.627^{**}$; $\text{sig.}=0.000$).

V. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera recomendación: A la dirección de las entidades públicas de salud, implantar una política de mejora la aplicación de la tecnología de la información de ese modo se estaría elevando la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho.

Segunda recomendación: A la dirección de las entidades públicas de salud, realizar capacitaciones con temas de digitalización para elevar su nivel, de ese modo también se estaría elevando el nivel la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho.

Tercera recomendación: A la dirección de las entidades públicas de salud, realizar capacitaciones, con temas de la electrificación para elevar su nivel, de ese modo también se estaría elevando el nivel la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho.

Cuarta recomendación: A la dirección de las entidades públicas de salud, realizar capacitaciones, con temas de computadorización para elevar su nivel, de ese modo también se estaría elevando el nivel la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho.

VI. Referencias

- Aguirre, G. (2017). *El plan informático de la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo –UTEQ*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador.
- Alvarado, L. (2015). Revista científica *Calidad de servicio en instituciones universitarias públicas mexicanas: perspectiva de estudio desde las dimensiones*. (Universidad del Zulia, Maracaibo (Venezuela).
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación*. (3^a ed.). Caracas – Venezuela: Editorial Episteme, C.A. / Oriol Ediciones
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3^a ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Becker, H. (2001) ¿Cómo están los maestros utilizando computadoras en la instrucción? Ponencia presentada en la 2001 Reuniones de la American Educational Research Association.
- Ccaccya, I. (2015) *Influencia de las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Canduelas, F. (2016). *Influencia del liderazgo y de las tecnologías de la información y la comunicación en la percepción de seguridad ciudadana de las juntas vecinales de la Comisaría de Pro – Los Olivos, 2016*. (Tesis Doctorado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2DeNhF9>
- Catarina, U. (2016). *Calidad*. Recuperado de: <https://bit.ly/2bLHtHD>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana.
- Collin, S., Collin, P., y Collin, M. (2002). *Dictionary of Information Technology (Third Ed.)*. London: Peter Collin Publishing.

- Davenport, T., y Short, J. (1990). *The new Industrial Engineering. Information Technology and Business Process Redesign*. Sloan Management Review
- Derry, T., y Williams, T. (1960). *A Short History of Technology: From the Earliest Times to A.D. 1900*. New York: Dover Publications
- Duque, O. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de <https://bit.ly/2CHTNoc>
- Espichan, M. (2015) *Las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño docente en la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Tecnológica, Lima, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, Perú.
- Fonseca, J. & Huacuja, C. (2011). La información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando la metodología de sistemas blandos. In *Anales de documentación* (Vol. 14, No. 1).
- García, F. (2017) *Tecnologías de la información y la comunicación y la percepción de inseguridad ciudadana*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- González, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2PgAr0d>
- González, G. (2007). *Revista Tecnológica al Instante Glosario Técnico*. Recuperado de <https://bit.ly/2Pdmufh>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V. Recuperado de <https://goo.gl/qh7EJ9>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V.

- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios y Estrategias*, (4°Ed). México: Edit. Artgraph
- ITIL. (2011). *Glosario y abreviaturas de ITIL Español (Latinoamericano)*. México, Axelos Limited. Recuperado de <https://bit.ly/2yNcltx>
- Jones, T. and Sasser, W. (1995) - "Why Satisfied Customers Defect" – Estados Unidos, Harvard Business Review "On point" Artículo.
- Laurel, B. (1990). *The Art of Human-Computer Interface Design*, Reading (MA), Addison-Wesley.
- Leavitt, H., y Whisler, T. (1958). *Management in the 1980*. Harvard Business Review.
- León, S. (2017) *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Chicago: American Marketing Association.
- Losada M., y Rodríguez A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración, 20 (34), 237-258.
- Maldonado, J. (2014). *Fundamentos de la Calidad Total*. Recuperado de: <https://bit.ly/1JsgqUU>
- Morán, G. (2016) *Análisis a la Calidad del servicio de transporte urbano de Buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Orlikowski, W., y Robey, D. (1991). *Information Technology and the Structuring of Organizations*. Information Systems Research.
- Oyarce (2016) *Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor*

de San Marcos, 2015, tesis de grado, Universidad nacional mayor de San Marcos

Pérez, P. Muñera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solitaria*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa.

Pulido, M., & Torrado, M. (2004). La teoría de la difusión de la innovación y su aplicación al estudio de la adopción de recursos electrónicos por los investigadores de la Universidad de Extremadura. *Revista española de documentación científica*, 27(3), 308-329.

Quezada, Z. y Samán, C. (2014) *Las tecnologías de información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima- 2014*". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

RAE (2012). *Diccionario de la Lengua Española- Vigésima segunda edición*. Recuperado de <https://bit.ly/2RNcjw>.

Romero, P. (2011). *Informática*. Pearson Educación de México.

Ruiz, C. (2008). *La Importancia de la Gestión de la Calidad*. Recuperado de: <https://bit.ly/11Qi18S>

Sáez, F. (2009). *Complejidad y tecnologías de la información*. Madrid, Edit. Fundación Rogelio Segovia.

Salas, E., & Glickman, A. (1990). *Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: La experiencia peruana*. *Revista latinoamericana de psicología*, 22(1).

Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ª ed.). Lima, Perú. Business Support Anneth. S.R.L

Suárez, M., Aguilar, J., & Neira, C. (2017). *Los métodos más característicos del diseño centrado en el usuario-DCU-, adaptados para el desarrollo de productos materiales*. *Iconofacto*, 12(19), 215-236.

- Valle, R., Ros, F., Barberá, J. y Gamella, M. (1986). *Tecnologías de la información: electrónica, informática y telecomunicaciones*. Madrid, ETSI Telecomunicación.
- Van J. y Hacker, K. (2003). *La brecha digital como un fenómeno complejo y dinámico*, *The Information Society* 19 (4), 315–326.

VII. Anexos

ANEXO 1: Artículo Científico**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****AUTOR:****Br. Carlos Ircañaupa Llactahuaman****ircanaupa@yahoo.es**

La presente 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", cuyo objetivo fue 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. La hipótesis planteada fue: existe 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 método empleado fue el hipotético – deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 40 empleados (usuarios del SIAF) de 12 hospitales públicos del distrito de San Juan de Lurigancho, para el recojo de datos fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad del Alfa de Cronbach. Los resultados indican que se observa que el 22.50% de los encuestados presentan un nivel bajo de tecnología de la información, el 50.00% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto. Igualmente, según la tabla 13, se observa que el 30.00% de los encuestados presentan un nivel bajo de Calidad de Servicio, el 42.50% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto. Llegando a la conclusión de que la tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

Palabra clave: Palabras claves: Tecnología de la información y la calidad del servicio

Abstract

The present research entitled "Information Technology and Quality of Service in the Integrated System of Financial Administration in Public Health Entities, San Juan de Lurigancho, 2018", aimed to determine the relationship between information technology

and the quality of service in the Integrated System of Financial Administration in public health entities, San Juan de Lurigancho, 2018. The hypothesis is: there is a relationship between information technology and the quality of service in the Integrated System of Financial Administration in public entities of Health, San Juan de Lurigancho, 2018. The method used was the hypothetical-deductive, the type of research was basic, correlational descriptive level, quantitative approach, non-experimental design. The population consisted of 40 employees (SIAF users) from 12 public hospitals in the district of San Juan de Lurigancho, for the data collection was the survey and the data collection instruments were the questionnaires that were duly validated through expert judgments and determined its reliability through the reliability statistic of Cronbach's Alpha. The results indicate that it is observed that 22.50% of the respondents have a low level of information technology, 50.00% present a regular level and 27.50% a high level. Similarly, according to Table 13, it is observed that 30.00% of respondents have a low level of Quality of Service, 42.50% have a regular level and 27.50% a high level. Reaching the conclusion that information technology is significantly related to the quality of service in the Integrated System of Financial Administration in public entities of Health, San Juan de Lurigancho, 2018

