



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la tecnología de información del MAC (mejor atención al ciudadano) y la satisfacción del servicio de los usuarios, lima – norte.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR: Br. Paúl Wilder Huertas Gálvez.

ASESOR: Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont.

SECCIÓN

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano.

PERÚ - 2015

Presidente

Secretario

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a mis padres Wilder y Aurora hermana Doris, tío Carlos y esposa por el apoyo y comprensión que me brindaron, logrando ser el profesional que anhelaban.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y los trabajadores del MAC; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Paúl Wilder Huertas Gálvez., estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. 43265319, con la tesis titulada “Percepción de la tecnología de información del MAC (mejor atención al ciudadano) y la satisfacción del servicio de los usuarios, Lima – Norte” 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 auto plagiado; 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), auto plagio (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, 12 de Febrero de 2015.

Firma.....

Paúl Wilder Huertas Gálvez

DNI. 43265319

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Percepción de la tecnología de información del MAC (mejor atención al ciudadano) y la satisfacción del servicio de los usuarios, Lima – Norte”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, las bases teóricas y fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, el marco teórico, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización de variables, la metodología utilizada, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, la muestra, muestreo, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis de datos utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta la descripción de resultado y la prueba de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases teóricas y fundamentación científica	20
1.2.1 Percepción de la tecnología de la información del MAC	20
1.2.2 Satisfacción del servicio de los usuarios	36
1.2.3 Marco conceptual	47
1.3 Justificación	52
1.4 Problema	53
1.5 Hipótesis	58
1.6 Objetivos	59
II MARCO METODOLÓGICO	61
2.1 Variables de investigación	62
2.2 Operacionalización de variables	62
2.3 Metodología	63
2.4 Tipo de estudio	64

2.5	Diseño	65
2.6	Población, muestra, muestreo	65
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	67
2.8	Métodos de análisis de datos	69
2.9	Aspectos éticos	72
III.	RESULTADOS	73
3.1	Descripción	74
3.2	Prueba de hipótesis	82
IV.	DISCUSIÓN	90
V.	CONCLUSIONES	95
VI.	RECOMENDACIONES	98
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	101
	ANEXOS	106
	Anexo 1. Matriz de consistencia	
	Anexo 2. Instrumentos	
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	
	Anexo 4. Base de datos	

Índice de tablas

		Página
Tabla1	Operacionalización de las variables de la percepción de la tecnología de la información del MAC y la satisfacción del servicio de los usuarios	62
Tabla 2	Población	66
Tabla 3	Relación de validadores	70
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de la percepción de la tecnología de la información del MAC	71
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de satisfacción del servicio de los usuarios	71

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación de percepción de la tecnología de información MAC y la satisfacción del servicio de los usuarios, Lima - Norte, la población es infinita, está constituido de la asistencia mensual de los usuarios que realizan trámites personales en el centro MAC Lima – Norte Año 2014, el muestreo aleatorio simple MAS, al respecto es por 384 usuarios en la atención recibida durante la visita en la Página Web que brinda el centro del MAC.

El diseño de estudio utilizado en la Investigación No Experimental son aquellas que se realizan sin manipular deliberadamente las variables. De corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y correlacional que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de la percepción de la tecnología de la información del MAC, el cual estuvo constituido por 17 preguntas, en la escala de Likert (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Muy deficiente) y el Cuestionario de la Satisfacción del Servicio de los Usuarios, el cual estuvo constituido por 40 preguntas, en la escala de Likert (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Muy deficiente), que brindaron información acerca de la percepción de la tecnología de información MAC y la satisfacción del servicio de los usuarios, Lima - Norte, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que la percepción de la tecnología de información MAC y la satisfacción del servicio de los usuarios, Lima - Norte; habiéndose calculado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.790, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras Claves: Tecnología de información y satisfacción del servicio.

Abstract

The present study had the overall objective of determining the relationship of technology perception and satisfaction MAC data service users, Lima - North, the population is infinite, consists of monthly assistance of users performing personal business MAC in downtown Lima - North Year 2014, MAS simple random sampling, is about 384 users in the care provided during the visit to the Website provided by the MAC center.

The study design used in experimental research are not those performed without deliberately manipulate variables. Cross section because data are collected at a single time in a single correlation time information collected over a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire Perception of Information Technology MAC, which consisted of 17 questions on a Likert scale (Excellent, Good, Fair, poor, Very poor) and the Questionnaire of Satisfaction of service users, which consisted of 40 questions on a Likert scale (Excellent , Good, Fair, poor, Very poor), who provided information about the perception of MAC information technology and satisfying service users, Lima - North, through the assessment of different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to state that: The perception of MAC information technology and satisfying service users, Lima - North; having calculated a correlation coefficient of 0.790 Spearman's Rho, which is a high correlation level.

Keywords: Information technology and service satisfaction.