



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El sistema de información gerencial y su influencia en la
calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General
de la República - Jesús María, 2014 – 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Solis Muñoz, Jessica Milagros

ASESOR:

Dr. Martínez López, Edwin Alberto

SECCIÓN:

Humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ-2017

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Presidente

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Secretario

Dr. Edwin Martínez López

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por apoyarme y motivarme incondicionalmente en el logro de mis objetivos profesionales.

AGRADECIMIENTO

A mi padre Jaime Solís por apoyarme y alentarme incondicionalmente en mi carrera profesional.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por su orientación y aportes al presente trabajo de investigación.

A mis compañeros de mi centro de trabajo por formar parte del estudio de mi trabajo de investigación y por la colaboración brindada.

A mis amigos por alentarme en seguir estudiando y por su apoyo incondicional en el logro de mis metas personales.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jessica Milagros Solís Muñoz, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07526567, con la tesis titulada " El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 – 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 auto plagiada; 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.

Lima, 21 de Marzo de 2017

Jessica Milagros Solís Muñoz

DNI: 07526567

PRESENTACIÓN

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 – 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar 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.

Jessica Milagros Solís Muñoz

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 | 15 |
| 1.2 Fundamentación científica | 20 |
| 1.3 Justificación | 37 |
| 1.4 Problema | 42 |
| 1.5 Hipótesis | 43 |
| 1.6 Objetivos | 44 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 45 |
| 2.1. Variables | 46 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 47 |
| 2.3. Metodología | 49 |
| 2.4. Tipos de estudio | 49 |
| 2.5. Diseño | 50 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 51 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 51 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 55 |
| 2.9. Aspectos éticos | 55 |
| III. RESULTADOS | 56 |
| IV. DISCUSIÓN | 72 |
| V. CONCLUSIONES | 75 |
| VI. RECOMENDACIONES | 77 |

| | |
|--|-----|
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 79 |
| VIII. ANEXOS | 84 |
| Anexo A. Matriz de consistencia | 85 |
| Anexo B. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ | 87 |
| Anexo C. Matriz de datos | 88 |
| Anexo D. Instrumentos | 92 |
| Anexo E. Confiabilidad de las Variables | 94 |
| Anexo F. Formato de validación de instrumento | 96 |
| Anexo G. Artículo científico | 110 |
| Anexo H. Declaración Jurada Publicación Artículo Científico | 117 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable sistema de información | 47 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable calidad de servicio | 48 |
| Tabla 3 | Validez de contenido del instrumento | 54 |
| Tabla 4 | Nivel de confiabilidad del instrumento sistema de información gerencial | 54 |
| Tabla 5 | Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de servicio | 55 |
| Tabla 6 | Distribución de datos según la variable sistema de información gerencial | 57 |
| Tabla 7 | Distribución de datos según la dimensión conceptualización | 58 |
| Tabla 8 | Distribución de datos según la dimensión evaluación y diseño | 59 |
| Tabla 9 | Distribución de datos según la dimensión desarrollo de implementación | 60 |
| Tabla 10 | Distribución de datos según la dimensión mantenimiento | 61 |
| Tabla 11 | Distribución de datos según la variable calidad de servicio | 62 |
| Tabla 12 | Distribución de datos según la dimensión confiabilidad | 63 |
| Tabla 13 | Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta | 64 |
| Tabla 14 | Distribución de datos según la dimensión empatía | 65 |
| Tabla 15 | Distribución de datos según la dimensión aspectos tangibles | 66 |
| Tabla 16 | Spearman sistema de información gerencial y la calidad de servicio | 67 |
| Tabla 17 | Spearman conceptualización y la calidad de servicio | 68 |
| Tabla 18 | Spearman la evaluación y diseño y la calidad de servicio | 69 |
| Tabla 19 | Spearman desarrollo de implementación y la calidad de servicio | 70 |
| Tabla 20 | Spearman mantenimiento del sistema la calidad de servicio | 71 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | Niveles de la variable sistema de información gerencial | 57 |
| Figura 2 | Niveles de la dimensión conceptualización | 58 |
| Figura 3 | Niveles de la dimensión evaluación y diseño | 59 |
| Figura 4 | Niveles de la dimensión desarrollo de implementación | 60 |
| Figura 5 | Niveles de la dimensión mantenimiento | 61 |
| Figura 6 | Niveles de la niveles de la variable calidad de servicio | 62 |
| Figura 7 | Niveles de la dimensión confiabilidad | 63 |
| Figura 8 | Niveles de la dimensión capacidad de respuesta | 64 |
| Figura 9 | Niveles de la dimensión empatía | 65 |
| Figura 10 | Niveles de la dimensión aspectos tangibles | 66 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015; la muestra estuvo constituida por 30 funcionarios de la Contraloría General de la República, siendo un muestreo no probabilístico censal puesto que se tomó a toda la población.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

A través de los resultados obtenidos se observó que el 33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial está en un nivel bueno, el 50.00% en un nivel regular y un 16.67% manifestaron que se encuentra en un nivel malo. Y con respecto a la variable calidad de servicio se obtuvo que el 33.33% de los encuestados manifiestan que está en un nivel bueno, el 46.67% en un nivel regular y un 20.00% manifestaron que se encuentra en un nivel malo. Con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 16, la variable sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Sistema de información gerencial, evaluación, implementación, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between the management information system and the quality of service to users of the General Comptroller of the Republic - Jesús María, 2014 - 2015; The sample consisted of 30 officials of the Comptroller General of the Republic, being a non-probabilistic sample census since it was taken to the entire population.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of descriptive and correlational type, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument questionnaire for both variables with a scale Of Likert, who provided information about the study variables and their dimensions, the results of which are presented graphically and verbatim.