Keyword: Keywords: Information technology and quality of service

Introducción

La competitividad de las instituciones productivas contemporáneas está determinada por diversas causas, tal es hoy, las Tecnologías de Información (TI), que mediante sus procesos y técnicas de innovación y desarrollo son fundamentales para que las empresas productoras se incorporen sin problemas al sistema de la globalización. 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. Oyarce (2016) en su tesis Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015, presentado en la Universidad nacional mayor de San Marcos, Para optar el grado de magister en educación con mención

en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y el desempeño docente con calidad en la EAP de Comunicación Social de la UNMSM en el año 2015, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 100 estudiantes a los cuales se les aplicó los cuestionarios respectivos, las conclusiones indican que existe relación significativa entre uso de tecnologías de información y comunicación y desempeño docente con calidad. Definición de Tecnología de la Información: Se consideran tecnologías de la información a aquellas cuyo propósito es el manejo y tratamiento de la información, entendida ésta como conjunto de datos, señales o conocimientos, registrados o transportados sobre soportes físicos de muy diversos tipos. Las tecnologías de la información abarcan técnicas, dispositivos y métodos que permiten obtener, transmitir, reproducir, transformar y combinar dichos datos, señales o conocimientos. Cuyas dimensiones son: electrificación, digitalización, computadorización. (Sáez, 2009, p. 206). Definición de calidad de servicio, Es el placer o decepción que experimenta el cliente al consumir el servicio mediante la percepción, expectativa y lealtad, cuyas dimensiones son: Tangibilidad, confiabilidad, garantía, y empatía (Zeithaml y Berry, 1988 citado por Losada y Rodríguez 2007, p.246)

El cambio es sumamente brusco, porque ello involucra no solo a las prácticas de sus acciones o tareas laborales diarias, sino sobre todo el pensamiento sobre la cual se ha desarrollado todo el ámbito de trabajo a lo largo de su experiencia laboral, creando consigo una conciencia de que las tareas u acciones desarrollados hasta ahora son óptimas, correctas y que éstas no deben ser distinto a lo ya establecido por su percepción. El cambio de esta percepción sería como generar el perder su propia identidad, dejar de ser lo que somos, recomponer nuestro propio ser.

Materiales y métodos

Método. La investigación se desarrolló bajo el método hipotético-deductivo. De acuerdo a Bernal (2006): “el método hipotético-deductivo se fundamenta en métodos sobre la base de conceptos sobre calidad de hipótesis y sondea negar dichas hipótesis, derivando de ellas resultados que deben cotejarse con la realidad” (p. 56).

Enfoque. El estudio desarrolló el enfoque cuantitativo. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), “emplea la recaudación de información para demostrar hipótesis con fundamento en el cálculo numérico y el análisis estadístico, con el objetivo de generar conductas de conducta y justificar fundamentos teóricos” (p. 4).

Tipo. El tipo de estudio investigativo fue básica. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015): “Estudio que busca argumentar los problemas teóricos o sustantivos, para tal efecto describir, explicar y predecir el contexto con lo cual se va a buscar los métodos y principios generales que permite administrar un contexto teórico” (p. 38).

Nivel. Sobre el considerado para verificar la hipótesis, se utilizó el nivel correlacional descriptivo, porque se examinó la vinculación existente entre dos o más variables, en los mismos participantes de la investigación (Hernández, 2010, p.130).

Diseño. El diseño de estudio investigación pertenece al no experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “se analizarán los sucesos tal como suceden y en su entorno natural, para luego estudiarlos. Las acciones ya se efectuaron y no se tiene el control de los fenómenos a estudiar” (p.125).

Las variables en estudio son V1: Tecnología de la información, V2: Calidad de Servicio

La población del estudio fueron 40 empleados (usuarios del SIAF) de 12 hospitales públicos del distrito de San Juan de Lurigancho.

Resultados

Análisis descriptivo

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la variable Tecnología de la información

Tecnología de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	22,5	22,5	22,5
	Regular	20	50,0	50,0	72,5
	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

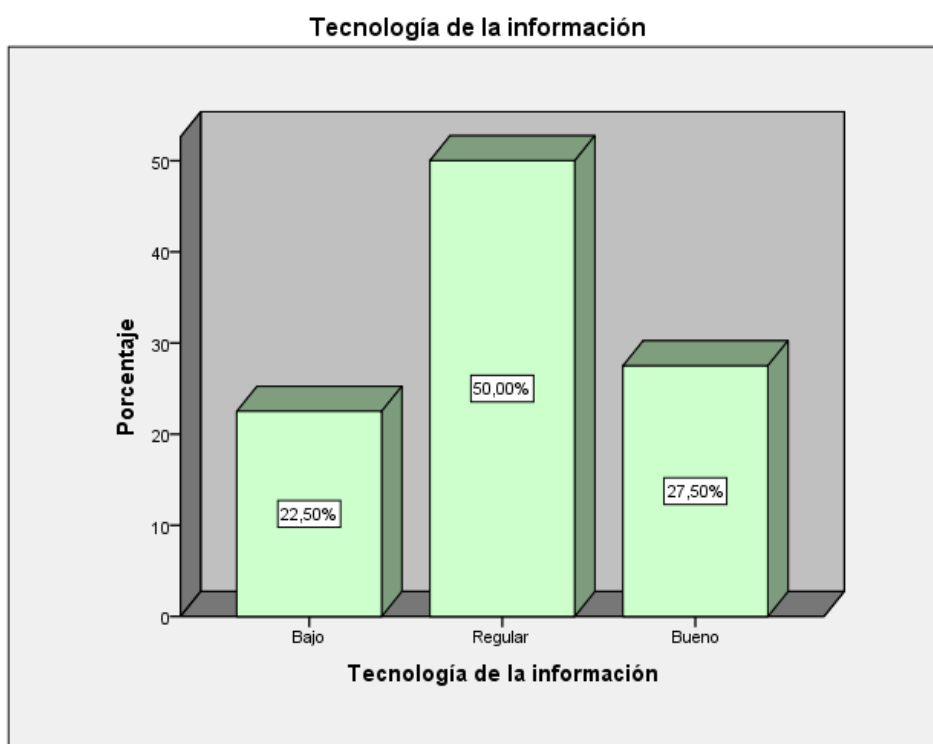


Figura. Niveles de Tecnología de la información

Según la tabla 9, se observa que el 22.50% de los encuestados presentan un nivel bajo de tecnología de la información, el 50.00% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto.

