



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrategias de accesibilidad a la información para fortalecer la calidad
del servicio en una universidad pública de Ecuador, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

España Merchan, Alejandra Yadira (orcid.org/0000-0002-5791-284X)

ASESORES:

Dr. Córdova Pintado, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0001-5780-0912)

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita (orcid.org/0000-0001-7480-2119)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme la vida y las bendiciones necesarias durante el desarrollo de este programa y a mi madre, que con su ejemplo me ha enseñado a no rendirme y siempre perseverar ante cualquier obstáculo.

Yadira

AGRADECIMIENTO

Extiendo mi sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo, a sus docentes y en especial al Dr. Manuel Córdova por compartir su experiencia y amplio conocimiento. A la Universidad Estatal Amazónica y a sus directivos por brindarme la ayuda e información necesaria para el desarrollo de esta Tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CORDOVA PINTADO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN PARA FORTALECER LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE ECUADOR, 2023", cuyo autor es ESPAÑA MERCHAN ALEJANDRA YADIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 09 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CORDOVA PINTADO MANUEL JESUS DNI: 02605589 ORCID: 0000-0001-5780-0912	Firmado electrónicamente por: MJCORDOVA el 09- 01-2024 11:43:22

Código documento Trilce: TRI - 0727969

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESPAÑA MERCHAN ALEJANDRA YADIRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN PARA FORTALECER LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE ECUADOR, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALEJANDRA YADIRA ESPAÑA MERCHAN PASAPORTE: 0922839832 ORCID: 0000-0002-5791-284X	Firmado electrónicamente por: AESPANA el 09-01- 2024 09:04:22

Código documento Trilce: TRI - 0727970

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁCTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.1.1. Paradigma.....	18
3.1.2. Método	18
3.1.3. Tipo de investigación	18
3.1.4. Enfoque.....	19
3.1.5. Diseño de investigación	19
3.1.6. Alcance	19
3.1.7. Nivel de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	23
3.3.1. Población	23
3.3.2. Muestra.....	24

3.3.3. Muestreo	26
3.3.4. Unidad de análisis.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.4.1. Técnicas.....	27
3.4.2. Instrumentos	28
3.4.3. Validación del instrumento:.....	29
3.4.4. Confiabilidad del instrumento.....	30
3.5. Procedimientos	32
3.6. Método de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES	58
VIII. PROPUESTA	59
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población de estudiantes por género.....	23
Tabla 2	Distribución de la muestra de estudiantes por género	25
Tabla 3	Relación de validadores.....	30
Tabla 4	Confiabilidad del coeficiente Alpha de Cronbach del cuestionario	32
Tabla 5	33
Tabla 6	Relación entre las estrategias de accesibilidad a la información y la calidad del servicio en la UEA	35
Tabla 7	Estrategias de accesibilidad a la información y la dimensión fiabilidad en la UEA.....	36
Tabla 8	Estrategias de accesibilidad a la información y la dimensión capacidad de respuestas en la UEA.....	37
Tabla 9	Estrategias de accesibilidad a la información y la dimensión elementos tangibles en la UEA.....	38
Tabla 10	Unidad de análisis Secretaría General de la UEA	39
Tabla 11	Unidad de análisis Secretaría Académica de la UEA.....	41
Tabla 12	Pruebas de normalidad.....	44
Tabla 13	Correlación entre la calidad del servicio y las estrategias de accesibilidad a la información	45
Tabla 14	Correlación entre las estrategias de accesibilidad a la información y la dimensión fiabilidad.....	46
Tabla 15	Correlación entre las estrategias de accesibilidad a la información y la dimensión capacidad de respuestas	47
Tabla 16	Correlación entre las estrategias de accesibilidad a la información y la dimensión elementos tangibles	48
Tabla 17	Acciones, insumos, presupuesto, cronograma y responsables para la ejecución de lo establecido en la Cadena de valor	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema del diseño de investigación	20
Figura 2	Fórmula para el cálculo de la muestra para población finita.....	24
Figura 3	Fórmula para el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach.....	31
Figura 4	Estrategias de accesibilidad a la información y la calidad del servicio ..	35
Figura 5	Dimensión fiabilidad	36
Figura 6	Dimensión capacidad de respuestas.....	37
Figura 7	Dimensión elementos tangibles.....	38
Figura 8	Niveles de cumplimiento normativo por dimensión de las estrategias de accesibilidad a la información.....	40
Figura 9	Niveles de cumplimiento normativo por dimensión de las estrategias de accesibilidad a la información.....	43
Figura 10	Escala de valores correlacionales	45
Figura 11	Cadena de valor para la organización de la información.....	66
Figura 12	Estructura documental para la determinación de un flujo del proceso	68
Figura 13	Criterios a considerar para la producción documental.....	69

RESUMEN

La presente investigación presentó como objetivo general proponer estrategias de accesibilidad a la información para fortalecer la calidad del servicio en la Universidad Estatal Amazónica 2023. Aquel estudio, de diseño no experimental, descriptivo, explicativo, propositivo, con la aplicación de encuestas dirigidas a 371 estudiantes de grado de la Facultad de Ciencias de la Vida y la utilización de dos guías de observación destinadas a diagnosticar el nivel de cumplimiento de la normativa referente a la gestión documental en la unidad encargada emitir las directrices para el tratamiento de la información a nivel institucional, así como el área que centraliza los procesos académicos, precisó como resultados, a través del coeficiente de Spearman, correlación positiva y muy fuerte con un $Rho = 0,859$ y un nivel de significancia del 0,000 ($p < 0,05$) entre las variables estrategias de accesibilidad a la información y la calidad del servicio, por lo que, se aprueba la hipótesis de investigación. Mientras que, las unidades consideradas para el análisis, a fin de medir el nivel de aplicación de la norma, reportan un grado básico. Se recomienda la reglamentación de procedimientos que normalicen el manejo de la información, así como fortalecer el intelecto humano que atiende un trámite.

Palabras clave: Estrategias, acceso a la información, calidad de servicio, universidad, flujo de información.

ABSTRACT

The general objective of this research was to propose information accessibility strategies to strengthen the quality of service at the Amazonian State University 2023. That study, with a non-experimental, descriptive, explanatory, propositional design, with the application of surveys directed at 371 students degree from the Faculty of Life Sciences and the use of two observation guides aimed at diagnosing the level of compliance with the regulations regarding document management in the unit in charge of issuing the guidelines for the processing of information at the institutional level, as well as the area that centralizes the academic processes, specified as results, through the Spearman coefficient, a positive and very strong correlation with a $Rho = 0.859$ and a significance level of 0.000 ($p < 0.05$) between the variable learning strategies. accessibility to information and quality of service, therefore, the research hypothesis is approved. While, the units considered for the analysis, in order to measure the level of application of the standard, report a basic degree. The regulation of procedures that normalizes the management of information is recommended, as well as strengthening the human intellect that handles a procedure.

Keywords: Strategies, access to information, quality of service, university, information flow.