



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**USO DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS ONLINE PARA OPTIMIZAR LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE JAÉN - 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. JOSÉ RICARDO MONDRAGÓN REGALADO**

**ASESOR**

**Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

**JAÉN – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

*A mi esposa Nereyda y mis hijos Josué y Song Hye Kyo, a mis padres Juan e Isolina con gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan.*

*José Ricardo*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, a su plana docente y en especial a Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho, asesor de este trabajo de investigación por haberme brindado la oportunidad de profundizar mis conocimientos para enriquecer el quehacer educativo de esta parte del país, un profesional que comparte y enseña sus conocimientos y experiencias en bien de la formación profesional de nuestros estudios de post grado, y en especial por habernos motivado a desarrollar como tesis un tema que nos dará la oportunidad de conocer cómo influye el uso de los sistemas integrados online en la optimización de la atención al público en la Universidad Nacional de Jaén.

A las autoridades Administrativas y alumnado de la Universidad Nacional de Jaén por habernos brindado la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de esta Institución Superior de Universitaria.

El autor.

## PRESENTACIÓN

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 César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: **USO DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS ONLINE PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN- 2015**, lo cual constituye un interesante aporte a la Universidad Nacional de Jaén cuya finalidad es de lograr optimizar la calidad de atención al público en la Universidad Nacional de Jaén.

Esta investigación estudia el uso de los sistemas integrados online y la optimización en la calidad de la atención al público, dos variables sobre la calidad de atención al público, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen entre el uso de los sistemas integrados online y la optimización de la calidad de atención al público y así obtener la eficiencia de calidad de los servicios a sus usuarios.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

El autor

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA.....                                | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....                             | iii  |
| PRESENTACIÓN.....                               | iv   |
| RESUMEN .....                                   | vii  |
| ABSTRACT .....                                  | viii |
| INTRODUCCIÓN.....                               | ix   |
| <br>  |      |
| CAPITULO I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....    | 11   |
| 1.1. Planteamiento del problema.....            | 12   |
| 1.2. Formulación del Problema .....             | 14   |
| 1.3. Justificación.....                         | 14   |
| 1.4. Antecedentes .....                         | 14   |
| 1.5. Objetivos.....                             | 18   |
| 1.5.1. General.....                             | 18   |
| 1.5.2. Específicos.....                         | 18   |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....                | 19   |
| 2.1. Marco Teórico .....                        | 20   |
| 2.1.1. Sistemas Integrados.....                 | 20   |
| 2.2. Definiciones de Calidad. ....              | 28   |
| 2.3. Marco Conceptual.....                      | 33   |
| 2.3.1. Sistemas Integrados.....                 | 33   |
| 2.3.2. La Calidad del Servicio al Público. .... | 35   |
| CAPITULO III: MARCO MEODOLÓGICO .....           | 37   |
| 3.1. Marco Metodológico .....                   | 38   |
| 3.1.1 Hipótesis.....                            | 38   |
| Hipótesis General.....                          | 38   |
| Hipótesis Nula. ....                            | 38   |
| Hipótesis Específicas.....                      | 38   |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.2. Identificación de Variables .....                                 | 38        |
| 3.2.1. Operacionalización de las Variables .....                       | 39        |
| 3.3. Metodología.....  | 41        |
| 3.3.1. Tipo de estudio .....   | 41        |
| 3.3.2. Diseño de estudio .....   | 41        |
| 3.4. Población, Muestra y Muestreo.....                                | 42        |
| 3.4.1. La Población. ....  | 42        |
| 3.5. Método de Investigación.....                                      | 44        |
| 3.5.1. El Método Empírico. ....  | 44        |
| 3.5.2. El Método Histórico – Lógico. ....                              | 44        |
| 3.5.3. Inductivo. ....   | 44        |
| 3.5.4. Deductivo. ....   | 45        |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....             | 45        |
| 3.7. A Nivel de Campo .....  | 45        |
| 3.7.1. Instrumento 1 .....   | 46        |
| 3.7.2. Proceso o Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. .... | 47        |
| 3.7.3. Métodos de Análisis de Datos .....                              | 48        |
| <b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>                                   | <b>49</b> |
| 4.1. Descripción de los Resultados.....                                | 50        |
| 4.2. Discusión de los Resultados.....                                  | 59        |
| 4.3. Contrastación de la Hipótesis.....                                | 63        |
| Conclusiones.....  | 65        |
| sugerencias.....   | 66        |
| Referencias Bibliograficas.....  | 67        |
| <b>ANEXOS: .....</b>   | <b>69</b> |

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables sobre el uso de los sistemas integrados online y la optimización de la calidad de atención al público en la Universidad Nacional de Jaén, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la calidad de atención por parte de la Gestión Administrativa.

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 155 alumnos utilizando un muestreo aleatorio estratificado de la carrera de Ing. Civil. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de un instrumento para la recolección de los datos, se aplicó un pre test y posteriormente a la aplicación del programa un pos test al mismo grupo, información que sirvió para medir la calidad de la atención al público utilizando los sistemas integrados online, compuesto por 18 elementos. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación altamente significativas entre el uso de los sistemas integrados online con la optimización de la calidad de atención al público.

Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la gestión y la Administración de la Universidad Nacional de Jaén y con ello le permitirá optimizar la calidad de atención al público y brindará un mejor servicio a sus usuarios.

Palabras claves:

Optimizar la calidad de atención al público, Sistemas integrados online, mejora los servicios.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to obtain information that relates the variables of the use of integrated online optimization systems and quality customer service at the National University of Jaen, in order to recommend the best practices for improving the quality of attention from the administration.

The sample of this study consisted of 155 students using a stratified random sampling career Ing. Civil. To achieve the objectives outlined we proceeded to the implementation of a tool for data collection, a pre-test was applied and then the implementation of the program a test after the same group, information used to measure the quality of care public using the online integrated systems, consisting of 18 elements. Among the results obtained it is found to be highly significant relationship exists between the use of online systems integrated with the optimization of the quality of customer service.

Therefore, the results of this study will help improve the management and administration of the National University of Jaén and thus help optimize the quality of customer service and provide better service to their users.

**Keywords:**

Optimize the quality of customer service, integrated online systems, improving services.