Tabla

Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Servicio

Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30,0	30,0	30,0
	Regular	17	42,5	42,5	72,5
	Alto	11	27,5	27,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

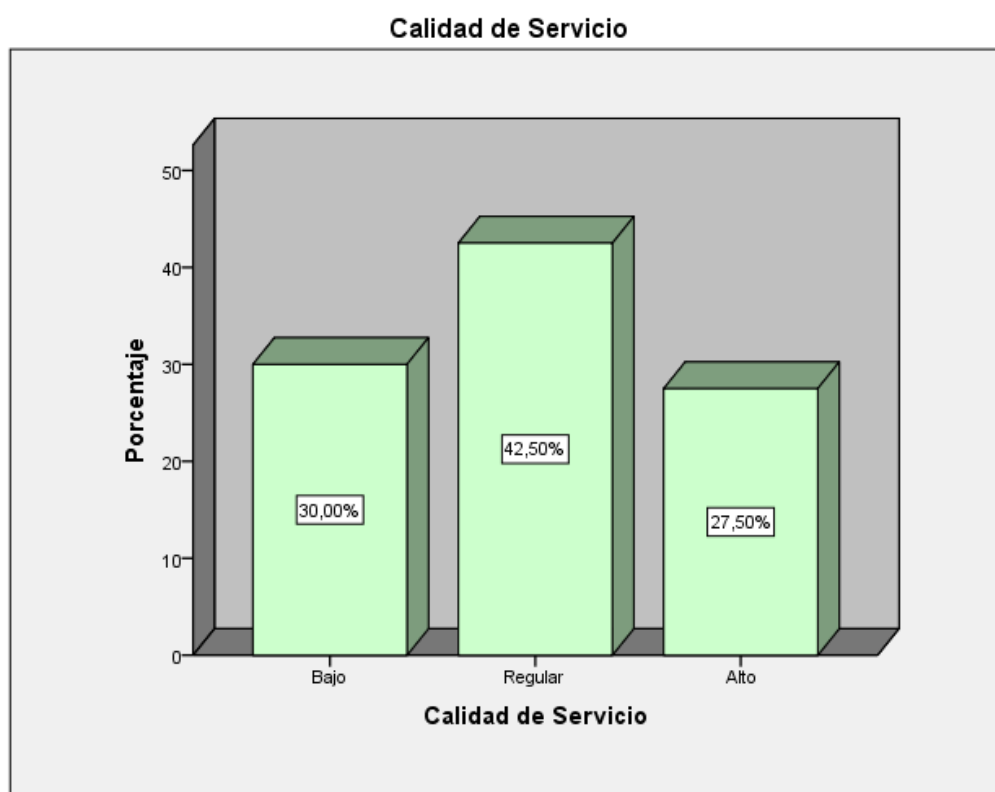


Figura. *Niveles de Calidad de Servicio*

Según la tabla, se observa que el 30.00% de los encuestados presentan un nivel bajo de Calidad de Servicio, el 42.50% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto.

Contrastación de la Hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H₀: La tecnología de la información no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

H₁: La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Regla de decisión:

a) Sig. > 0.05 H₁

b) Sig. < 0.05 H₀

Sig. 5% 0.05, N-Ac: 95%; Z = 1.96

Tabla 20

Correlación de Spearman entre tecnología de la información y calidad de servicio

Correlaciones

			Tecnología de la información	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Tecnología de la información	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se observa en la tabla 20, se afirma que hay una correlación de $r=0.705^{**}$ y considerando la Escala de coeficiente de correlación se trata de una Correlación positiva considerable, así mismo la (sig.=0.000) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en

el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

Discusión

De acuerdo al objetivo general, según la tabla 9, se observa que el 22.50% de los encuestados presentan un nivel bajo de tecnología de la información, el 50.00% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto. Igualmente según la tabla 13, se observa que el 30.00% de los encuestados presentan un nivel bajo de Calidad de Servicio, el 42.50% presenta un nivel regular y el 27.50% un nivel alto, de la misma forma Como se observa en la tabla 20, se afirma que hay una correlación de $r= 0.705^{**}$ y considerando la Escala de coeficiente de correlación se trata de una Correlación positiva considerable, así mismo la ($\text{sig.}=0.000$) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Oyarce (2016) en su tesis Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015 en cuyas conclusiones expresa que existe relación significativa entre uso de tecnologías de información y comunicación” y la variable dependiente “Desempeño docente con calidad”.

Conclusiones

Primero: Luego del análisis estadístico se cumplió en determinar el objetivo general, por tanto, la tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de

servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. ($r= 0.705^{**}$; $\text{sig.}=0.000$)

Segundo: Luego de haber hecho el análisis estadístico, se logró determinar el objetivo específico 1, por tanto, la digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. ($r= 0.401^{**}$; $\text{sig.}=0.000$)

Tercero: Después de la realización del análisis estadístico se logró cumplir el objetivo específico 2, determinándose de que la electronificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018 ($r= 0.518^{**}$; $\text{sig.}=0.000$)

Cuarto: Finalmente habiendo culminado las pruebas estadísticas se logró cumplir el objetivo específico 3, determinándose que la computadorización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018 ($r= 0.627^{**}$; $\text{sig.}=0.000$).

Referencias

- Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. (3^a ed.). Caracas – Venezuela: Editorial Episteme, C.A. / Orial Ediciones
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3^a ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Ccaccya, I. (2015) *Influencia de las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5^a ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V. Recuperado de <https://goo.gl/qh7EJ9>.
- Losada M., y Rodríguez A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20 (34), 237-258.
- Sáez, F. (2009). *Complejidad y tecnologías de la información*. Madrid, Edit. Fundación Rogelio Segovia.

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la Tecnología de la Información se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, ¿San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>Problema Específico 1</p> <p>¿De qué manera la digitalización se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>Problema Específico 2</p> <p>¿De qué manera la electrificación se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema</p>	<p>Objetivo General</p> <p>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.</p> <p>Objetivo Específico 1</p> <p>Determinar la relación entre la digitalización y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Objetivo Específico 2</p> <p>Determinar la relación entre la electrificación y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Hipótesis Especifica 1</p> <p>La digitalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Hipótesis Especifica 2</p> <p>La electrificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el</p>	VARIABLE 1: Tecnología de la información				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORES	NIVEL Y RANGO
			Digitalización	Usabilidad Funcionalidad Seguridad Estabilidad Procesos	1, 2,3 4, 5 6	Escala ordinal	
			Electronificación	Tiempo de respuesta. Internet. Calidad de servicio. Grado de tecnología de red	7, 8, 9, 10, 11	(Totalmente en desacuerdo : 1 En desacuerdo : 2 Indiferente : 3 De acuerdo : 4 Totalmente de acuerdo : 5	Alto 59 – 80 Regular 37 – 58 Bajo 16 – 36
Computadorización	Soporte informático Mantenimiento preventivo Innovación tecnológica Planeamiento	12, 13, 14, 15,16					

Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?	Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.	Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.					
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Especifica 3	VARIABLE 2: Calidad del servicio				
¿De qué manera la computadorización se relaciona con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar la relación entre la i computadorización y la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.	La computadorización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORES	NIVEL Y RANGO
			Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiales. • Instalaciones físicas. • Eficiencia. 	1, 2, 3,4	Escala ordinal	Alto 90 – 67
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio oportuno • Funciones. • Disposición. • Confiable. • Rápida acción 	5, 6, 7, 8, 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A vece (3) Casi siempre (4)	Regular 43 – 66 Bajo 18 – 42
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional. • Habilidad. • Amabilidad. • Seguridad. 	10, 11, 12, 13	Siempre (5)	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Empáticos. • Entienden. • Acceso. 	14,15, 16,17, 18		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA QUE UTILIZAR
<p>Método. Hipotético-deductivo.</p> <p>Enfoque. Cuantitativo.</p> <p>Tipo. Básica.</p> <p>Nivel. Correlacional</p> <p>Diseño. No experimental.</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 40 empleados (usuarios del SIAF) de 12 Hospitales Públicas de Salud de San Juan de Lurigancho – 2018.</p>	<p>Variable 1: Tecnología de la información Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de Tecnología de la información. Autor: Carlos Ircañaupa Llactahuaman Año: 2018 Lugar: Entidades Públicas de Salud en San Juan de Lurigancho. Duración: de 30 minutos. Administración: individual.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de calidad de servicio. Autor: Br. Dante Alfredo González Rojas (2017) Adaptado: Carlos Ircañaupa Llactahuaman Año: 2018 Lugar: Entidades Públicas de Salud en San Juan de Lurigancho. Duración: de 30 minutos. Administración: individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Después de aplicar el instrumento de evaluación los datos han sido procesados en SPSS 25 y Excel 2016 para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas, figuras y frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se prevé.</p> <p>DE PRUEBA: Para determinar la correlación de las variables se aplicará Rho Spearman Los procedimientos y técnicas para el estudio de datos serán ejecutados por la estadística. Mediante la el análisis descriptivo, los datos alcanzados podrán ser resumidos numérica y gráficamente.</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE TECNOLOGIA DE LA INFORACIÓN

Estimado empleado(a)

Nombre del Hospital:

El presente cuestionario, tiene como fin medir la variable de estudio tecnología de la información. Cada ítem muestra cinco opciones que deberá responder con claridad y honradez, marcando con una (X) la respuesta que le parezca oportuna.