Through the results obtained it was observed that 33.33% of respondents stated that the management information system is at a good level, 50.00% at a regular level and 16.67% stated that it is at a bad level. And with respect to the quality of service variable, 33.33% of the respondents stated that they were at a good level, 46.67% at a regular level and 20.00% said they were at a bad level. With respect to the verification of the hypothesis in table 16 the variable managerial information system is directly and positively related to the quality of service variable, according to the Spearman correlation of 0.558 represented this result as moderate with a statistical significance of $p = 0.001$ Being less than 0.01. Therefore, the main hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Key words: Management information system, evaluation, implementation, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación que lleva por título “El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República de Jesús María, 2014 – 2015”, se realizó con el objetivo de determinar la relación significativa del sistema de información gerencial en la calidad de servicio.

Actualmente, los sistemas de información cumplen un rol importante para las empresas debido a que intervienen directamente en las actividades de una organización, debido a que su aplicación genera ventaja competitiva contribuyendo a la mejora de la calidad de servicio.

Un Sistema de Información Gerencial (SIG) es una herramienta informática, la cual genera una base de datos para generar reportes confiables que permitan tomar decisiones de manera oportuna.

De otro lado, los procesos internos y externos de las organizaciones están presentando grandes cambios mediante la incorporación de los sistemas de información, permitiendo la mejora de sus procesos internos.

Finalmente, las organizaciones hoy en día deberán contar con una infraestructura tecnológica que les permita no sólo agilizar los procesos administrativos, sino también interactuar con otras organizaciones afines, proveedores, servicios y usuarios, obteniendo un valor agregado en sus productos o servicios brindando de esta manera una calidad de servicio eficiente ante los usuarios.

1.1 Antecedentes

El presente trabajo de investigación hace referencia a los antecedentes relacionados a cada una de las variables de estudio.

Antecedentes internacionales

Coba (2012) en su estudio sobre un *“Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas, sobre la plataforma tecnológica JEE6 CON EL FRAMEWORK JBOSS SEAM”*, Ecuador. Tuvo como objetivo Diseñar e implementar un SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero para las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas. El 60% de las cajas solidarias socias de COAC Mujeres Unidas, considera que tiene problemas para conocer con cifras el estado económico de su organización. Basándose únicamente en su experiencia organizativa, que reconocen cada vez es más difícil conforme va el crecimiento de sus organizaciones, lo que deja abierta la inclusión de SIGMAF al permitir a las cajas ver visualizar de forma sencilla su situación económica. Un gran porcentaje de 80% afirma haber trabajado con instituciones financieras de apoyo y haber requerido de un consultor para la ejecución de un análisis financiero que las califique hábiles para recibir la ayuda o financiamiento externo, lo que brinda factibilidad para su implementación, facilitando a las ONG’s e instituciones visualizar el análisis financiero, además de ejecutar un monitoreo de la evolución de la caja, y a las cajas evitar incurrir en gastos por concepto de consultorías de ésta índole.

Barragán (2011) en su tesis *“Sistema de información gerencial para el monitoreo del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública”*, tiene como objetivo general, modelar y optimizar el monitoreo sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública con el diseño de un sistema de información gerencial, dicha investigación se realizó desde un punto de vista general, aplicando el método deductivo directo. La población y muestra que se consideró para esta investigación consistió en 54099 instituciones públicas proveedoras de información obtenidos para el año 2010, considerando a todas las instituciones del estado que perciben recursos del Estado Ecuatoriano. Asimismo, evidenció que un 30.23% de las instituciones públicas dan cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mientras que el 69.77% no lo hacen, indicando que deberá ser automatizado considerando como mejor estrategia de solución planteada a través del diseño de un sistema de información gerencial. En su investigación, concluyó que el diseño de sistema de información gerencial permite manejar toda la información que la ley regula, opciones estadísticas y reportes interactivos que prestan al usuario una ayuda en la toma de decisiones, el diseño de las interfaces de entrada y de salida potencializan al sistema como una herramienta de apoyo en el monitoreo de la Ley.

Pinto y Rojas (2009) presentaron su investigación acerca de *“Propuesta de un sistema de información gerencial para el apoyo a la toma de decisiones en el departamento de reclutamiento, selección y adiestramiento de personal de una empresa eléctrica”*, Venezuela. Tuvo como objetivo proponer un Sistema de Información Gerencial para el apoyo a la Toma de Decisiones en el departamento de reclutamiento, selección y adiestramiento de personal de una empresa eléctrica. Concluyó que se efectuó un análisis descriptivo de la situación actual del sistema en estudio, permitiéndose de esta manera la

detección de los focos críticos más sobresalientes que influyen de manera sustancial sobre el desempeño del conjunto de actividades que diariamente se desarrollan en la unidad, con el propósito de que los mismos sean atacados en etapas posteriores a fin de solventar las problemáticas existentes, en su mayor parte producto del desconocimiento y carencia de lineamientos estratégicos dentro del Departamento.

Álvarez (2012) en la realización de su tesis titulada “*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela*”, cuyo objetivo fue consolidar un modelo productivo socialista autosustentable que permita satisfacer la demanda nacional de alimentos y garantice la seguridad y soberanía alimentaria. Y según los resultados se concluyó en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado.

