



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **TESIS**

Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) y su relación en la satisfacción en el registro de información en el SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Jesús María, Lima 2014.

### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestría en Gestión Pública

### **AUTOR:**

Br. MENESES CCAHUANA, Carlos Enrique

### **ASESORA:**

Dra. CASTRO LLAJA, Lindomira

### **SECCIÓN:**

Gestión Estratégica del Talento Humano

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección.

Lima Perú

2016

.....  
**Dra. Flor de María Sánchez Aguirre**

Presidente

.....  
**Mgr. Arturo Melgar Begazo**

Secretario

.....  
**Mgr. Lindomira Castro Llaja**

Vocal

***Dedicatoria:***

A mi familia, en especial a mis padres, hermano y mi pequeño y único hijo Arturo, quienes son las personas importantes en mi vida, por haberme dado la fortaleza y la motivación necesaria para cumplir mis objetivos personales y profesionales, y ser una mejor persona para mi sociedad y mi país

### ***Agradecimiento:***

El agradecimiento, a la Universidad Cesar Vallejo, por haberme brindado la oportunidad de continuar desarrollándome profesionalmente, al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) por las facilidades brindadas de poder contribuir en mi investigación. Asimismo, un agradecimiento a todos los profesores de la maestría por su apoyo constante y compromiso en la realización de esta investigación, y en especial a la Dra. Lindomira Castro por su paciencia y voluntad en todo momento durante el desarrollo de este trabajo.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Carlos Enrique Meneses Ccahuana, estudiante del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo con DNI N° 41814127, con la tesis titulada. "Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) y su relación en la satisfacción en el registro de información en el SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Jesús María, 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.
- 3) Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 4) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenta en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio(información sin citar o autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido público), 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 normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 16 de setiembre del 2015.

---

**Carlos Enrique Meneses Ccahuana**  
**(DNI: 41814127)**

# ÍNDICE GENERAL

	Página
Portada .....	1
<i>Dedicatoria:</i> .....	ii
<i>Agradecimiento:</i> .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Antecedentes.....	13
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística .....	22
1.2.1 Teorías acerca de la calidad de información .....	22
1.2.2 Teoría General de Sistemas- Enfoque Sistémico .....	24
1.2.3 Tecnologías de Información y Comunicación .....	25
1.2.4 Gestión del Conocimiento.....	28
1.2.5 Toma de Decisiones.....	29
1.3 Justificación .....	32
1.4 Problema.....	34
1.5 Hipótesis .....	38
1.5.1 Hipótesis General .....	38
1.5.2 Hipótesis Específicas .....	38
1.6 Objetivos.....	39
1.6.1 Objetivo General.....	39
1.6.2 Objetivos Específicos .....	39
II. MARCO METODOLÓGICO.....	41
2.1 Variables.....	41
2.2 Operacionalización de variables .....	42
2.3 Metodología.....	42

2.4	Tipos de estudio .....	43
2.5	Diseño.....	43
2.6	Población, muestra y muestreo .....	44
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
2.8	Métodos de análisis de datos .....	45
2.9	Aspectos éticos.....	46
III.	RESULTADOS.....	47
3.1	Resultados descriptivo del estudio (por dimensión y variables).....	47
3.2	Resultados correlativos del estudio (por hipótesis).....	74
3.2.1	Hipótesis General .....	74
3.2.2	Hipótesis Específicas .....	76
IV.	DISCUSIÓN.....	84
V.	CONCLUSIONES.....	87
VI.	RECOMENDACIONES .....	89
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
	MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Operacionalización de variables.....	42
Tabla 2 SEXO .....	47
Tabla 3 EDAD .....	48
Tabla 4 GRUPO FUNCIONAL.....	49
Tabla 5 CONOCTICS .....	50
Tabla 6 CAPACANALIS .....	51
Tabla 7 HABILTICS .....	52
Tabla 8 INDICTICS.....	53
Tabla 9 TDESICIONESTIC .....	54
Tabla 10 ALTERNATICS.....	55
Tabla 11 CONTROLSITUAC .....	56
Tabla 12 PLANIFTICSSITUA .....	57
Tabla 13 CALIDINDICA.....	58
Tabla 14 HABILCOMUNI.....	59
Tabla 15 EFICTRABA.....	60
Tabla 16 NECESISATISFAC.....	61
Tabla 17 TIEMPOTICS.....	62
Tabla 18 ATENCUSUAR .....	63
Tabla 19 REGISTINFORM.....	64
Tabla 20 PROCREGISTRO .....	65
Tabla 21 MAYORAPIDEZ .....	66
Tabla 22 ATENCDECONS .....	67
Tabla 23 MEJORINTERN.....	68
Tabla 24 ATENREQUERI .....	69
Tabla 25 SATISREQUERI.....	70
Tabla 26 ADECUACPROC.....	71
Tabla 27 REORDEACTIVI.....	72
Tabla 28 CORRECTOCONO.....	73
Tabla 29: Estadísticos descriptivos (Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) &Satisfacción ).....	75



