



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tecnologías de Información en la Calidad de Servicio del
Sistema Integrado de Administración Financiera en las
Entidades Públicas de Lima Metropolitana, 2014

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Tello Estrada, José

ASESOR:

Dr. Armesto Céspedes, Miguel

SECCIÓN
GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Oficinas General de Tecnologías de la Información

PERÚ - 2015

PÁGINA DEL JURADO

Mgrt. PAULA VIVIANA LIZA DUBOIS

Presidente

Mgrt. ANDERSON GARCÍA CHÁVEZ

Secretario

Mgrt. GLADYS SANCHEZ HUAPAYA

Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis con todo amor y cariño.

A mi padre que está en el cielo y mi madre acá en la tierra que me dieron la vida y me apoyaron en todo momento de mi vida académica.

A mi esposa y mi hija que son el motor para alcanzar las metas que me trazo día a día.

A mis abuelas que están en el cielo que siempre me apoyaron emocionalmente.

A todas aquellas personas que de una u otra manera siempre me apoyaron con su amistad y sus consejos.....Gracias.

José Tello Estrada

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al Dr. Miguel Sebastián Armesto Céspedes, nuestro asesor. Por sus excelentes consejos y por soportar estoicamente nuestras innumerables consultas.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por permitir graduarnos en sus aulas.

A los Directores y Jefes de Oficina General de Tecnologías de Información, quienes nos permitieron desarrollar la tesis.

José Tello Estrada

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Tecnologías de la Información en la Calidad de Servicio del Sistema Integrado de Administración Financiera en la Entidades Públicas de Lima Metropolitana

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las Tecnologías de la Información y el Calidad de Servicio del Sistema Integrado de Administración Financiera en las Entidades Públicas de Lima Metropolitana, con una población finita de 304 Entidades Públicas que perteneces a Lima Metropolitana, y una muestra censal con un instrumento de medición.

El estudio está compuesto por cuatro secciones, en el primero denominado el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, en la segunda sección presenta el marco teórico, en la tercera sección los componentes metodológicos y en la cuarta sección presenta los resultados y la discusión del tema, y al final del trabajo se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

José Tello Estrada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, José Tello Estrada, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09852222, con la tesis titulada “Tecnologías de la Información en la Calidad de Servicio del Sistema Integrado de Administración Financiera en la Entidades Públicas de Lima Metropolitana”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 19 de Septiembre del 2015

Apellidos y nombres

Tello Estrada, José

DNI: 09852222

CONTENIDO

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Declaración Jurada	vi
Contenido	vii
Lista de Tablas	xi
Lista de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema General	5
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3. Justificación	6
1.3.1 Justificación Teórica	6
1.3.2 Justificación Práctica	6
1.4 Limitación	7
1.5 Antecedentes	7
1.5.1 Antecedentes Nacionales	7
1.5.2 Antecedentes Internacionales	10
1.6. Objetivos	14
1.6.1 Objetivo General	14
1.6.2 Objetivos Específicos	14
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Tecnologías de la Información	17
2.1.1 Definición	17

2.1.2	Características de las TICS	19
2.1.3	Ventajas y Desventajas de las TICS	21
2.1.4	Principios Básicos de desarrollo de las TICS	23
2.1.5	Sistemas de Información	23
2.1.5.1	Actividades básicas que Realiza un Sistema de Información	24
2.1.5.2	Características de los Tipo de Sistema de Información	25
2.1.6	Ciclo de Vida de los Sistemas de Información	26
2.1.6.1	Fases del Ciclo de Vida de los Sistemas de Información	26
2.1.6.2	Ciclo de Vida del Desarrollo de un Sistemas de Información	27
2.1.7	Dimensiones de las TICS	30
2.1.7.1	Aplicaciones y Contenidos	30
2.1.7.2	Infraestructura Tecnológica	31
2.1.7.3	Usuario de las Tecnologías de la Información	33
2.2.	Calidad de Servicio	34
2.2.1	Definición	34
2.2.2	Parámetros de Medición de Calidad de los Servicios	36
2.2.3	Causas de las Deficiencias en el Servicio de Calidad	37
2.2.4	Dimensiones de la Calidad en el Servicio	37
2.2.5	Atención al Cliente	40
2.2.5.1	Definición de Cliente	40
2.2.5.2	Definición de Servicios	40
2.2.5.3	Calidad Externa e Interna	41
2.2.5.4	Características de la Atención al Cliente	42
2.2.5.5	Servicio al Cliente	42
2.2.5.6	Herramientas para Mejorar el Servicio	42
2.2.5.7	Factores que Afectan el Servicio al Cliente	43
2.2.6	Pasos para Lograr la Calidad en los Servicios en las Organizaciones	44
2.2.6.1	Estrategias para Lograr la Calidad en el Servicio	44
2.2.6.2	El Planeamiento	45
2.2.6.3	La Gestión	46
2.2.6.4	El Control	46
2.2.7	Dimensiones de la Calidad de Servicio	46
2.2.7.1	Capacidad de Respuesta	46

2.2.7.2 Responsabilidad (Las Necesidades del Cliente son Atendidas)	48
2.2.7.3 Conocimientos Requeridos Para Desempeñar el Servicio (Competencias).	49
III. MARCO METODOLÓGICO	52
3.1 Hipótesis	53
3.1.1 Hipótesis General	53
3.1.2 Hipótesis Específica	53
3.2 Variables de la Investigación	54
3.2.1 Identificación de Variables	54
3.2.2 Definición Conceptual	54
3.2.3 Definición Operacional	55
3.3 Identificación de Variable	57
3.3.1 Operacionalización de Variables	57
3.4 Metodología	59
3.4.1. Tipo de Investigación	59
3.4.2. Diseño de Investigación	59
3.5 Población, Muestra y Muestreo	60
3.5.1 Población	60
3.5.2. Muestra	60
3.5.3 Tipo de Muestreo	61
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	61
3.6.1 Técnicas	61
3.6.2 Instrumentos	61
3.7 Validación y Confiabilidad del Instrumento	63
3.7.1 Validez	63
3.7.2 Confiabilidad	64
3.8 Método de Análisis de Datos	65
IV. RESULTADOS	67
4.1 Descripción de los Resultados	68
4.1.1. Análisis Descriptivo de las Tecnologías de la Información	68
4.1.2. Análisis Descriptivo de las Dimensiones de las Tecnologías de la	