Droguett (2012), en su tesis titulada “*Calidad y satisfacción en el servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*” en Chile, tuvo el objetivo de identificar qué factores son los que tienen más peso en la evaluación que hacen los clientes acerca de las experiencias de servicio que tienen en esta industria. Dentro de las principales conclusiones de este estudio está el hallazgo de que las causas de insatisfacción entre las marcas líderes del mercado son similares, la identificación del rol clave que juega el desempeño del vendedor en la

evaluación del cliente de su experiencia en el proceso de ventas y la importancia que tiene la calidad de los trabajos realizados al vehículo en el proceso de servicio al vehículo. Además se muestra cómo el asesor de servicio tiene un rol importante al ser él el responsable de hacer que el cliente sea capaz de ver y comprender la calidad del servicio recibido.

Antecedentes nacionales

Godoy (2013), en su tesis "*Sistema de información de apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), y calidad de servicio educativo en instituciones educativas de la RED N° 17 de la UGEL 01, 2012*", la cual tiene como objetivo determinar la relación entre el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) y la calidad de servicio educativo, desarrollando una investigación de tipo no experimental, transversal y diseño correlacional, utilizando una población de 423 docentes y una muestra de 202 docentes, en el que concluye que el sistema de información de apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) tiene una relación baja y directa con la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 17 de la UGEL 01, 2012.

Cumpa y Pisconte (2015) en su tesis "*La calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) período octubre 2014*", la cual tiene como objetivo determinar las características de la calidad de servicio que se brinda en el Área de Atención al Cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), durante el mes de octubre de 2014, desarrollando un enfoque cuantitativo de tipo básico, nivel descriptivo, con un diseño no experimental, en el cual encuestó a 372 clientes durante el mes indicado usando un muestreo aleatorio sistemático. De otro lado, concluye que el 44.1% de los clientes de la

DIGEMID obtuvieron un nivel “Regularmente satisfechos” con una tendencia de 41.7% a la “Insatisfacción” ante la calidad de servicio en el área de atención y que la mayor insatisfacción se observó en los clientes que hicieron trámites hacia la Dirección de autorizaciones sanitarias (DAS), debido a que esa dirección se encarga de proporcionar las autorizaciones, las cuales tardan mucho en expedirse, además de los requisitos previos para la admisión de los expedientes; indicando que dicha insatisfacción se vio reflejada cuando se analizaron los perfiles de los cargos de los clientes, siendo que los representantes legales fueron los más insatisfechos.

Suárez (2012), en la realización de su tesis titulada “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012” en el Perú, cuyo objetivo fue medir el nivel de la calidad del servicio mediante cinco dimensiones : fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Según los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto. Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas. Con esta medición se obtuvo una línea base para realizar mejorar y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

1.2 Fundamentación Científica

Sistema de información gerencial

Según Laudon (2012), señaló que el término sistemas de información gerencial se refiere a un aspecto específico de los sistemas de información, los cuales brindan servicio a los ejecutivos de rango medio de la organización, asimismo proporcionan, registros sobre el desempeño de la empresa.

De otro lado, los sistemas de soporte de decisiones permiten tomar decisiones que no son rutinarias, y se centran en problemas que cambian con facilidad, y cuya solución no se encuentra establecida. Laudon (2012)

Los sistemas gerenciales son sistemas de inteligencia de negocios, es decir se refiere a aquellos datos y software que permiten organizar, analizar y dar acceso a la información como soporte a los ejecutivos y usuarios de la organización en la toma de decisiones. Laudon (2012)

El sistema de información gerencial puede definirse como un sistema integrado usuario-hardware que brinda información de apoyo a las actividades que se realizan, administración y las funciones en la toma de decisiones. Dicho sistema emplea equipos informáticos, base de datos y software, protocolos para la planificación y toma de decisiones. Laudon (2012)

Por otro lado, Vega (2010) mencionó que “Los sistemas de información gerencial se definen como un grupo de sistemas de información que interaccionan entre si y suministran información para las necesidades de las organizaciones”

Asimismo, dicho autor menciona que entre los elementos que permiten a los sistemas de información cumplir sus funciones se tiene a la disponibilidad en tiempo real de la información; debido a la complejidad de la interacción entre las empresas es importante la utilización de la tecnología que permita adaptarse al entorno. Vega (2010)

Por otro lado, para que un sistema de información gerencial sea importante en el mercado requiere contar con una base de datos debido a que la información de salida es importante para una mercadotecnia oportuna. (Vega, 2010)

También Morales (2005), indicó que un sistema de información gerencial al convertirse en parte importante de las operaciones de la empresa, debe adaptarse a los cambios en sus estrategias, el medio externo y las personas.

La información del Sector Público

Muñoz (2001), se refirió a la información del sector público, como aquella documentación que sirve al ciudadano, el cual es usuario potencial de los servicios de una administración, a nivel local o nacional.

Asimismo, señala que la información general, es “la información administrativa relacionada a las solicitudes o pedidos de información de los ciudadanos. Muñoz (2001)

La información particular es, “la referida al estado o el contenido de los procedimientos públicos, identificación del funcionario público que realiza el servicio en el Estado, favoreciendo dicha información a las personas en calidad de interesados a sus representantes legales. Muñoz (2001)

Acceso a la Información Pública

Basterra (2009), señaló que el derecho a la información se refiere a obtener información del Estado o cuando las empresas particulares asumen funciones públicas o están obligadas a desempeñar sus funciones mediante procedimientos administrativos.

Asimismo, indicó que la Ley 27806 - Ley de transparencia y acceso a la información pública denomina “información parcial” a aquella documentación que, al ser confidencial en algún aspecto, puede contener información de acceso público, y que a diferencia de la información privada, esta última se encuentra vinculada a la intimidad de la persona o de su patrimonio. Basterra (2009)

De otro lado, dicho autor señala que toda información del Estado al ser pública, debe ser entregada a las personas que lo requieran; y se debe designar al funcionario responsable en entregar la información al ciudadano. Basterra (2009)

Importancia de un sistema de información gerencial en las organizaciones

Según Zanabria (2006), la importancia de un sistema de información gerencial radica en lo siguiente:

Es el pilar del funcionamiento de la empresa.

