



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción del usuario y la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

AUTOR:

Br. Giancarlo Pajuelo Huachillo

ASESOR:

Mgtr. Freddy Aramburu García

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Telecomunicaciones

PERÚ – 2015

Dr. Jesus Padilla Caballero

Presidente

Dr. Leonidas Pando Sussoni

Secretario

Mgr. Freddy Edgar Aramburú García

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación
está dedicado a mi hijo, mi esposa
y a mi familia, son mi razón de ser
y de seguir progresando en la vida.

Agradecimientos

Agradezco a mis asesores,
quienes me han guiado para desarrollar
mi trabajo de investigación, otorgándome
las herramientas necesarias y compartiendo
su experiencia me ayudaron a en el camino
de este proyecto.

Declaración Jurada

Yo, Giancarlo Pajuelo Huachillo , estudiante del programa de Maestría en Gestión de Tecnología de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41810924, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario y la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La tesis es mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo 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.

Lima, 30 Enero del 2016

Giancarlo Pajuelo Huachillo

41810924

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario y la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015”, con la finalidad el de relacionar nivel de satisfacción del usuario respecto a la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua durante el año 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Tecnologías de la Información.

En el capítulo I del presente trabajo se comienza por revisar el detalle de la solicitud presentada por el cliente: implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquea dando énfasis al medio y tecnología de transmisión. Posteriormente en el capítulo II, se procede a definir las variables de estudio así como, el instrumento de recolección de datos y el método de implementación. Una vez expuesto todo lo anterior, en el capítulo III se muestran los resultados del impacto ocasionado por la implantación a través de la satisfacción de los usuarios.. En el capítulo IV se realiza el análisis de resultados comprobando la hipótesis planteada. Por último en el capítulo V se presentan las conclusiones, luego de analizar e interpretar los resultados obtenidos en el capítulo IV. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Giancarlo Pajuelo Huachillo

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
Antecedentes y Fundamentación científica, técnica o humanística	14
Justificación	29
Problema	30
Objetivos	33
II. Marco Metodológico	34
Variables	35
Tipo de estudio	38
Diseño	38
Población, muestra y muestreo	39
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Aspectos éticos	48
III. Resultados	49
IV. Discusión	61
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	65
VII. Referencias	67
Apéndices	70

Lista de Tablas

Tabla 2	Análisis de Fiabilidad _ Alfa de cronbach V1	43
Tabla 3	Listado de preguntas V1	44
Tabla 4	Análisis de Fiabilidad _ Alfa de cronbach V2	45
Tabla 5	Listado de preguntas V2	46
Tabla 6	Prueba de normalidad	47
Tabla 7	Descripción de la variable Implementación de un canal de comunicaciones	50
Tabla 8	Descripción de la variable Nivel de satisfacción del usuario	51
Tabla 9	Descripción de la dimensión Gestión	52
Tabla 10	Descripción de la dimensión Aspectos Técnicos	53
Tabla 11	Descripción de la dimensión Funcionamiento	54
Tabla 12	Interpretación de los valores de los coeficientes de correlación según el rango de valores	55
Tabla 13	Correlación de las variables Nivel de satisfacción de usuario y la implementación de un canal del comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015	56
Tabla 14	Correlación de la variable Nivel de satisfacción del usuario y gestión de implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015	57
Tabla 15	Correlación de la variable Nivel de satisfacción del usuario y aspectos técnicos de la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015	58

Tabla 16 Correlación de la variable Nivel de satisfacción del usuario y el funcionamiento de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015	59
---	----

Lista de Figuras

Figura 1.	La calidad de servicio comprende criterios de red e independientes de la red	24
Figura 2.	Esquema de contribuciones a la QoS de extremo a extremo	24
Figura 3.	Cuatro polos de la calidad de servicio	25
Figura 4.	Diagrama del diseño descriptivo	39
Figura 5.	Nivel de la variable implementación de un canal de comunicación	50
Figura 6.	Nivel de la variable satisfacción de usuario	51
Figura 7.	Nivel de la dimensión Gestión	52
Figura 8.	Nivel de la dimensión Aspectos Técnicos	53
Figura 9.	Nivel de la dimensión Funcionamiento	54

Resumen

El presente estudio de investigación se realizó con el fin de determinar la relación que existe entre el sistema el nivel de satisfacción del usuario y la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera, 2015; siendo así una investigación de tipo correlacional de diseño no experimental, de tipo transversal.

En la aplicación de la investigación se utilizó una población de 36 trabajadores de una empresa minera del área de Potencia y Transmisión que se vieron beneficiados por la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua, de los cuáles se tomó una muestra 30 trabajadores/usuarios y se utilizó un muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple ya que todos los usuarios de la población tienen las mismas características; la recolección de la información se realizó a través de dos encuestas conformadas por 21 ítems y la otra por 20, utilizando la escala de Likert cuyos niveles son: (1- Nunca, 2- Casi nunca, 3- Algunas veces, 4- Casi siempre y 5- Siempre); encontrando de esta manera que existe una relación positiva y muy alta entre la satisfacción de usuario y la implementación de un canal de comunicaciones entre Chilca y Moquegua en una empresa minera

Palabras clave: Canal de comunicaciones, satisfacción de los usuarios.

Abstract

This research study was conducted to determine the relationship between the system the level of user satisfaction and implementation of a communications channel between Chilca and Moquegua in a mining company, 2015; thus it is a correlational research of non-experimental design, transversal.

a population of 36 workers of a mining company in the area of Power and Transmission that benefited from the implementation of a communication channel between Chilca and Moquegua, of which he took a sample 30 workers / was used in the application of research users and simple random probability sampling rate was used and that all users of the population have the same characteristics; the data collection was carried out through two surveys made up of 21 items and the other for 20, using the Likert scale whose levels are: (1- never, rarely 2-, 3- Sometimes 4- Almost always and 5- always); thus finding that there is a positive and very high relationship between user satisfaction and implementation of a communications channel between Chilca and Moquegua in a mining company

Keywords: Communication channel, user satisfaction