



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tecnologías de información y comunicación y la
satisfacción del usuario, Municipalidad de Pueblo Libre
2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. José Luis Rodríguez Grández

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Página de Jurados

.....
Dr. Edwin Martínez López
Presidente

.....
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
Secretario

.....
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a todas aquellas personas que de alguna u otra forma hicieron posible la realización de esta investigación, a mi madre y familiares que fueron el motor y camino para seguir en la meta que hoy alcanzo.

También dedico este trabajo a todas las personas queridas y apreciadas que me aconsejaron, apoyaron y ayudaron en todo momento, alentándome para continuar adelante por el bien mío y de todas las personas que me rodean.

Agradecimiento

Agradezco al Alcalde del Distrito de Pueblo Libre por haberme apoyado y darme la facilidad para la realización de este trabajo de investigación, a mi madre por haberme apoyado constantemente y haber confiado en mi esfuerzo para la realización de este trabajo, a mis familiares y amigos por su constante aliento y motivación.

Por ultimo quiero agradecer a una persona muy especial en mi vida ya que me ayudo a realizar esta investigación volcando toda su experiencia y enseñanza en este trabajo.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, José Luis Rodríguez Grández, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 06776552 respectivamente, con la tesis titulada “Tecnologías de información y comunicación y la satisfacción del usuario. Municipalidad de Pueblo Libre 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. Hemos 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 autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de Octubre de 2015

José Luis Rodríguez Grández
DNI N.º 06776552

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Tecnologías de información y comunicación y la satisfacción del usuario. Municipalidad de Pueblo Libre 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento 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 del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	19
1.2.1 Variable 1: Las Tics	19
1.2.2 Variable 2: Satisfacción al usuario	30
1.2.3 Marco conceptual	40
1.3 Justificación	42
1.4. Problema	43
1.5 Hipótesis	45
1.6 Objetivos	46
II Marco Metodológico	
2.1 Variables	49
2.2 Operacionalización de variables	50
2.3 Metodología	51
2.4 Tipo de estudio	51
2.5 Diseño	52
2.6 Población, muestra, muestreo	52
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	54
2.8 Métodos de análisis de datos	56

2.9 Aspectos éticos	58
III. Resultados	59
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias Bibliográficas	78
Anexos	
Anexo 1. Matriz de Consistencia	84
Anexo 2. Instrumentos	87
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	91
Anexo 4. Base de datos	109
Anexo 5. Artículo científico	131

Índice de tablas

<i>Tabla 1</i>	Operacionalización de la variable Tics	50
<i>Tabla 2</i>	Operacionalización de la variable satisfacción al usuario	51
<i>Tabla 3</i>	Relación de validadores	57
<i>Tabla 4</i>	Confiabilidad cuestionario TIC	57
<i>Tabla 5</i>	Confiabilidad cuestionario satisfacción del usuario	58
<i>Tabla 6</i>	Las TIC y la satisfacción al usuario en la Municipalidad de Pueblo Libre año 2015	60
<i>Tabla 7</i>	El software de comunicación unidireccional y la satisfacción al usuario en la Municipalidad de Pueblo Libre año 2015.	61
<i>Tabla 8</i>	El software de comunicación bidireccional y la satisfacción al usuario en la Municipalidad de Pueblo Libre año 2015.	62
<i>Tabla 9</i>	Los Recursos Online y la satisfacción al usuario en la Municipalidad de Pueblo Libre año 2015.	63
<i>Tabla 10</i>	Tabla de contingencia TIC y la satisfacción al usuario	65
<i>Tabla 11</i>	Tabla de contingencia del software de comunicación Unidireccional y la satisfacción al usuario.	66
<i>Tabla 12</i>	Tabla de contingencia del software de comunicación bidireccional y la satisfacción al usuario.	67
<i>Tabla 13</i>	Tabla de contingencia de Recursos Online y la satisfacción al usuario	68

Índice de figuras

<i>Figura 1</i>	Diagrama de cilindro de las TIC	60
<i>Figura 2</i>	Diagrama de cilindro de la satisfacción al usuario	61
<i>Figura 3</i>	Diagrama de cilindro del software de comunicación unidireccional.	62 63
<i>Figura 4</i>	Diagrama de cilindro del software de comunicación bidireccional.	64
<i>Figura 5</i>	Diagrama de cilindro de los recursos Online.	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera hay una relación entre las tecnologías de información y comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Pueblo Libre año 2015, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Tics y Satisfacción.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario de Tics y satisfacción del usuario en la escala dicotómica (si) (no), que brindo información acerca de las Tics y satisfacción del usuario en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Las TIC se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Pueblo Libre año 2015.

Palabras clave: Las Tics y Satisfacción del usuario.

Abstract

The present study was designed to determine the overall differences between the technology of information and communication and client satisfaction in the municipality of Pueblo Libre 2015, the censal model considered all the population and is used the variables Tics and client satisfaction.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the experimental design no comparative level, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instrument: organizational commitment questionnaire scale Dichotomy (yes), (no) I provide information about Tics and client satisfaction in its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There are significant differences between Tics and client satisfaction in the Municipality of Pueblo Libre 2015.

Keywords: Tics and Client satisfaction.