



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia de las fuentes de información en la calidad del  
servicio del Congreso de la República - Lima, 2015**

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

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. Ccaccya Alarcón Isidro

**ASESOR:**

Mgtr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración Talento Humano

**PERÚ - 2015**

.....  
Mgtr. Nolberto Leyva Aguilar  
Presidente

.....  
Mgtr. Juan Manzaneda Gutiérrez  
Secretario

.....  
Mgtr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

## **Dedicatoria**

A ti Dios por guiarme por buen camino de la vida, a mis padres Fernando y Sara por su amor incondicional, han sabido darme buenos valores, a mi adorada esposa Erika y a nuestras hijas: Ingrid y Ruth por su paciencia, comprensión y su valioso tiempo que me cedieron para el logro de este objetivo.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo - Sección de Post Grado- Maestría, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación y de Tesis de Grado, Mgtr. Noel Alcas Zapata por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Y por último a mi coordinadora de trabajo Lourdes Chávez Morey, por la revisión cuidadosa que ha realizado de este texto y sus valiosas sugerencias en momentos de duda.

## **Declaración Jurada**

Yo, Br. Isidro Ccaccya Alarcón, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40539391, con la tesis titulada “Influencia de las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015” 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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.

Villa El Salvador, abril de 2016.

.....  
Bach. Isidro Ccaccya Alarcón  
DNI: 40539391

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Influencia de las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con los esfuerzos por lograr mayor decisión que deben adoptarse en la calidad de información del Congreso de la República.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor

## Índice de contenido

	<b>Página</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes de la investigación	16
1.2. Bases teóricas de la variable 1: fuentes de información	20
1.3. Bases teóricas de la variable 2: la calidad del servicio	27
1.4. Justificación	32
1.5. Realidad Problemática	
1.6. Realidad Problema	35
1.7. Hipótesis	41
1.8. Objetivos	42
<b>CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>44</b>
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	50
2.4. Tipos de estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	58
2.9. Procedimientos de recolección de datos	61
2.10. Método de Análisis e interpretación de datos	62
2.11. Aspectos éticos	62

<b>CAPITULO III. RESULTADOS</b>	63
3.1. Descripción de resultados	64
3.2. Contrastación de hipótesis	74
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	84
<b>V. CONCLUSIONES</b>	89
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	92
<b>VII. REFERENCIA</b>	95
<b>ANEXOS</b>	101
Anexo 1 Matriz de consistencia	102
Anexo 2 Instrumento de medición de la variable fuente de información	106
Anexo 3 Instrumento de medición de la variable calidad de servicio	109
Anexo 4 Análisis de confiabilidad	111
Anexo 5 Base de datos de la prueba piloto	114
Anexo 6 Base de datos de la muestra	117
Anexo 7 Certificados de validez de contenido	122

## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable fuentes de información	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	49
Tabla 3	Población de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República	52
Tabla 4	Muestra proporcional de trabajadores de cada una de las Comisiones	54
Tabla 5	Jurados expertos	59
Tabla 6	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	59
Tabla 7	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable1: fuente de información	60
Tabla 8	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de servicio	60
Tabla 9	Niveles de las fuentes de información en el Departamento de Comisiones del Congreso	65
Tabla 10	Niveles de la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso	66
Tabla 11	Resultados del proceso de homogeneidad de varianza de las variables fuentes de la información y calidad de servicio	70
Tabla 12	Resultados del proceso de correlación entre las variables de estudio	71
Tabla 13	Prueba de autocorrelacion y coeficiente de determinación de prueba	73
Tabla 14	Prueba de la distribución de la normalidad de los datos a analizar	75
Tabla 15	Prueba de esfericidad y la independencia de variables	76
Tabla 16	Nivel de determinación y significación de la influencia entre variables	77
Tabla 17	Nivel de significación y coeficientes de las fuentes de información y la calidad del servicio de los trabajadores	77
Tabla 18	Nivel de determinación y significación de las fuentes de información y los elementos tangibles de los trabajadores	78
Tabla 19	Nivel de determinación y significación de las fuentes de información y la fiabilidad de los trabajadores	80
Tabla 20	Nivel de determinación y significación de las fuentes de información y la capacidad de respuesta de los trabajadores	81

Tabla 21	Nivel de determinación y significación de las fuentes de información y seguridad (garantía) de los trabajadores	83
Tabla 22	Nivel de determinación y significación de las fuentes de información y la empatía de los trabajadores	84

## Lista de figuras

		Página
Figura 1	Fuentes de información interna disponibles en portal del Congreso de la República	39
Figura 2	Niveles porcentual de las fuentes de información de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República	65
Figura 3	Niveles porcentual de la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso	66
Figura 4	Distribución de los datos con tendencia de normalidad y distribución de media de las fuentes de información	68
Figura 5	Distribución de los datos con tendencia de normalidad y distribución de media de la calidad del servicio de los trabajadores	69

## Resumen

En la investigación titulada “Influencia de las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015”, el objetivo general de la investigación fue analizar el rol que cumplen los servicios de información implementados en el Congreso de la República, respecto al trabajo del personal que tiene a su cargo un aspecto sustantivo del proceso legislativo, que es el estudio y dictamen de las iniciativas legislativas en Comisiones del Congreso de la República -Lima, 2015.

El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo causal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 347 trabajadores del Dpto. de Comisiones del Congreso de la República. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores del Departamento de Comisiones del CR. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,824 para la variable fuentes de información y 0,836 para la variable calidad de servicio.

Con referencia al objetivo general: se buscó demostrar la influencia de las fuentes de información en la calidad del servicio de los trabajadores del Dpto. de Comisiones del Congreso de la República -Lima, 2015. Por lo que se concluye que existe influencia de la información en la calidad de servicio, siendo  $p < 0.05$ , permitiendo rechazar la hipótesis nula, Las fuentes de información influyen significativamente en la calidad del servicio de los trabajadores del Departamento de Comisiones del Congreso de la República - Lima, 2015; del intercepto con 51.836 y las constantes de la información de 0.811 siendo la ecuación modelo de:  $y = 51.836 + 0.811x_1$

*Palabras Clave:* Fuente de información y calidad de servicios.

## Abstract

In the research entitled "Influence of sources of information on the quality of service of workers in the Department of Committees of the Congress - Lima, 2015", the overall objective of the research was to analyze the role that information services implemented in the Congress, regarding the work of staff who is responsible for a substantive aspect of the legislative process, which is the study and opinion of the legislative initiatives in Congress Commissions -Lima Republic, 2015.

The research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is causal and descriptive approach is quantitative. The sample consisted of 347 employees of the Department. Of Committees of the Congress. The technique used is the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to workers in the Department of Committees of the CR. expert judgment was used for the validity of instruments and each instrument reliability Cronbach alpha came out very high in both variables was used: 0.824 for variable information sources and 0.836 for the variable quality of service.

Referring to the general objective: he sought to demonstrate the influence of sources of information on the quality of service of workers in the Department of Committees of the Congress of the -Lima Republic, 2015. As concluded that there is influence of information. quality of service, with  $p < 0.05$ , allowing reject the null hypothesis, information sources significantly influence the quality of service of workers in the Department of Committees of the Congress - Lima, 2015; intercept with 51,836 and constants information 0.811 being the model equation:  $y = 51,836 + 0.811x_1$ .

Keywords: Source of information and service quality.