Tabla 30: Correlaciones (Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) &Satisfacción ).....	75
Tabla 31: Estadísticos descriptivos (Calidad &Satisfacción ).....	77
Tabla 32: Correlaciones (Calidad &Satisfacción ).....	77
Tabla 33: Estadísticos descriptivos (Toma de decisiones &Satisfacción ) .....	79
Tabla 34: Correlaciones (Toma de decisiones &Satisfacción ).....	79
Tabla 35: Estadísticos descriptivos (Aplicación de procedimientos administrativos &Satisfacción ).....	81
Tabla 36: Correlaciones (Aplicación de procedimientos administrativos &Satisfacción ) .....	81
Tabla 37: Estadísticos descriptivos (Gestión del Conocimiento &Satisfacción ).....	83
Tabla 38: Correlaciones (Gestión del Conocimiento &Satisfacción ) .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 SEXO.....	47
Figura 2 EDAD .....	48
Figura 3 GRUPO FUNCIONAL.....	49
Figura 4 CONOCTICS.....	50
Figura 5 CAPACANALIS .....	51
Figura 6 HABILTICS .....	52
Figura 7 INDICTICS .....	53
Figura 8 TDESICIONESTIC .....	54
Figura 9 ALTERNATICS .....	55
Figura 10 CONTROLSITUAC .....	56
Figura 11 PLANIFTICSSITUA.....	57
Figura 12 CALIDINDICA .....	58
Figura 13 HABILCOMUNI.....	59
Figura 14 EFICTRABA .....	60
Figura 15 NECESISATISFAC .....	61
Figura 16 TIEMPOTICS.....	62
Figura 17 ATENCUSUAR .....	63
Figura 18 REGISTINFORM.....	64
Figura 19 PROCREGISTRO .....	65
Figura 20 MAYORAPIDEZ .....	66
Figura 21 ATENCDECONS .....	67
Figura 22 MEJORINTERN.....	68
Figura 23 ATENREQUERI .....	69
Figura 24 SATISREQUERI.....	70
Figura 25 ADECUACPROC.....	71
Figura 26 REORDEACTIVI.....	72
Figura 27 CORRECTOCONO.....	73

## RESUMEN

El presente estudio titulado “GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ( Tics) Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN EN EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SEACE DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO, JESÚSMARÍA LIMA 2014, tiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones , y la Satisfacción de requerimientos de registro de información en el SEACE, estudio correlativo de corte transversal descriptivo, tiene como muestra a 46 individuos, todos ellos trabajadores de la Dirección del SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, se aplicó un estudio de correlación de Chi2 Pearson, con lo que llegamos a concluir nuestro estudio para lo que se aplicaron las técnicas aprendidas previamente en metodología, para poder culminar nuestro estudio, a través de la aplicación de instrumentos diseñados a partir de nuestras dimensiones correspondientes a las variables en estudio; los resultados se corrieron en el programa SPSS versión 22 en español, con lo que se obtuvo un índice de ,952 pts., alcanzando un margen de significancia de ,048 pts., con lo que se valida el supuesto general; en tal sentido llegamos a concluir en que la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones influye de manera directa y significativa sobre la satisfacción en el registro de información en el SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Jesús María, Lima 2014.

## **ABSTRACT**

This study entitled "MANAGEMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION (ICT) AND ITS RELATION TO THE SATISFACTION IN THE REGISTER OF INFORMATION IN THE SEACE AGENCY SUPERVISOR OF RECRUITMENT OF STATE, Jesus Maria LIMA 2014 general objective, determine the relationship between the Management of information Technology and Communications, and timely attention to requirements for recording information on SEACE, correlative study descriptive cross section, is showing 46 individuals, all workers Address SEACE of the Supervisory Board of the State Contracting - OSCE, a correlation study of Ch2 Pearson was applied, thus we conclude our study to what techniques previously learned in methodology were applied, in order to complete our study, through the application of instruments designed from our corresponding to the variables under study dimensions; the results were run on SPSS version 22 in Spanish, which was obtained index, 952 pts, reaching a margin of significance, 048 pts, bringing the general assumption is validated..; in this sense we to conclude that the Management of Information Technology and Communications has a direct and significant effect on satisfaction in recording information in the SEACE of the Supervisory Board of Procurement, Jesus Maria, Lima 2014.