Información	69
4.1.3. Análisis Descriptivo de la Calidad de Servicio	70
4.1.4. Análisis Descriptivo de las Dimensiones de la Calidad de Servicio	71
4.2. Resultado Inferenciales	73
4.2.1. Prueba de Hipótesis	73
4.2.2. Prueba de Hipótesis General	73
4.2.3. Prueba de Hipótesis Especifica 1	74
4.2.4. Prueba de Hipótesis Especifica 2	75
4.2.5. Prueba de Hipótesis Especifica 3	76
4.2.6. Prueba de Hipótesis Especifica 4	77
4.3 Discusión	78
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	89
Anexo 1 Matriz de Consistencia de Variables	90
Anexo 2. Instrumentos a Aplicar – Encuesta Cuestionario	93
Anexo 3 Validación de Instrumentos	95

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Tabla de Operacionalidad de la Variable Tecnologías de la Información	57
Tabla 2	Tabla de Operacionalidad de la Variable Calidad de Servicio.	58
Tabla 3	Personal de administración de 304 Entidad Públicas de Lima Metropolitana.	60
Tabla 4	Validez por Juicio de Expertos.	64
Tabla 5	Alfa de Cronbach - Tecnologías de la información.	65
Tabla 6	Alfa de Cronbach - Tecnologías de la información.	65
Tabla 7	Distribución de frecuencias de Tecnologías de la Información.	68
Tabla 8	Distribución de frecuencias de las dimensiones de las Tecnologías de las Información.	69
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la Calidad de Servicio.	70
Tabla 10	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad de Servicio.	71
Tabla 11	Análisis de correlación causal entre Tecnologías de la Información y la Calidad de Servicio.	73
Tabla 12	Análisis de correlación entre una Aplicación Informática y las Necesidades de los Usuario.	74
Tabla 13	Análisis de correlación entre una Aplicación Informática y el Conocimiento Requerido para Desempeñar el Servicio.	75
Tabla 14	Análisis de correlación entre la Infraestructura Tecnológica y la Capacidad de Respuesta.	76
Tabla 15	Análisis de correlación entre los Usuarios de las Tecnologías de la Información y las Necesidades de los Usuarios.	77

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Esquema de la investigación causal correlacional.	60
Figura 2	Nivel de percepción de las Tecnologías de la Información	68
Figura 3	Nivel de percepción de las dimensiones de las Tecnologías de la Información.	69
Figura 4	Nivel de percepción de la Calidad de Servicio.	70
Figura 5	Nivel de percepción de las dimensiones de la Calidad de Servicio.	72

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si las Tecnologías de la Información inciden en la Calidad de Servicio del Sistema Integrado de Administración Financiera en las Entidades Públicas de Lima Metropolitana. Para ello se trabajó con una muestra de 169 Entidades Públicas. Se le aplicó una encuesta con 20 ítems.

Los resultados de estos instrumentos fueron realizados a través del Software estadístico SPSS (versión 21.0.0.0) y con la distribución chi cuadrado, se pudo determinar que no existe asociación entre las variables, a través del coeficiente de correlación de Spearman se determinó que no existe correlación positiva de las variables. La población elegida fue de 304 Entidades Públicas, utilizando la escala de Likert en una encuesta, que es un tipo básico de investigación del nivel descriptivo - causal correlacional. La prueba de la hipótesis se realizó a través de la "r" de Spearman, que es una prueba no paramétrica cuyo valor expresa el nivel de relación entre las dos variables.

Los resultados de la prueba de hipótesis a través del coeficiente de Rho de Spearman y de la distribución Chi-cuadrado, muestran que el valor es igual a 0.891 ($p\text{-valor} = 0.000 > 0.05$), este valor indica que se debe aceptar la hipótesis nula, por lo tanto no existe relación significativa entre las Tecnologías de la Información y la Calidad de Servicio del Sistema Integrado de Administración Financiera de las Entidades Públicas de Lima Metropolitana.

Palabras claves: Tecnologías de la información, calidad de servicio, usuarios de las Entidades Públicas.

ABSTRACT

The present study was to determine if the overall objective of the Information Technology affect Quality of Service of the Integrated Financial Management System in Public Entities of Lima. For this we worked with a sample of 169 public entities. It was applied a survey with 20 items.

The results of these instruments were performed using the statistical software SPSS (version 21.0.0.0) and the chi-square distribution, it was determined that no association between the variables exists, through the Spearman correlation coefficient was determined that there positive correlation of variables. The target population was 304 Public Entities, using a Likert scale in a survey, which is a basic type of causal research descriptive correlational level. The hypothesis testing was performed using the "r" Spearman, a value which expresses the level of relationship between the two variables parametric test.

The results of hypothesis testing through Spearman Rho coefficient and the chi-square distribution, show that the value is equal to 0.891 ($p\text{-value} = 0.000 > 0.05$), this value indicates to accept the hypothesis zero, so there is no significant relationship between the Information Technology and Quality Service Integrated Financial Management System of Public Entities of Lima.

KEYWORDS: Information technology, quality of service, users of the Public Entities.