Permitirá mejorar a la empresa en la administración de sus recursos.

Permite la toma de decisiones

Permite a los responsables de la supervisión un mejor control de sus actividades.

Teoría de Sistemas según Mejía

Según Mejía (2006), un sistema es conjunto de partes que interactúan para alcanzar los objetivos, y que cada parte es considerado como un subsistema que interactúan y funcionan dentro de un gran sistema que posee sus propias funciones, el cual es complejo al aumentar las interacciones de los subsistemas.

Teoría del Sistema de Información Gerencial según Waterfield & Ramsing

Según Waterfield & Ramsing; citado por Zanabria (2006), un sistema de información gerencial es una serie de procesos y actividades en capturar datos, procesarlos y difundirlos a los usuarios en la manera en que estos lo soliciten.

Las cuatro dimensiones de un sistema de información gerencial, están constituidas por: Conceptualización, evaluación y diseño, implementación y el mantenimiento. Este proceso se extrae de la revisión de Waterfield & Ramnsing; citado por Zanabria (2006).

Conceptualización del Sistema de Información Gerencial

En la fase de conceptualización se definen las necesidades y se realiza una evaluación previa de las posibles alternativas, luego de ello se prepara un documento que hace referencia a la acción que se va a tomar en función a la estrategia definida. Zanabria (2006)

En esta fase se realizan las siguientes actividades:

Se identifican las necesidades de la empresa.

Se define la tecnología a utilizar, la capacidad del personal competente y la inversión monetaria.

Se realiza una evaluación previa de las posibles alternativas.

Se genera un documento conteniendo los resultados obtenidos.

Asimismo, en esta fase se definen las siguientes etapas:

Etapa 1: Creación de un grupo de trabajo. Se analiza previamente si se va a requerir la participación de consultoría externa. Las reuniones de trabajo se realizan de 4 a 6 semanas, se asigna a los representantes en cada nivel de la empresa desde la gerencia hasta el personal operativo.

Etapa 2: Definición de las necesidades. Se analiza la documentación sobre las políticas y procedimientos de la empresa. De no contar con la información, se definen las necesidades y los flujos de información en la empresa a fin de crear una necesidad futura.

Etapa 3: Determinar la factibilidad, considerando la capacidad del personal competente, temas tecnológicos y los costos necesarios.

Etapa 4: Evaluación de alternativas, se analizan los puntos fuertes y débiles de cada una de las alternativas, y se selecciona la alternativa más viable para la empresa.

Etapa 5: Preparación del reporte final. El reporte debe contener las alternativas elegidas, es decir un sistema manual o automático, así como, los costos, cronogramas y acciones a seguir. (Zanabria, 2006)

Evaluación detallada y diseño del Sistema de Información Gerencial

En esta fase, la empresa evalúa los sistemas que pueden ser adquiridos; en caso se haya optado por modificar o diseñar un nuevo sistema se tendrá que analizar inconvenientes de diseño. (Zanabria, 2006)

Esta fase, comprende lo siguiente:

Etapa 1: Evaluación del sistema. Se evalúa el rendimiento del programa informático, se establece el cronograma y fechas para la evaluación. La empresa verifica si el nuevo sistema cubre las necesidades.

Etapa 2: Complementación del diseño. Es necesario tener en cuenta la descripción y el flujograma del ingreso de los datos, así como, el personal y sus funciones necesarias, prueba de lo que generará el nuevo sistema y establecer los indicadores que serán generados

Etapa 3: Finalización del plan. Se muestran los resultados y las especificaciones técnicas del sistema de información, los cuales serán evaluados por la gerencia.

Implementación del Sistema de Información Gerencial

La empresa implementa el sistema de información. Esta fase comprende lo siguiente:

Etapa 1: Desarrollo del sistema de información. Esta etapa se desarrolla en el lapso de una semana a un año. Es importante contar con un plan de las etapas de implementación, a fin de tener una retroalimentación constante con el usuario.

Etapa 2: Instalación de equipos informáticos necesarios para el flujo de información.

Etapa 3: Preparación de los documentos. Se debe elaborar los documentos para un buen funcionamiento del sistema y la capacitación del usuario.

Etapa 4: Configuración del sistema. Se debe verificar el acceso al sistema de información por parte de los usuarios.

Etapa 5: Prueba piloto. Se debe conocer el rendimiento del sistema de información., es por ello que requiere de un periodo de prueba.

Etapa 6: Transferencia de datos. Se debe tener en cuenta que la transferencia de datos toma riesgo durante la implementación.

Etapa 7: Capacitación del personal. Se debe identificar al personal principal en el nuevo sistema de información y capacitarlos desde el mayor al menor nivel jerárquico.

Etapa 8: Ejecución de operaciones en paralelo. Se debe permitir el uso del anterior sistema conforme se va implementando el uso del nuevo sistema de manera que sea constante, transfiriendo cierta información necesaria para el nuevo sistema.

Mantenimiento del Sistema de Información Gerencial

En esta etapa se toma en cuenta las auditorías periódicas que deben efectuarse para garantizar el buen funcionamiento del sistema. (Zanabria, 2006)

El presente trabajo de investigación se basó en la teoría de sistema de información gerencial propuesto por Waterfield & Ramnsing; citado por Zanabria (2006), considerando las siguientes dimensiones: conceptualización, evaluación detallada y diseño, implementación y mantenimiento.

Calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República

Según Soledad (2013), señaló que en relación a la calidad de servicio se debe considerar las expectativas del cliente, es decir que el nivel de calidad se establece en función a su grado de satisfacción de sus necesidades.

Asimismo, señaló que la calidad se relaciona directamente con la productividad, la cual va en aumento en función de los recursos disponibles permitiendo una reducción de los costos utilizados debido a que se generan menos errores y retrasos. Soledad (2013)

De otro lado, señaló que la calidad se sustenta en la mejora continua basándose en el ciclo de Deming y su fin consiste en satisfacer las necesidades del cliente y en la eficiencia de los procesos necesarios para brindar el servicio. Soledad (2013)

Según Serrano (2012) mencionó que “la calidad permite crear nuevos clientes y favoreciendo la lealtad de los actuales cliente, logrando de esta manera la excelencia”.

De otro lado, señaló que la mejora continua del servicio al cliente es necesario dentro de un organización a fin garantizar la lealtad de los clientes y de esta manera seguir prevaleciendo en mercados competitivos. Serrano (2012)

Igualmente, dicho autor indicó que aquellas organizaciones que no opten por mejorar la atención de sus clientes serán desplazadas en los mercados competitivos, considerando que los clientes actuales son mas exigentes en la satisfacción de sus necesidades. (Serrano, 2012)

Por otro lado Cumpa y Pisconte (2015), señalaron que hablar de calidad de los servicios consiste en considerar tres aspectos básicos: el cliente, quien se beneficia de los servicios de la organización el servicio, definido como el conjunto de actividades intangibles que deben satisfacer las necesidades del cliente; y el proceso, definido como el conjunto de actividades que requiere de personal, materiales, infraestructura necesaria para obtener el servicio final.

Según Abadi (2004), la calidad es el diagnóstico del comportamiento de un bien o servicio. Asimismo, considera que la calidad se evalúa de manera integral considerando todas las características del servicio recibido.

Teoría de la calidad de servicio según Karl Albrecht

Según Albrecht (1990), describe el modelo de los triángulos internos y externos, fundamentando la teoría del servicio.

En la parte superior del triángulo establece la estrategia del servicio, ya sea por estándares establecidos y las funciones del personal que brinda el servicio.

Asimismo, el lado derecho del triángulo define a las personas que brindan los servicios, personal primario y secundario y aquel personal responsable de supervisar el servicio.

De otro lado, la parte izquierda del triángulo define las instalaciones físicas, procedimientos, sistemas de cómputo y comunicación que permite al personal brindar el servicio al cliente. Finalmente, el triángulo muestra al cliente. Albrecht (1990)

Teoría de la calidad de servicio según Jan Carlzon

Según Carlzon (1991), su teoría se basa en los momentos de verdad, definidos como el instante en que el cliente interactúa con la empresa, y es allí en que el cliente se forma una idea de la empresa y la calidad del servicio y producto.

Asimismo, señala que un momento de verdad, es positivo o negativo dependiendo como se maneje el encuentro entre el cliente y la empresa.

De otro lado, señala que la pirámide invertida consiste en invertir el organigrama tradicional en el que coloca al cliente en la parte más alta del organigrama y al jefe en la parte inferior como soporte de la organización, a fin de que el personal se sienta motivado en la empresa y de esta manera lograr la calidad. Carlzon (1991),

Teoría de la calidad de servicio según Phill Crosby

Según Crosby (1996), incluyó como respuesta a la crisis de la calidad "hacerlo correctamente desde la primera vez", asimismo, define sus principios básicos:

La calidad está en función de las necesidades

La calidad es prevención

El manejo estándar equivale a cero errores

De los cuales se desprenden sus catorce principios:

Compromiso de la dirección, a través de una política de mejora de calidad.

Equipos de trabajo, responsables de la mejora de la calidad.

Medidas de calidad, se refiere a las estadísticas para analizar las tendencias de la organización.

El costo de calidad, se refiere al costo de no hacerlo bien a la primera vez.

Tomar conciencia de la calidad, se refiere a sensibilizar a la empresa sobre el costo de la no calidad.

Acción correctiva, sobre posibles desviaciones que se presentan

Planificación de cero defectos, se refiere a definir un plan para la prevención de errores que se puedan presentar.

Capacitación, se refiere a la capacitación de realizar el programa de mejora.

Día de cero defectos, se refiere a la fecha en que se llevará a cabo el cambio de la organización.

Establecer las metas, se refiere a establecer objetivos para reducir los errores.

Eliminación de las barreras de error, se refiere a eliminar barreras que impidan el cumplimiento del programa de mejora.

Recompensas, para aquellos que ayuden en el cumplimiento de los objetivos.

Consejos de calidad, integrar a los colaboradores mediante la comunicación.

Empezar de nuevo, refiere que mejora de calidad es un ciclo en permanente cambio continuo. Crosby (1996)

Teoría de la Calidad de Servicio según Zeithaml, Parasuraman y Berry

Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992) desarrollaron un modelo para medir la calidad en el servicio basado en las dimensiones del mismo:

- 1. Aspectos tangibles:** se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal, comunicación que los clientes utilizan para evaluar la calidad.
- 2. Confiabilidad:** se refiere a la habilidad para realizar el servicio de manera cuidadosa y fiable.
- 3. Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición de la empresa de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido.
- 4. Seguridad:** Se refiere a los conocimientos y atención por parte de los colaboradores hacia los clientes a fin de que se sientan seguros de posibles peligros, riesgos o dudas.
- 5. Empatía:** Se refiere a la atención que proporcionan las empresas a sus competidores; así como, la capacidad de los empleados en ponerse en el lugar del cliente.