Valores:

Totalmente en desacuerdo	: 1
En desacuerdo	: 2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	: 3
De acuerdo	: 4
Totalmente de acuerdo	: 5

Ítems	1	2	3	4	5
Digitalización					
1. La usabilidad de la digitalización es funcional para el trabajo que realizo					
2. La funcionabilidad de la digitalización de la institución se adapta a los procesos operativos					
3. Considera que existe una alta frecuencia de errores en el sistema de información que utiliza					
4. La digitalización se caracteriza por la seguridad y el respaldo de la información					
5. La digitalización muestra estabilidad durante tu labor diaria					
6. Un sistema de información de la digitalización tiene a mejorar según las exigencias de la naturaleza de mi labor.					
Electronificación					
7. Cuando se realiza las operaciones en el sistema de información, los tiempos de respuesta son los adecuados.					
8. Considera las actividades que realizan requieren del servicio de internet					
9. La calidad de servicio de la red informática es el óptimo					
10. Considera que las operaciones en línea recargan la red informática de su tarea de trabajo					
11. El grado de tecnología de la red institucional es el adecuado					
Computadorización					
12. Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno					
13. Considera que el programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos					
14. El parque informático de su centro de labores es renovado con equipos de última generación					
15. El personal de soporte informático acude a su servicio en forma rápida					
16. El parque informático de la institución cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado empleado(a):

Nombre del Hospital:

El cuestionario tiene como fin analizar la calidad del servicio ofrecido por el Sistema Integrado de Administración Financiera en las entidades públicas de Salud en San Juan de Lurigancho – 2018. Usted encontrará una serie de preguntas con 5 alternativas de respuestas:

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

N°	Variable: Calidad del servicio	ESCALA				
	Dimensión 1. Tangibles	5	4	3	2	1
1	Considera que la institución cuenta con adecuados recursos materiales.					
2	Considera que las instalaciones físicas son adecuadamente mantenidas.					
3	Considera que los colaboradores de la entidad son eficientes y capacitados para el intercambio exitoso con el usuario.					
4	Considera Ud. que los recursos materiales disponibles en la entidad son objeto de adecuados y organizados procesos de mantenimientos y reparaciones.					
	Dimensión 2. Confiabilidad					
5	La entidad ofrece sus servicios de manera precisa y eficiente a un segmento de los usuarios.					
6	Considera que los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades.					
7	Hay una adecuada disposición de los colaboradores a brindar sus servicios.					
8	Los colaboradores de la entidad proporcionan información confiable para el desarrollo de las necesidades del usuario.					
9	Los colaboradores proporcionan una rápida y eficiente solución a los problemas que pueda tener el usuario.					
	Dimensión 3. Garantía					
10	Los colaboradores de la entidad proceden de manera profesional al ofrecer su asistencia al usuario que accede al servicio.					

11	Los colaboradores poseen las competencias adecuadas para el cumplimiento de sus servicios de manera profesional.					
12	Los colaboradores suelen ser amables al ofrecer sus servicios a los usuarios					
13	Existe confiabilidad en las acciones realizadas por los colaboradores de la organización.					
	Dimensión 4. Empatía					
14	Los colaboradores experimentan las sensaciones de los usuarios como suyos.					
15	Los colaboradores suelen ser empáticos ante los requerimientos que los usuarios exigen.					
16	Los colaboradores consideran a los usuarios como parte de la entidad.					
17	Los colaboradores entienden las exigencias de los usuarios y ponen su asistencia al alcance del usuario.					
18	Los colaboradores tienen fácil acceso y comunicación con los usuarios.					

Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Reciba Ud., mi cordial saludo, la siguiente es con motivo de hacer de su deferencia que, en mi situación de estudiante de la Escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con sede en Lima – Norte, promoción 2017-2, aula 619, le solicito analice y producto de ello, valide los instrumentos que le estoy acompañando a la presente.

El título del proyecto de investigación es: "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".

Agradezco anticipadamente su valioso apoyo en aras de cumplir un valioso sueño profesional.

Atentamente.

Nombres y apellidos: Carlos IRCAÑAUPA LLACTAHUAMAN
N° DNI: 07683474

Adjuntos:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Tecnología de la información

Se consideran tecnologías de la información a aquellas cuyo propósito es el manejo y tratamiento de la información, entendida ésta como conjunto de datos, señales o conocimientos, registrados o transportados sobre soportes físicos de muy diversos tipos. Las tecnologías de la información abarcan técnicas, dispositivos y métodos que permiten obtener, transmitir, reproducir, transformar y combinar dichos datos, señales o conocimientos. Cuyas dimensiones son: electrificación, digitalización, computadorización. (Sáez, 2009, p. 206)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: digitalización

La digitalización se refiere a habilitar, mejorar o transformar el proceso empresarial al aprovechar las tecnologías digitales, los cuales son recursos digitales para encontrar, analizar, crear, comunicar y utilizar información de manera efectiva en un contexto digital. (Sáez, 2009, p. 206)

Dimensión 2: electrificación

Es la propensión a la utilización de un soporte físico homogéneo para toda clase de información definiéndose como el área de la ingeniería y de la física aplicada tocante al diseño y aplicación de dispositivos, generalmente circuitos electrónicos, dicho funcionamiento pende del flujo de electrones para la generación, transmisión, recepción, almacenamiento de información (Sáez 2009, p. 206)

Dimensión 3: computadorización

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. (Sáez 2009, p. 206)

Variable 2: Calidad del servicio

Es el placer o decepción que experimenta el cliente al consumir el servicio mediante la percepción, expectativa y lealtad, cuyas dimensiones son: Tangibilidad, confiabilidad, garantía, y empatía (Zeithaml y Berry, 1988 citado por Losada y Rodríguez 2007, p.246)

Dimensiones de las variables:**Dimensión 1: Tangibles**

Hace referencia a la “parte física, como los equipos e infraestructura y los instrumentos de comunicación. Es imprescindible conservar en excelente estado la infraestructura física, los equipos, y el desempeño de los empleados, que en suma deben satisfacer las exigencias del usuario” (Losada y Rodríguez, 2007, p.243)

Dimensión 2: Confiabilidad

Significa, obligación y responsabilidad que tienen las entidades empresariales en ofrecer servicios de forma conveniente y eficaz a un conjunto de clientes, de igual forma hace hincapié a la intención y capacidades de los empleados al desempeñar sus servicios. (Losada y Rodríguez, 2007, p.244)

Dimensión 3: Garantía

Hacen alusión a la competencia que establecen las entidades públicas, asimismo la empatía, amabilidad y seguridad que brindan a los usuarios que alcanzan el servicio (Losada y Rodríguez, 2007, p.243)

Dimensión 4: Empatía

Estiman que es la disposición de percibir la sensibilidad de los usuarios como los suyos. (Losada y Rodríguez, 2007, p.244)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Digitalización	Usabilidad	1,2	Escala Ordinal	Alto 59 – 80
	Funcionalidad	3,		
	Seguridad	4,		
	Estabilidad	5		
	Procesos	6		
Electronificación	Tiempo de respuesta.	7,	Totalmente en desacuerdo : 1	Regular 37 – 58 Bajo 16 – 36
	Internet.	8,	En desacuerdo: 2	
	Calidad de servicio.	9,	Ni de acuerdo ni en desacuerdo : 3	
	Grado de tecnología de red.	10, 11	De acuerdo : 4	
Computadorización	Soporte informático	12,	Totalmente de acuerdo : 5	
	Mantenimiento preventivo	13,		
	Innovación tecnológica	14,		
	Planeamiento.	15,16		

