



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Aplicación de un sistema de información y su incidencia en la calidad de servicio en el área de Secretaría Académica del Instituto Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto”, San Miguel-Lima, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Mg. López Salazar Antonio Raymundo

**ASESOR:**

Dr. Valdez Asto José Luis

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2014

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre y mi hija que me impulsan a seguir adelante.

***A mis hermanos,*** para que en el afán de superación, sea el precursor del éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a mis padres, que me han incentivado en todos los momentos, siempre presentes, aunque distantes, y que me han proporcionado la oportunidad de seguir estudiando.

Quiero agradecer a todas aquellas personas que de una u otra manera han hecho posible concluir esta tesis.

Finalmente, a la Universidad Cesar Vallejo por abrir nuevos espacios de conocimiento.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Antonio Raymundo López Salazar, estudiante del Programa de Doctorado en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10650039, con la tesis titulada "Aplicación de un sistema de información y su incidencia en la calidad de servicio en el área de Secretaría Académica del Instituto Tecnológico Público "María Rosario Araoz Pinto", San Miguel-Lima, 2014.

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 optar 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 el 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, 21 de Febrero del 2015.



Antonio Raymundo López Salazar.

10650039

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Aplicación de un sistema de información y su incidencia en la calidad de servicio en el área de Secretaría Académica del Instituto Tecnológico Público María Rosario Araoz Pinto, San Miguel-Lima, 2014", con la finalidad de determinar de qué manera la aplicación del sistema de información MRAPSOFT impacta en la calidad de servicio en el área de Secretaría Académica del ISTP "María Rosario Araoz Pinto", San Miguel-Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Antonio Raymundo López Salazar

## ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA .....	.iii
AGRADECIMIENTO .....	.iv
DECLARACIÓN JURADA .....	.v
PRESENTACIÓN.....	.vi
RESUMEN .....	.viii
ABSTRACT.....	.ix
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Antecedentes .....	15
1.3. Fundamentación científica, técnica o humanística .....	19
1.4. Justificación .....	46
1.5. Formulación del problema de investigación .....	49
1.6. Hipótesis .....	50
1.7. Objetivos .....	50
<b>II. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>53</b>
2.1. Variables .....	64
2.2. Operacionalización de variables .....	65
2.3. Metodología .....	67
Métodos de la investigación: .....	67
2.4. Tipo de estudio.....	67
2.5. Diseño.....	67
2.6. Población, muestra y muestreo.....	68
2.6.1. Población .....	68
2.6.2. Muestra.....	69
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
2.8. Métodos de análisis de datos. ....	70
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>72</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>82</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>85</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>88</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>92</b>

## RESUMEN

El objetivo que persiguió la presente investigación de tipo aplicada fue determinar de qué manera incide la aplicación del sistema de información MRAPSOFT en la calidad de servicio en el área de Secretaría Académica del ISTP “María Rosario Araoz Pinto”, San Miguel-Lima, después de la aplicación del sistema en la plataforma Web.

Este trabajo de investigación que corresponde al diseño pre-experimental con un solo grupo de Pre y Post test fue aplicado en el 2014, entre los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto”, a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario con un Pre y Post test, la misma que fue estructurada en las dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía orientado a los usuarios, a través de 22 preguntas cerradas con valoración Likert, que fueron validados por el juicio de expertos.

Según la información proporcionada por el análisis estadístico y la aplicación de los instrumentos al grupo experimental, asimismo después de ser aplicado el sistema de información MRAPSOFT se encontró que los usuarios perciben que la calidad de servicio que brinda la Secretaría Académica mejoró en un 73%; asimismo, los resultados estadísticos obtenidos de la prueba estadística t-Student nos arrojan un valor de significancia de 18.292 y una probabilidad de 0.000. Lo que nos permite concluir que el sistema de información MRAPSOFT aplicado influye significativamente en el mejoramiento de la calidad de servicio que brinda el área de Secretaría Académica del Instituto Superior “María Rosario Araoz Pinto”.

**Palabras Clave:** Sistema de información, información, calidad de servicio, programa, calidad de información.

## ABSTRACT

The objective pursued this investigation the rate applied was to determine the way incident the application information system MRAPSOFT in the service quality the area secretariat academic the ISTP "María Rosario Araoz Pinto", after the application virtual system platform web.

This research corresponding to the pre-experimental design with a single set of pre and post-test was applied in a population sample of students " ISTP "María Rosario Araoz Pinto", to which was applied as a tool for data collection guided observation (pre and posttest), the same that was structured in the dimensions: Elements tangible, reliability, responsiveness, security y empathy oriented to the users, through 22 closed questions that were validated by the judgment of three experts.

According to information provided by the statistical analysis of the application instruments applied to all personnel involved like this after application applied the information system MRAPSOFT he met that users perceive what the service quality offer the secretariat academic improved efficiency is at an average level of 73%. Also, the statistical results obtained from the Student t-test statistic we have a value of significance 18.292 and a chance 0.000. What allows us to conclude that the information system MRAPSOFT applied if significant influence on improving the quality service what offer the area secretariat academic the ISTP "María Rosario Araoz Pinto".

**Keywords:** Information system, information, quality service, software, quality of information.



## RESUMO

O objectivo que perseguiu o presente investigação de tipo aplicada foi determinar de qué maneira atinge a aplicação do sistema de informação MRAPSOFT da qualidade de serviço na área de Secretaría Académica do ISTP “María Rosario Araoz Pinto”, San Miguel-Lima, depois da aplicação do sistema na plataforma Web.

Este trabalho de investigação que corresponde al desenho pre-experimental com um solo grupo de Pre y Post test foi aplicado o 2014, entre os estudantes do Instituto Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto”, a os cuales se os aplicó como instrumento de recolección de dados um questionário com um Pre y Post test, da mesma que fue estruturada nas dimensiones: tangível, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia virado a os usuarios, através de 22 perguntas cerradas con valoración Likert, que foram validados pelo juízo de especialistas.

Según a informação fornecida pelo análises e aplicação dois instrumentos ao grupo experimental, assim mesmo depois de ser aplicado o sistema de informação MRAPSOFT se descobriu que os usuarios percebem que a qualidade de serviço que brinda la Secretaría Académica melhora em 73%; assim mesmo, os resultados estatísticos obtidos da prova estatísticos t-Student nós produzem um valor de significancia de 18.292 e uma probabilidade de 0.000. O que nós permite concluir que o sistema de informação MRAPSOFT aplicado influe significativamente na melhoria da qualidade de serviço que brinda el área de Secretaría Académica del Instituto Superior “María Rosario Araoz Pinto”.

**Palavras Clave:** Sistema de informação, informação, qualidade de serviço, programa, qualidade de informação.