El modelo consiste en evaluar la diferencia que existe entre las expectativas de los clientes en relación a los aspectos incluidos en alguna de las dimensiones y las percepciones de los clientes sobre las mismas, para ello existen cuatro factores que influyen en el servicio: la comunicación, las necesidades personales, las experiencias anteriores y la comunicación externa. Para ello, se utiliza encuestas a los usuarios a fin de medir las percepciones.

Se trata de 22 declaraciones, distribuido entre las cinco dimensiones. El usuario debe realizar puntuaciones en escala Likert de 1 a 7. La diferencia entre percepciones y

expectativas será una medida de la calidad del servicio ofrecido, a mayor diferencia mayor será la calidad del servicio, asimismo se incluye la valoración relativa que da el cliente a cada una de las dimensiones. Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992)

Marco Conceptual

Administrado

Según Congreso de la República (2001), administrado es la persona natural o jurídica que participa en un procedimiento administrativo.

Análisis de Sistemas

Según Senn, J. (2000), análisis es examinar la situación de una empresa con el fin de mejorarla con protocolo más idóneos.

Aspectos tangibles

Según Abadi (2004), define aspectos tangibles como las instalaciones (físicas, equipos, etc.) los cuales deben presentarse de la mejor manera de acuerdo a las posibilidades de la empresa y de sus empleados.

Según Donabedian (2002) mencionó que son los aspectos físicos que el empleado percibe de su empresa y están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, etc.

Autoridad administrativa

Según Congreso de la República (2001), autoridad administrativa es el responsable de la entidad que participa en la gestión de los procedimientos administrativos.

Calidad de Servicio

Según Soledad (2013), calidad de servicio es el principal factor para que las empresas brinden satisfacción a sus clientes y mejoren su nivel de competitividad.

Capacidad de respuesta

Según Abadi (2004), define la capacidad de respuesta como la disposición de brindar un servicio rápido al público.

Según Carreras (2006) mencionó que es la capacidad de sentirse obligado a cumplir un trabajo sin presión alguna.

Cliente

Según Cumpa y Pisconte Paucas (2015), señalan que el mismo Deming, define dos tipos de clientes: i) cliente interno, es aquella persona que se encuentra en estrecha relación con la empresa y que se relaciona de manera continua con otro cliente interno y externo; y ii) el cliente o cliente externo, que es la persona que se encuentra en condición de consumidor de un bien o servicio.

Confiabilidad

Según Abadi (2004), define la confiabilidad como la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura y precisa, es decir realizar bien el servicio desde la primera vez.

Según Sueiro (2012) mencionó que la confiabilidad es la capacidad de desempeñar una función requerida, bajo condiciones preestablecidas en un período de tiempo indicado.

Empatía

Según Abadi (2004), define la empatía como la adopción de una situación en cómo se encuentra el usuario.

Según Zeithman y Bitner (2002) mencionaron que empatía es brindar a los clientes atención personalizada y cuidadosa.

La empatía, implica al tipo de conducta que una persona puede tener a favor de otro sin obtener algo a cambio. Singer y Lamm, (2009)

Preston y De-Waal (2002) lo define como aquellas acciones que una persona hace para aliviar el sufrimiento de otro.

Información:

Según Gordon B. (1987), información es un término impreciso que se usa comúnmente y que tiene importancia en el proceso de toma de decisiones.

Información Documental

Según Congreso de la República (2001), información documental son los documentos, actas, etc. que se estandarizan en su presentación a fin de que tengan características similares.

Información Pública

Según Congreso de la República, Ley 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2002), información pública es aquella que se encuentra en poder de una institución pública, la cual puede tener en poder bajo ciertas circunstancias.

Necesidad

Según Kotler, P. y Armstrong, G. (2013), la necesidad es “un estado de carencia percibida”.

Organización

Según Laudon (2012), organización es una estructura social formal y estable, que toma los recursos o entradas del entorno y los procesos para producir salidas.

Participación

Según World Bank (1998) es un proceso a través del cual los involucrados influyen y toman control sobre las iniciativas y en las decisiones que los afectan.

Proceso de Mejora

Según Cárdenas L. (2005), el proceso de mejora es una actitud que se desarrolla por parte del personal y que permite mantener el interés por la innovación, creatividad, por hacer las cosas cada vez mejor y satisfacer las necesidades de los clientes.

Sistema

Según Gordon B. (1987), los sistemas pueden ser abstractos o físicos. Un sistema abstracto, es una disposición de manera ordenada de las ideas interdependientes y un sistema físico es un conjunto de elementos que trabajan de manera conjunta para cumplir un objetivo.

Según Stair & Reynolds (2010), un sistema es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí y las relaciones entre ellos determinan como funciona el sistema.

Sistema de información

Según Laudon (2012), un sistema de información es un conjunto de elementos que se interrelacionan para recolectar, procesar, almacenar y distribuir información para la toma de decisiones y el control en una empresa.

Tecnología de la información

Según Laudon (2008), tecnología de la información es una de las herramientas que utilizan los gerentes para promover el cambio. El hardware de computadora es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información.

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica debido a la necesidad de mejorar la calidad de servicio por parte de las instituciones públicas, obligando a buscar oportunidades de mejora con el uso de un sistema de información gerencial a fin de que sea utilizado de manera eficiente por los colaboradores de la Contraloría General de la República, así como en la toma de decisiones por parte de los funcionarios públicos.

