



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**"LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E
INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO Y
SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO".**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. JAVIER SORIANO DÍAZ DÍAZ

ASESOR

Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo mi hija a quién tengo la obligación de ser su ejemplo, a mi madre y familiares quienes incondicionalmente me prestan su confianza y apoyo, permitiéndome perseverar para seguir adelante día a día.

A Dios por la fuerza que me dió para seguir adelante y no desfallecer en el camino para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A escuela de Post Grado, de la Universidad César Vallejo por orientarnos para tener una visión amplia de la superación, capacitación y competitividad profesional, a través de los valiosos aportes y dedicación desmedida de su Honorable Plana Docente.

Al Rector de la Universidad Particular de Chiclayo donde se desarrolló el estudio, por su apoyo y colaboración.

A los diferentes empelados de la Universidad quienes me permitieron aplicar mi trabajo de investigación.

Mi eterno agradecimiento

EL AUTOR.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento con lo establecido en el REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS de la Universidad César Vallejo, tengo a bien presentar a vuestra consideración el informe de investigación titulado **“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO”**, elaborado con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Esta experiencia que presento trata de investigar la relación que existe entre **la calidad de servicios de gestión tecnológica e informática de la Universidad Particular de Chiclayo y la satisfacción del usuario** y cómo estos influyen en los usuarios, ya que mejora el ambiente en que se desenvuelven creando cierto tipo de tranquilidad, confianza, desarrollando de esta manera un acertado trabajo permitiendo que la comunicación sea más efectiva y armoniosa y obviando así situaciones conflictivas y desagradables.

El presente trabajo de investigación, lo he realizado recabando información de los servicios de gestión tecnológica e informática mediante tests, cuestionarios, además de información proporcionada por el Rector de esta institución, aplicando para esto fichas de análisis documentario, escala valorativa, datos que nos permitirán arribar a algunas conclusiones; por lo que espero amerite la aceptación y aprobación por el jurado calificador y a la vez recibir las sugerencias y recomendaciones que sean necesarias para mejorar mi experiencia.

Chiclayo, junio del 2015

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación	16
1.4. Antecedentes	17
1.5. Objetivos	17
1.5.1.- Objetivo general	17
1.5.2.- Objetivos específicos	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teórico.	19
2.1.1.- La calidad de servicios y satisfacción del usuario	19
2.1.1.1.- Calidad:	19
2.1.1.2.- Calidad de Servicio:	20
2.1.1.3.- Calidad de los servicios administrativos y educativos:	21
2.1.1.4.- Satisfacción del Usuario	23
2.1.2.- Sistemas de gestión tecnológico e informático basado en las tecnologías de información y comunicación.	24
2.1.2.1.- Sociedad del Conocimiento – Sociedad de la Información	25
2.1.2.2.- Sociedad Red	27
2.1.2.3.- Globalización	28

2.1.2.4.- La socialización en Red	29
2.1.3.- Las tic's y la educación - la investigación en tecnologías	30
2.1.3.1.- Transformaciones en las Aulas	32
2.1.3.2.- El papel del docente en el uso de las TIC's	33
2.1.4.- Las tic's y la educación superior en américa latina	33
2.1.4.1.- Situación Actual	33
2.1.4.2.- Uso de TIC'S	34
2.1.5.- La gestión administrativa del uso de la tecnología e informática en las universidades.	35
2.1.5.1.- Sobre la infraestructura tecnológica.	35
2.1.5.2.- Sobre los maestros.	37
2.1.6.- Los "campus virtuales" y las herramientas teóricas utilizadas para su análisis.	39
2.1.6.1.- El estudio de las tecnologías, las TIC, la universidad.	39
2.1.6.2.- Acerca de las TIC y la "construcción social" de Internet	40
2.1.6.3.- A propósito del "campo" de la educación superior y los estudios sobre universidad.	42
2.1.6.4.- El "campus virtual" como "espacio-red".	43
2.1.6.5.- El "campus virtual" de la Universidad Particular de Chiclayo".	45
2.2.- Marco Conceptual	47

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	55
3.2. Variables	55
3.2.1 Definición conceptual	55
3.2.2 Definición operacional	56
3.3 Diseño de la investigación	56
3.3.1 Tipos de estudio	57
3.3.2 Diseño	57
3.4 Población y muestra	58
3.5 Métodos de investigación	62
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
3.7 Métodos de análisis de datos	65

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

4.1. Presentación y Análisis de la Información	66
--	----

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones	84
Sugerencias	85

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas	87
----------------------------	----

ANEXOS

Anexo N° 01	92
Anexo N° 02	94

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es evaluar la satisfacción del usuario en relación al uso de los sistemas de gestión tecnológica e informática en la Universidad Particular de Chiclayo. Se consideró que la opinión de los usuarios es esencial para evaluar la calidad de los servicios que presta la institución en las dimensiones de relaciones interpersonales, información, accesibilidad, eficacia y seguridad. El método empleado fue el descriptivo correlacional. La información fue recolectada a través de una encuesta que se aplicó a los usuarios que usaron los servicios en el año 2014. El nivel de satisfacción es regular pues los encuestados respondieron el 56.99% tener una satisfacción regular y el 43.00 tener una satisfacción baja.

El universo estuvo constituido por todos los alumnos y profesores de Universidad Particular de Chiclayo. Para la presente investigación se trabajó como muestra compuesta de 193 personas. Se trata de un muestreo por conveniencia. Como instrumentos de trabajo se aplicaron encuestas, test y cuestionarios. Se utilizó la estadística descriptiva para la sistematización, presentación, interpretación y discusión de la información.

De acuerdo con el riguroso y exhaustivo trabajo estadístico que grafico en los cuadros pertinentes, podremos advertir que resultó plenamente positiva la labor orientadora con el sector del alumnado y docentes que constituyó la muestra seleccionada y con la cual se trabajó en sucesivas sesiones en aras del fomento de la satisfacción de los usuarios y de localidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate user satisfaction regarding the use of technology and information systems management in the Private University of Chiclayo. It was felt that user feedback is essential to assess the quality of services provided by the institution in the dimensions of interpersonal relationships, information, accessibility, efficiency and safety. The method used was descriptive correlational. The information was collected through a survey that users who used the service in 2014. applied satisfaction level is regular because respondents answered the 56.99% have a regular satisfaction and 43.00 have low satisfaction.

The universe consisted of all students and teachers of private university in Chiclayo For this research we worked as a sample composed of 193 people. It is a convenience sample. As instruments of labor surveys, test and questionnaires were applied. Descriptive statistics for the systematization, presentation, interpretation and discussion of information was used.

According to the rigorous and comprehensive statistical work which we plot in the relevant tables, we can see that was positive throughout our guiding work with the group of students and teachers which was selected and which worked in successive sessions for the sake of promoting shows of user satisfaction and service location.