



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de información de apoyo en la calidad de  
atención de la Ugel 07, San Borja, 2016**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA**

**Br. Teresa Sarmiento Bances**

**ASESOR:**

**Dr. Noel Alcas Zapata**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**LIMA- PERÚ**

**2016**

Página del Jurado

.....  
Presidente

.....  
Secretario

.....  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a toda mi familia que me apoyó a lo largo de toda mi carrera, gracias por sus consejos y compartir mis alegrías y tristezas.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo que me dio la oportunidad continuar mis estudios.

Al Dr. Noel Alcas Zapata, quien con sus acertadas sugerencias y recomendaciones ha hecho posible la elaboración y sustentación del presente estudio.

Agradezco a todos los que me apoyaron de una u otra manera para llevar a cabo este trabajo y se pueda cumplir una meta más en mi carrera profesional.

## Declaración Jurada

Yo, Br. Teresa Sarmiento Bances, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41236636, con la tesis titulada “Sistema de información de apoyo en la calidad de atención de la Ugel 07, San Borja, 2016” 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 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), 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.

Los Olivos, diciembre de 2016.

Firma:.....

Br. Teresa Sarmiento Bances

DNI: 41236636

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Sistema de informacion de apoyo en la calidad de atencion de la ugel 07, San Borja, 2016, 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 sistemas de información de apoyo y calidad de atención (mencionar sus dos variables de investigación), y particularmente en la Ugel 07, San Borja (mencionar la institución donde se realizara la investigación).

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>Páginas preliminares</b>	<b>Página</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>	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes Internacionales	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1 Bases Teóricas de la Variable 1	20
1.2.2 Bases Teóricas de la Variable 2	28
1.3 Justificación	39
1.3.1 Justificación Teórica	39
1.3.2 Justificación Practica	39
1.3.3 Justificación Metodológica	39
1.3.4 Justificación Epistemológica	41
1.4 Realidad Problemática	41
1.5. Formulación del Problema	45
1.6. Hipótesis	46
1.7 Objetivos	47
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	49
2.2 Operacionalización de variables	50
2.3 Metodología	53

2.31.	Métodos de investigación	53
2.4.	Tipos de estudio	53
2.5.	Diseño	53
2.6.	Población, muestra y muestreo	55
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.8.	Validez y confiabilidad del instrumento de evaluación	59
2.9.	Procedimientos de recolección de datos	61
<b>III: Resultados</b>		
3.1.	Descripción de resultados	64
3.2.	Contrastación de hipótesis	70
<b>IV: Discusión</b>		88
<b>V: Conclusiones</b>		93
<b>VI: Recomendaciones</b>		96
<b>VII: Referencias</b>		97
<b>Anexos</b>		
Anexo 1:	Matriz de consistencia	
Anexo 2:	Instrumento de medición de la variable Sistema de Información de apoyo	
Anexo 3:	Instrumento de medición de la variable Calidad de atención	
Anexo 4:	Análisis de confiabilidad	
Anexo 5:	Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 6:	Base de datos de la muestra	
Anexo 7:	Certificados de validez de contenido	
Anexo 8:	Artículo científico	

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Sistema de información de apoyo	51
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Calidad de atención	52
Tabla 3: Población de la Unidad de Gestión Educativa 07	55
Tabla 4: Cuestionario: Sistema de Información de apoyo a la gestión de la Instituciones Educativa.	58
Tabla 5: Cuestionario Calidad de atención	59
Tabla 6: Juicios de expertos	60
Tabla 7: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	60
Tabla 8: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1 Sistema de información de Apoyo	61
Tabla 9: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de atención	61
Tabla 10: Niveles del sistema de información de apoyo de la UGEL 07, San Borja, 2016	64
Tabla 11: Niveles de la calidad de atención de la UGEL 07, San Borja, 2016	65
Tabla 12: Determinación del ajuste de los datos para el modelo del sistema de información de apoyo influye en la calidad de atención	67
Tabla 13: Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	68
Tabla 14: Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria del sistema de información de apoyo influye en la calidad de atención	69
Tabla 15: <i>Pseudo coeficiente de determinación de las variables.</i>	70
Tabla 16: Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria del módulo Administración IE en la calidad de atención	72
Tabla 17: Pseudo coeficiente de determinación de las variables	73