Nota: Canduelas (2016)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Tangibles	Recursos materiales. Instalaciones físicas. Eficiencia.	1, 2, 3,4,		
			Escala Ordinal	
Confiabilidad	Servicio oportuno. Funciones. Disposición. Confiable. Rápida acción.	5, 6, 7, 8, 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto 90 – 67 Regular 43 – 66 Bajo 18 – 42
Garantía	Profesional. Habilidad. Amabilidad. Seguridad.	10, 11, 12, 13		
Empatía	Empáticos. Entienden. Acceso.	14,15, 16,17, 18		

Nota: Gonzales (2017)

CUESTIONARIO DE TECNOLOGIA DE LA INFORACIÓN

Estimado empleado(a)

Nombre del Hospital:

El presente cuestionario, tiene como fin medir la variable de estudio tecnología de la información. Cada ítem muestra cinco opciones que deberá responder con claridad y honradez, marcando con una (X) la respuesta que le parezca oportuna.

Valores:

Totalmente en desacuerdo : 1

En desacuerdo : 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo : 3

De acuerdo : 4

Totalmente de acuerdo : 5

Ítems	1	2	3	4	5
Digitalización					
1. La usabilidad de la digitalización es funcional para el trabajo que realizo					
2. La funcionabilidad de la digitalización de la institución se adapta a los procesos operativos					
3. Considera que existe una alta frecuencia de errores en el sistema de información que utiliza					
4. La digitalización se caracteriza por la seguridad y el respaldo de la información					
5. La digitalización muestra estabilidad durante tu labor diaria					
6. Un sistema de información de la digitalización tiene a mejorar según las exigencias de la naturaleza de mi labor.					
Electronificación					
7. Cuando se realiza las operaciones en el sistema de información, los tiempos de respuesta son los adecuados.					
8. Considera las actividades que realizan requieren del servicio de internet					
9. Considera que la calidad de servicio de la red informática es el óptimo					
10. Considera que las operaciones en línea recargan la red informática de su tarea de trabajo					
11. el grado de tecnología de la red institucional es el adecuado					
Computadorización					
12. Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno					
13. Considera que el programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos					
14. El parque informático de su centro de labores es renovado con equipos de última generación					
15. El personal de soporte informático acude a su servicio en forma rápida					
16. El parque informático de la institución cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado empleado(a):

Nombre del Hospital:

El cuestionario tiene como fin analizar la calidad del servicio ofrecido por el Sistema Integrado de Administración Financiera en las entidades públicas de Salud en San Juan de Lurigancho – 2018. Usted encontrará una serie de preguntas con 5 alternativas de respuestas:

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

N°	Variable: Calidad del servicio	ESCALA				
	Dimensión 1. Tangibles	5	4	3	2	1
1	Considera que la institución cuenta con adecuados recursos materiales.					
2	Considera que las instalaciones físicas son adecuadamente mantenidas.					
3	Considera que los colaboradores de la entidad son eficientes y capacitados para el intercambio exitoso con el usuario.					
4	Considera Ud. que los recursos materiales disponibles en la entidad son objeto de adecuados y organizados procesos de mantenimientos y reparaciones.					
	Dimensión 2. Confiabilidad					
5	La entidad ofrece sus servicios de manera precisa y eficiente a un segmento de los usuarios.					
6	Considera que los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades.					
7	Hay una adecuada disposición de los colaboradores a brindar sus servicios.					
8	Los colaboradores de la entidad proporcionan información confiable para el desarrollo de las necesidades del usuario.					
9	Los colaboradores proporcionan una rápida y eficiente solución a los problemas que pueda tener el usuario.					
	Dimensión 3. Garantía					
10	Los colaboradores de la entidad proceden de manera profesional al ofrecer su asistencia al usuario que accede al servicio.					
11	Los colaboradores poseen las competencias adecuadas para el cumplimiento de sus servicios de manera profesional.					

12	Los colaboradores suelen ser amables al ofrecer sus servicios a los usuarios					
13	Existe confiabilidad en las acciones realizadas por los colaboradores de la organización.					
	Dimensión 4. Empatía					
14	Los colaboradores experimentan las sensaciones de los usuarios como suyos.					
15	Los colaboradores suelen ser empáticos ante los requerimientos que los usuarios exigen.					
16	Los colaboradores consideran a los usuarios como parte de la entidad.					
17	Los colaboradores entienden las exigencias de los usuarios y ponen su asistencia al alcance del usuario.					
18	Los colaboradores tienen fácil acceso y comunicación con los usuarios.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Digitalización							
1	La usabilidad de la digitalización es funcional para el trabajo que realizó	✓		✓		✓		
2	La funcionabilidad de la digitalización de la institución se adapta a los procesos operativos	✓		✓		✓		
3	Considera que existe una alta frecuencia de errores en el sistema de información que utiliza	✓		✓		✓		
4	La digitalización se caracteriza por la seguridad y el respaldo de la información	✓		✓		✓		
5	La digitalización muestra estabilidad durante tu labor diaria	✓		✓		✓		
6	Un sistema de información de la digitalización tiene a mejorar según las exigencias de la naturaleza de mi labor.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Electronificación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cuando se realiza las operaciones en el sistema de información, los tiempos de respuesta son los adecuados.	✓		✓		✓		
8	Considera las actividades que realizan requieren del servicio de internet	✓		✓		✓		
9	Considera que la calidad de servicio de la red informática es el óptimo	✓		✓		✓		
10	Considera que las operaciones en línea recargan la red informática de su tarea de trabajo	✓		✓		✓		
11	El grado de tecnología de la red institucional es el adecuado	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3. Computadorización							
12	Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno	✓		✓		✓		

13	Considera que el programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos	✓		✓		✓	
14	El parque informático de su centro de labores es renovado con equipos de última generación	✓		✓		✓	
15	El personal de soporte informático acude a su servicio en forma rápida	✓		✓		✓	
16	El parque informático de la institución cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: HUGO LORENZO AGÜERO ALON DNI: 43384352

Especialidad del validador: METODOLOGO / ASESOR DE TESIS

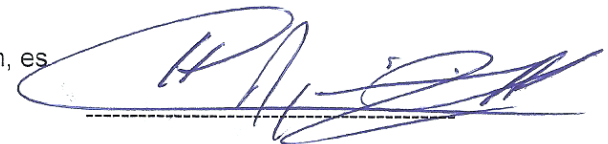
17 de 11 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **Firma del Experto Informante.** Son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	Considera que la institución cuenta con adecuados recursos materiales.	✓		✓		✓		
2	Considera que las instalaciones físicas son adecuadamente mantenidas.	✓		✓		✓		
3	Considera que los colaboradores de la entidad son eficientes y capacitados para el intercambio exitoso con el usuario.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que los recursos materiales disponibles en la entidad son objeto de adecuados y organizados procesos de mantenimientos y reparaciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La entidad ofrece sus servicios de manera precisa y eficiente a un segmento de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Considera que los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades.	✓		✓		✓		
7	Hay una adecuada disposición de los colaboradores a brindar sus servicios.	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores de la entidad proporcionan información confiable para el desarrollo de las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores proporcionan una rápida y eficiente solución a los problemas que pueda tener el usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los colaboradores de la entidad proceden de manera profesional al ofrecer su asistencia al usuario que accede al servicio.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores poseen las competencias adecuadas para el cumplimiento de sus servicios de manera profesional.	✓		✓		✓		

12	Los colaboradores suelen ser amables al ofrecer sus servicios a los usuarios	✓		✓		✓	
13	Existe confiabilidad en las acciones realizadas por los colaboradores de la organización.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4. Empatía							
14	Los colaboradores experimentan las sensaciones de los usuarios como suyos.	✓		✓		✓	
15	Los colaboradores suelen ser empáticos ante los requerimientos que los usuarios exigen.	✓		✓		✓	
16	Los colaboradores consideran a los usuarios como parte de la entidad.	✓		✓		✓	
17	Los colaboradores entienden las exigencias de los usuarios y ponen su asistencia al alcance del usuario.	✓		✓		✓	
18	Los colaboradores tienen fácil acceso y comunicación con los usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUGO LORENZO ABUELO ALONSO DNI: 43384358

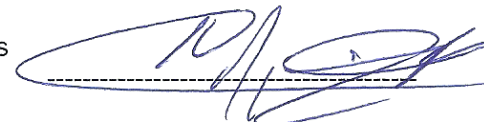
Especialidad del validador: METODOLOGO / ASESOR DE TESIS

...17 de 11 del 2018...