1.3.1. A nivel tecnológico

Permite buscar soluciones alternas y factibles que permitan optimizar e integrar los sistemas informáticos de la Contraloría General de la República a fin de obtener información en tiempo real, mejorando la calidad de servicio en beneficio de la sociedad y la ciudadanía.

1.4 Problema

A nivel internacional

Según Del Valle (1973), señala que una vez descubierto un problema de información, hay que plantearlo correctamente, es decir, delimitar el campo que se va a estudiar y fijar los objetivos por lograr. El problema puede formularse correctamente si se conoce suficientemente bien en su contexto; por lo que, sugiere llevar a cabo una encuesta en los servicios que se serán afectados. Además, indica que cuando el problema está definido, se debe determinar las funciones de bases, y por ello que la organización resulte satisfactoria.

Asimismo, en la detección del problema, un estudio puede ser puesto en marcha por una o varias causas en el que se comprueban defectos en la organización de la

información, ya sea por errores administrativos, dificultades diversas, numerosos casos particulares, complejidad de los procedimientos, falta de una información deseada, demora demasiado prolongada para obtener ciertas informaciones, costo de administración que parece demasiado elevado en comparación con el costo de funciones análogas en otras partes, ninguna productividad en muchos años, incoherencia entre procedimientos existentes y políticas de la empresa. Del Ville (1973)

Dichas deficiencias son comprobadas por los clientes o corresponsales de la empresa, otros servicios, dirección, grupos en litigio, a veces por los mismos causantes de las fallas cuando creen que una mejor organización las reduciría, también son comprobadas por los organizadores en las encuestas. Del Ville (1973)

Según Laudon (2012), las organizaciones burocráticas extensas, que se desarrollaron en gran parte antes de la era de las computadoras, son a menudo ineficientes, lentas para el cambio y menos competitivas que las organizaciones recién creadas. Asimismo, señala que algunas de estas organizaciones más grandes han reducido su tamaño, junto con el número de empleados y niveles en sus jerarquías organizacionales.

Los investigadores del comportamiento han desarrollado la teoría de que la tecnología de la información facilita el aplanamiento de las jerarquías, al ampliar la distribución de la información para facultar a los empleados de menor nivel e incrementar la eficiencia gerencial. La tecnología de la información impulsa los derechos de tomar decisiones más hacia abajo en la organización, debido a que los empleados de menor nivel reciben la información que necesitan para tomar decisiones sin necesidad de supervisión. Puesto que ahora los gerentes reciben información mucho más precisa a tiempo, son más

rápidos para tomar decisiones y, por ello, se requieren menos gerentes. Los costos de administración disminuyen como un porcentaje de los ingresos, y la jerarquía se vuelve más eficiente. Laudon (2012),

Estos cambios significan que el espacio de control de la gerencia también se ha ampliado, al permitir que los gerentes de nivel superior administren y controlen más trabajadores distribuidos a mayores distancias. Como resultado, muchas empresas han eliminado miles de gerentes de nivel medio como resultado de estos cambios. Laudon (2012),

Muchos de los nuevos sistemas de información requieren cambios en las rutinas personales e individuales que pueden afectar a aquellos que están involucrados, además de que se debe volver a capacitar a los empleados y se requiere un esfuerzo adicional que puede o no verse contribuido. Debido a que los sistemas de información cambian de manera potencial la estructura de una organización, su cultura, sus procesos de negocios y su estrategia, a menudo hay una resistencia considerable a estos sistemas al momento de introducirlos. Laudon (2012)

Como la resistencia organizacional al cambio es tan poderosa, muchas inversiones en tecnologías de la información luchan por mantenerse y no incrementan la productividad. Es por ello, que la investigación sobre las deficiencias en la implementación de proyectos demuestra que la razón más común de que no tengan éxito los proyectos grandes al tratar de alcanzar sus objetivos no es que falle la tecnología, sino la resistencia organizacional y política al cambio. Laudon (2012)

Según Muñoz (2001), señala que los grandes problemas que afectan a los ciudadanos en sus relaciones con la administración, son los siguientes:

La excesiva compartimentación en algunos servicios ha dado lugar a una pérdida de calidad provocada por la descoordinación de unos servicios con otros, y en el conjunto de las administraciones.

La enorme cantidad de datos, ha originado problemas de estructuración de información, y a su vez ha provocado problemas de dispersión de las fuentes de información.

La compartimentación de los diferentes departamentos de las administraciones.

La percepción de ausencia de calidad en los servicios públicos.

El silencio administrativo derivado muchas veces de la generación de problemas administrativos internos en los flujos de información de las administraciones.

Los problemas de estructuración de dicha información, ya que no siempre es fácil de localizar, aun cuando está cerca.

Y la inadecuada comunicación entre Administraciones.

Asimismo, señaló que, si bien se reconoce que la introducción de las TIC en los servicios públicos es un proceso complejo, el conocimiento de la realidad de las Administraciones Pública europeas ha permitido señalar algunos obstáculos, es decir problemas de la Administración Pública europea que tienen sus correspondientes propuestas de soluciones. Muñoz (2001)

Los estudios analizados expresan que la descoordinación y la dispersión de información reflejan un aspecto preocupante para las Administraciones, y por extensión para los ciudadanos. Sin embargo, existe una incógnita que se debe despejar, ya que si bien el ciudadano es el destinatario final de los servicios de información electrónicos sobre el

que gira este trabajo, se debe conocer si el ciudadano está realmente interesado en conocer la información de las Administraciones Públicas. Muñoz (2001)

A nivel nacional:

Según Basterra (2009) señaló que es indiscutible la subsistencia en el Perú de una arraigada “cultura del secreto”, intensificada en la década del noventa del siglo veinte, época en la cual nuestro país fue gobernado bajo parámetros reñidos con la democracia y el Estado Constitucional. De allí que, la denominada transparencia administrativa es entendida como un modo de ser de la administración pública, mediante el cual el accionar de dicha administración responde a las pautas propias del Estado Constitucional.