Tabla 18: Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria del módulo estudiante en la calidad de atención	75
Tabla 19: Pseudo coeficiente de determinación de las variables	76
Tabla 20: Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria del módulo matrícula en la calidad de atención.	78
Tabla 21: Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	79
Tabla 22: Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria del módulo asistencia en la calidad de atención	81
Tabla 23: Pseudo coeficiente de determinación de las variables	82
Tabla 24: Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria del módulo evaluación en la calidad de atención de la UGEL 07	84
Tabla 25: Pseudo coeficiente de determinación del módulo evaluación en la calidad de atención.	85

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	56
Figura 2: Niveles de frecuencia del Sistema de Información de la UGEL 07, San Borja,2016	64
Figura 3: Distribución porcentual de la calidad de atención de la UGEL 07, San Borja, 2016	66
Figura 4: Presentación del área COR como incidencia del Sistema de Información de apoyo en la calidad de atención.	71
Figura 5: Representación del área COR del módulo Administración IE, en la calidad de atención de atención de la UGEL 07.	74
Figura 6: Representación del área COR del módulo Estudiante en la calidad de Atención de la UGEL 07.	77
Figura 7: Representación del área COR del módulo Matrícula en la calidad de Atención de la UGEL 07.	80
Figura 8: Representación del área COR del módulo Asistencia en la calidad de Atención de la UGEL 07.	83
Figura 9: Representación del área COR del módulo evaluación en la calidad de Atención de la UGEL 07.	86

## Resumen

En la investigación titulada: Sistema de información de apoyo en la calidad de atención de la Ugel 07, San Borja, 2016, el objetivo general de la investigación fue Determinar: La influencia del sistema de información de apoyo en la calidad de atención de la UGEL 07, San Borja, 2016.

El tipo de investigación es correlacional - causal, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 100 Directores de las Instituciones Educativas de la UGEL 07, San Borja. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los Directores de las Instituciones Educativas de la UGEL 07, San Borja. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,873 para la variable Sistema de Información de apoyo y 0,965 para la variable Calidad de Atención.

Con referencia al objetivo general: Determinar la influencia del sistema de información de apoyo en la calidad de atención de la UGEL 07, San Borja, 2016, se concluye que si existe influencia entre el Sistema de información de apoyo y la calidad de atención en los Directores de la Unidad de Gestión Educativa Local. Lo que se demuestra que al contrastar los resultados obtenidos con el cálculo de Chi cuadrado, se obtuvo que  $p\_valor = 0.704$  (valor de la significación) frente es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula

*Palabras Clave:* Sistema de información, calidad de atención, servicio y calidad.

## Abstract

In the research entitled: Information system support quality care Ugel 07 San Borja, 2016, the overall objective of the research was to determine: The influence of the information system support quality care UGELs 07 San Borja, 2016.

The research is correlational, the level of research is descriptive and the research design is not experimental and approach is quantitative. The sample consisted of 100 directors of educational institutions of the UGELs 07 San Borja. The technique used is the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to the Directors of Educational Institutions UGELs 07 San Borja. expert judgment was used and the reliability of each instrument's alpha Cronbach came out very high in both variables was used for the validity of the instruments: 0.873 for variable information system support and 0.965 for the variable Quality of Care .

Referring to the general objective: To determine the influence of the information system support quality care UGELs 07 San Borja, 2016, concludes that if there is influence between information system support and quality of care in directors of the Local Education Management Unit. This is demonstrated that compare the results obtained with the calculation of Chi square, was obtained  $p\_valor$  0.704 (value of significance) is front equal to 0,000 versus statistical significance  $\alpha = 0.05$  ( $p\_valor < \alpha$ ), it means rejection the null hypothesis

Keywords: Information system, quality of care, service and quality.