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **Firma del Experto Informante.** Son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Digitalización							
1	La usabilidad de la digitalización es funcional para el trabajo que realizó	✓		✓		✓		
2	La funcionabilidad de la digitalización de la institución se adapta a los procesos operativos	✓		✓		✓		
3	Considera que existe una alta frecuencia de errores en el sistema de información que utiliza	✓		✓		✓		
4	La digitalización se caracteriza por la seguridad y el respaldo de la información	✓		✓		✓		
5	La digitalización muestra estabilidad durante tu labor diaria	✓		✓		✓		
6	Un sistema de información de la digitalización tiene a mejorar según las exigencias de la naturaleza de mi labor.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Electronificación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cuando se realiza las operaciones en el sistema de información, los tiempos de respuesta son los adecuados.	✓		✓		✓		
8	Considera las actividades que realizan requieren del servicio de internet	✓		✓		✓		
9	Considera que la calidad de servicio de la red informática es el óptimo	✓		✓		✓		
10	Considera que las operaciones en línea recargan la red informática de su tarea de trabajo	✓		✓		✓		
11	El grado de tecnología de la red institucional es el adecuado	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3. Computadorización							
12	Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno	✓		✓		✓		

13	Considera que el programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos	✓		✓		✓	
14	El parque informático de su centro de labores es renovado con equipos de última generación	✓		✓		✓	
15	El personal de soporte informático acude a su servicio en forma rápida	✓		✓		✓	
16	El parque informático de la institución cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

.....17 de11 del 20.18

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo


Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
PTC ESCUELA DE POSGRADO UCY

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **Firma del Experto Informante.** Son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	Considera que la institución cuenta con adecuados recursos materiales.	✓		✓		✓		
2	Considera que las instalaciones físicas son adecuadamente mantenidas.	✓		✓		✓		
3	Considera que los colaboradores de la entidad son eficientes y capacitados para el intercambio exitoso con el usuario.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que los recursos materiales disponibles en la entidad son objeto de adecuados y organizados procesos de mantenimientos y reparaciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La entidad ofrece sus servicios de manera precisa y eficiente a un segmento de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Considera que los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades.	✓		✓		✓		
7	Hay una adecuada disposición de los colaboradores a brindar sus servicios.	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores de la entidad proporcionan información confiable para el desarrollo de las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores proporcionan una rápida y eficiente solución a los problemas que pueda tener el usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los colaboradores de la entidad proceden de manera profesional al ofrecer su asistencia al usuario que accede al servicio.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores poseen las competencias adecuadas para el cumplimiento de sus servicios de manera profesional.	✓		✓		✓		

12	Los colaboradores suelen ser amables al ofrecer sus servicios a los usuarios	✓		✓		✓	
13	Existe confiabilidad en las acciones realizadas por los colaboradores de la organización.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4. Empatía							
14	Los colaboradores experimentan las sensaciones de los usuarios como suyos.	✓		✓		✓	
15	Los colaboradores suelen ser empáticos ante los requerimientos que los usuarios exigen.	✓		✓		✓	
16	Los colaboradores consideran a los usuarios como parte de la entidad.	✓		✓		✓	
17	Los colaboradores entienden las exigencias de los usuarios y ponen su asistencia al alcance del usuario.	✓		✓		✓	
18	Los colaboradores tienen fácil acceso y comunicación con los usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL

...17 de 11 del 20118

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo


 Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
 DTG ESCUELA DE POSGRADO UCV

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **Firma del Experto Informante.** Son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Digitalización							
1	La usabilidad de la digitalización es funcional para el trabajo que realizó	✓		✓		✓		
2	La funcionalidad de la digitalización de la institución se adapta a los procesos operativos	✓		✓		✓		
3	Considera que existe una alta frecuencia de errores en el sistema de información que utiliza	✓		✓		✓		
4	La digitalización se caracteriza por la seguridad y el respaldo de la información	✓		✓		✓		
5	La digitalización muestra estabilidad durante tu labor diaria	✓		✓		✓		
6	Un sistema de información de la digitalización tiene a mejorar según las exigencias de la naturaleza de mi labor.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Electronificación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cuando se realiza las operaciones en el sistema de información, los tiempos de respuesta son los adecuados.	✓		✓		✓		
8	Considera las actividades que realizan requieren del servicio de internet	✓		✓		✓		
9	Considera que la calidad de servicio de la red informática es el óptimo	✓		✓		✓		
10	Considera que las operaciones en línea recargan la red informática de su tarea de trabajo	✓		✓		✓		
11	El grado de tecnología de la red institucional es el adecuado	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3. Computadorización							
12	Las computadoras de su área de trabajo recibe el soporte técnico en el momento oportuno	✓		✓		✓		

13	Considera que el programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos	✓		✓		✓	
14	El parque informático de su centro de labores es renovado con equipos de última generación	✓		✓		✓	
15	El personal de soporte informático acude a su servicio en forma rápida	✓		✓		✓	
16	El parque informático de la institución cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Carlos H. Falcón Falcon DNI: 43580084

Especialidad del validador: Temáticas y Metodologías en Gestión Pública

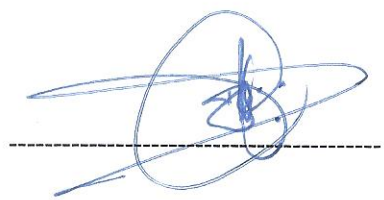
17 de NOV del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **Firma del Experto Informante.** Son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	Considera que la institución cuenta con adecuados recursos materiales.	✓		✓		✓		
2	Considera que las instalaciones físicas son adecuadamente mantenidas.	✓		✓		✓		
3	Considera que los colaboradores de la entidad son eficientes y capacitados para el intercambio exitoso con el usuario.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que los recursos materiales disponibles en la entidad son objeto de adecuados y organizados procesos de mantenimientos y reparaciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Confiabilidad							
5	La entidad ofrece sus servicios de manera precisa y eficiente a un segmento de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Considera que los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades.	✓		✓		✓		
7	Hay una adecuada disposición de los colaboradores a brindar sus servicios.	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores de la entidad proporcionan información confiable para el desarrollo de las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores proporcionan una rápida y eficiente solución a los problemas que pueda tener el usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Garantía							
10	Los colaboradores de la entidad proceden de manera profesional al ofrecer su asistencia al usuario que accede al servicio.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores poseen las competencias adecuadas para el cumplimiento de sus servicios de manera profesional.	✓		✓		✓		

12	Los colaboradores suelen ser amables al ofrecer sus servicios a los usuarios	✓		✓		✓	
13	Existe confiabilidad en las acciones realizadas por los colaboradores de la organización.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4. Empatía							
14	Los colaboradores experimentan las sensaciones de los usuarios como suyos.	✓		✓		✓	
15	Los colaboradores suelen ser empáticos ante los requerimientos que los usuarios exigen.	✓		✓		✓	
16	Los colaboradores consideran a los usuarios como parte de la entidad.	✓		✓		✓	
17	Los colaboradores entienden las exigencias de los usuarios y ponen su asistencia al alcance del usuario.	✓		✓		✓	
18	Los colaboradores tienen fácil acceso y comunicación con los usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Carlos H. Fabián Palom*

DNI: *43580084*

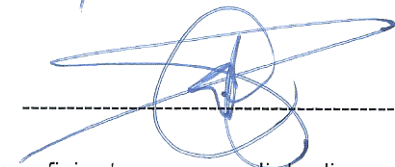
Especialidad del validador: *Tallerías y metodologías en gestión Pública*

17 del *No* del 201*8*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Firma del Experto Informante. Son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 06 de Diciembre de 2018

Carta P. 0810-2018-EPG-UCV-LN

MC. PEDRO PABLO SILVA MARTEL
SUB DIRECTOR
Hospital San Juan de Lurigancho

Hospital san Juan de Lurigancho
S.G. de Administración Documentaria
EXP 000336-2018
IRCAÑAUPA LLACTAHUAMAN CARLOS
Folios: 2 , F/H: 11/11/2018 10:59

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CARLOS IRCAÑAUPA LLACTAHUAMAN** identificado con DNI N.° **7683474** y código de matrícula N.° **7001032479**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

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.

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

KDAS

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6: Base de datos

Datos de prueba piloto de la variable 1: Tecnología de la información

Encuestados	Digitalización						Electronificación					Computadorización				
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3
2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3
3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
4	4	1	4	1	1	3	2	3	4	2	1	5	1	1	3	3
5	2	2	2	2	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	1	2
6	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	5	1	4	1	2	3
7	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3
8	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	3
9	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
10	4	1	4	1	1	3	2	3	2	2	1	5	1	1	3	3
11	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
12	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
13	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
14	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
15	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1

Base de datos de la Variable 1: Tecnología de la información

Encuestad	Digitabilidad						Electronificación					Computadorización				
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	5
2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
3	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2
4	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1
5	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2
6	3	4	3	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3
7	2	3	2	3	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	2	1
8	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	5	4	2	3	4	4
9	3	2	2	2	1	5	3	2	3	2	1	3	2	3	3	4
10	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	4	1	4
11	1	3	4	3	4	1	4	4	2	4	3	2	2	4	5	4
12	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3
13	3	2	2	2	1	1	2	1	4	2	5	3	3	4	3	1
14	3	4	3	3	1	1	3	3	3	3	1	4	2	4	3	3
15	2	2	1	5	1	1	5	5	2	5	3	5	2	4	5	1
16	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	3	2	2	4	3	2
17	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5
18	1	2	1	1	2	1	2	3	4	5	2	1	2	1	5	1
19	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	5	1
20	2	3	2	3	1	1	3	4	5	3	4	2	2	2	5	1
21	2	4	2	2	4	1	2	4	2	2	5	4	2	2	5	2
22	2	3	2	2	4	1	4	4	3	4	2	2	3	2	5	3
23	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	5	3
24	3	1	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	5	1
25	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	1	3	5	3
26	5	4	5	2	5	1	5	5	3	5	3	5	1	4	5	5
27	1	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	1	3	5	3
28	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3
29	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	5	5
30	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4
31	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
32	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
33	1	1	2	2	2	1	1	4	3	2	1	1	1	1	2	1

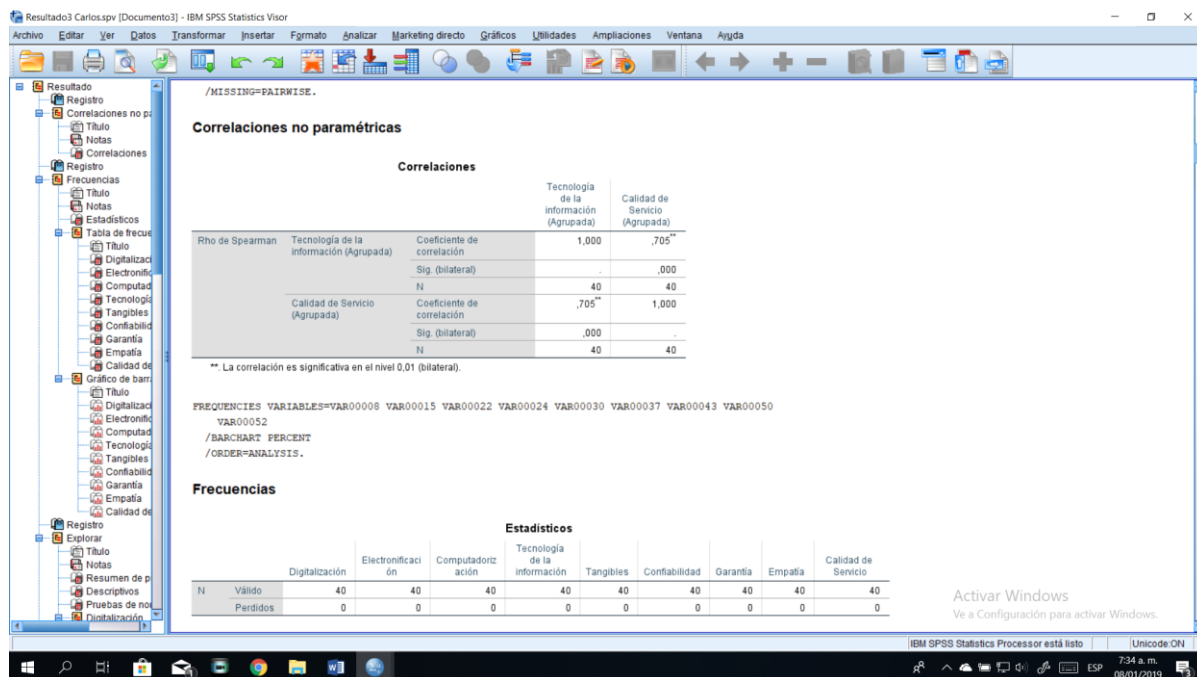
34	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	5	4
35	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	4	2
36	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
37	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	5	3	2	3
38	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3
39	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3
40	1	5	5	2	5	1	3	5	2	5	5	2	3	5	5	3

Base de datos la variable 2: la calidad del servicio

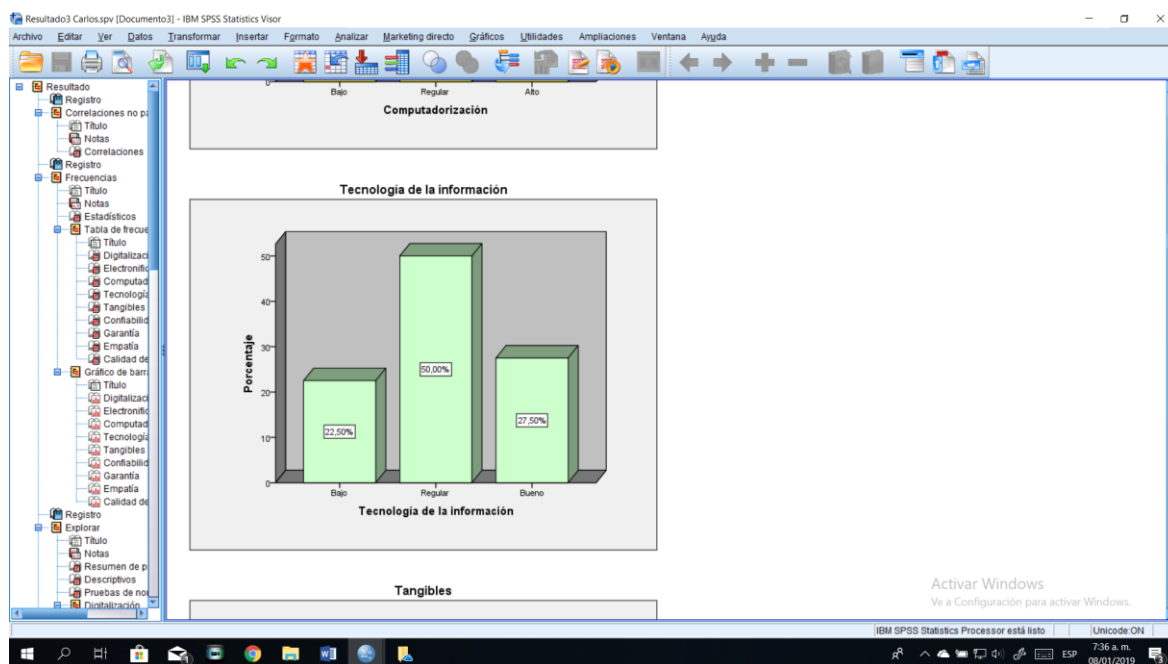
Encuestad	Tangibles				Confiabilidad					Garantía				Empatía				
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	3	1	1	1	3	1	4	1	3	2	1	1	3	3	4	4	1
2	2	2	3	2	1	2	1	2	4	2	3	2	4	2	3	4	2	4
3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	3	4	2	3
4	1	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	4	1	2
5	3	3	3	5	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	5	2
6	2	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4
7	3	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
8	4	5	4	2	3	3	1	2	3	4	5	4	4	3	2	4	5	2
9	2	5	1	2	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2
10	2	2	1	2	5	1	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4
11	3	5	1	3	3	1	4	3	3	4	2	2	4	2	5	4	4	2
12	3	5	1	5	3	5	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2
13	2	3	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	2	2	5	4	2	5
14	2	5	2	2	5	5	5	5	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4
15	2	3	4	5	5	2	5	1	2	3	4	5	5	2	2	3	4	5
16	2	1	2	3	2	3	2	5	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3
17	4	5	2	2	3	3	4	5	5	5	3	5	2	2	3	4	5	3
18	1	2	3	4	1	3	1	5	1	2	3	4	5	2	3	1	5	3
19	3	3	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	5	2	4	2	2	3
20	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	5	3
21	2	1	2	3	3	1	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	5	3
22	5	3	2	4	4	3	4	4	2	1	2	4	2	2	4	4	5	1
23	4	1	3	3	1	1	3	5	3	1	2	2	2	1	4	3	5	3
24	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	4	2	5	3
25	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	1
26	1	1	3	3	5	1	5	5	5	3	5	4	2	3	4	2	5	1

27	2	2	3	3	1	1	3	5	3	4	4	1	2	1	4	3	3	1
28	3	2	1	3	3	2	2	3	3	5	4	1	5	3	4	3	3	1
29	3	4	1	4	4	2	3	4	4	1	1	1	1	3	4	2	1	1
30	2	5	2	2	2	3	1	4	2	4	2	1	2	2	2	2	1	1
31	3	2	2	3	3	5	2	3	2	1	3	4	2	1	2	2	1	1
32	2	2	1	2	2	2	2	4	1	1	4	1	2	2	3	2	2	1
33	3	1	1	3	1	1	2	5	3	1	5	1	5	1	3	2	1	3
34	4	4	5	4	4	4	2	3	4	1	4	1	1	5	3	2	1	1
35	3	1	3	3	1	5	2	1	1	1	3	4	1	1	3	2	1	3
36	4	2	3	4	4	4	2	4	4	1	4	3	4	1	3	2	4	3
37	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	4	4	5	3	3	3	1	3
38	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	5	1	3	2	1	2	1
39	3	3	1	3	1	5	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2
40	2	5	5	2	5	5	2	4	5	3	4	5	2	1	4	3	5	3

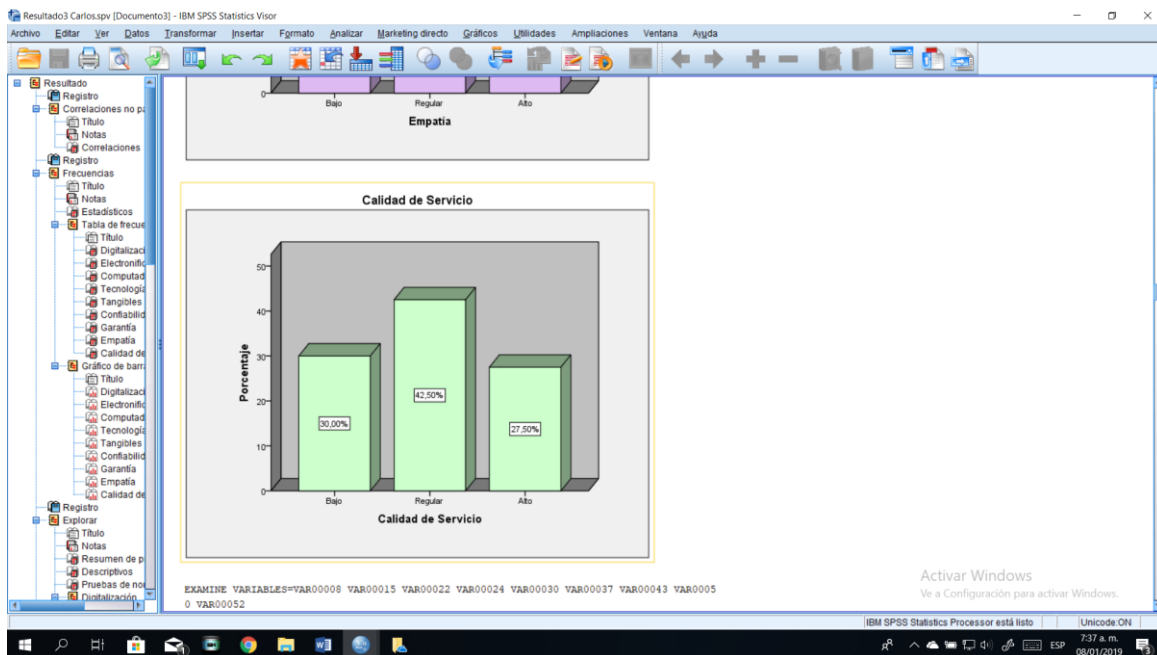
Prueba de Hipótesis general



Niveles de tecnología de la Información




Niveles de calidad de servicio



Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=&student_user=1&u=1080462123&lang=es&to=1032051691

feedback studio Carlos IRCAÑAUPA LLACTAHUAMAN 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



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Carlos Ircañaupa Llahtahuaman

ASESOR:
Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:
Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	14 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
4	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	meimajiac.blogspot.co... Fuente de Internet	<1 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
8	www.infoamerica.org Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio una.edu.pe	<1 %

Página: 1 de 71 Número de palabras: 15748 Text-only Report High Resolution Activado 19:56 18/01/2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

IRICANA VERA LLACTAHUAMAN CARLOS
D.N.I. : 07633474
Domicilio : Calle Gonzales Prada 485 Surquillo
Teléfono : Fijo : Móvil :
E-mail : iricana.vea@yahoo.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro
Mención : Gestión pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

IRICANA VERA LLACTAHUAMAN CARLOS

Título de la tesis:

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

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : Carlos Iricana Vera

Fecha : 15-03-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Carlos IRCOÑUPA LLACTAHUAMAN

INFORME TITULADO:

Tecnología de la Información y la Calidad en el
Sistema Integrado de Administración Financiera
en entidades públicas de Salud, San Juan de
Lurigancho, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis 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**”, del estudiante **Carlos Ircañaupa Llactahuaman**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 05 de enero de 2019

Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI: 43384358