Asimismo, señala que el ejercicio de todo derecho fundamental admite límites a su ejercicio, límites que pueden ser tanto internos (aquellos dados por su propio contenido) como externos (en atención a otros derechos fundamentales o bienes jurídicos constitucionalmente protegidos eventualmente involucrados). De otro lado, para el caso específico del derecho de información o acceso a la información pública, los alcances de estos límites básicamente provienen de dos escenarios: los derechos de los demás y del interés público. Basterra (2009)

Problema General

¿Qué relación existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?

Problemas Específicos**Problema Específico 1**

¿Qué relación existe entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación directa entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Sistema de información gerencial

Definición conceptual. El término sistemas de información gerencial (MIS) también designa una categoría específica de sistemas de información que dan servicio a la gerencia de nivel medio. Los MIS proveen a los gerentes de este nivel reportes sobre el desempeño actual de la organización. Esta información se utiliza para supervisar y control la empresa, además de predecir su desempeño en el futuro. Laudon (2012)

Definición operacional. Es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas. Herramienta de gestión que parte de una visión integrada de planificación y articulación de acciones y actores para la consecución de resultados, estos pueden ser: Conceptualización, evaluación y diseño, implementación y mantenimiento.

Calidad de servicio

Definición conceptual. Según Soledad (2013), señaló que “Para lograr la calidad en el servicio se tienen que tomar en cuenta las expectativas del cliente con sus respectivas percepciones. Por tanto, se puede establecer el nivel de calidad de acuerdo a su grado de satisfacción”.

Definición operacional. También es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden, la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas. Atributo de las organizaciones públicas para atender, proponer soluciones y ofrecer información a los usuarios, medido a través de: Confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable sistema de información gerencial

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y Rango |
|---------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| Conceptualización | Necesidad | 1,2,3,4,5 | Siempre (5) | Bueno (74-100) |
| | Análisis | | | |
| | Participación | | | |
| | Proceso de mejora | | | |
| | Alternativas | | | |
| Evaluación y diseño | Rendimiento | 6,7,8,9,10, | Casi siempre (4) | Regular (47-73) |
| | Especificaciones | | | |
| | Decisión | | | |
| | Acceso a la información | | | |
| | Flujograma | | | |
| Implementación | Planificación | 11, 12,13,14,15 | A veces (3) | Malo (20-46) |
| | Retroalimentación | | | |
| | Reportes | | | |
| | Prueba Piloto | | | |
| | Capacitación | | | |
| Mantenimiento | Tecnología | 16,17,18,19,20 | Casi nunca (2) | |
| | Prevención | | | |
| | Modificación | | | |
| | Monitoreo | | | |
| | Auditoría | | | |
| | | | Nunca (1) | |

Fuente: Waterfield & Ramnsing; citado por Zanabria (2006),

Teoría: Sistema de información gerencial basado en una serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios, cuyas dimensiones comprende la conceptualización, evaluación y diseño, implementación y mantenimiento.

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y Rango |
|------------------------|---|-----------------|--------------------------|----------------------|
| Confiabilidad | Confiable | 1,2,3,4,5 | Siempre (5) | |
| | Expectativas Frecuencia Estándar Entendible | | | |
| Capacidad de respuesta | Respuesta inmediata | 6,7,8,9,10 | A veces (3) | Bueno (74-100) |
| | Anticipación Plazos | | | |
| | Sensibilización | Nunca (1) | Malo (20-46) | |
| | Procedimientos | | | |
| Empatía | Trato Interrelación Orientación | 11,12,13, 14,15 | | |
| | Labores grupales | | | |
| | Comunicación | | | |
| Aspectos tangibles | Equipos | 16, 17,18,19,20 | | |
| | Contingencia | | | |
| | Ambiente de trabajo | | | |
| | Personal necesario | | | |
| | Continuidad | | | |

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992)

Teoría: Modelo para medir la calidad en el servicio basado en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos intangibles.

2.3. Metodología

El método utilizado es hipotético-deductivo, puesto que es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2.4. Tipos de estudio

Para definir los alcances de esta investigación, es necesario saber primero que existen diferentes tipos de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) enfoca la investigación hacia 4 tipos que son: Exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En esta investigación se desarrollará 2 tipos, el descriptivo y correlacional. A continuación, se dará una breve descripción del tipo seleccionado, con el fin de poder entender mejor la metodología de esta investigación.

El presente trabajo de investigación respondió a una investigación de tipo descriptiva - correlacional.

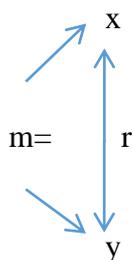
Es descriptivo, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. Hernández, Fernández, & Baptista (2010)

Es correlacional, porque su finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables de estudio, las cuales son: sistema de información gerencial y calidad de servicio. Hernández, Fernández, & Baptista (2010)

2.5. Diseño

Presentó un diseño no experimental de corte transversal. Este estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Hernández, Fernández, y Baptista (2010)

A continuación, se presentó el siguiente esquema del diseño:



m : Muestra de estudio

x : Observación de la variable 1

y : Observación de la variable 2

r : Relación entre las variables

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población, objeto de estudio, estuvo constituida por 30 funcionarios de la Contraloría General de la República.

Muestra y Muestreo

El presente trabajo de investigación no incluye muestra ni muestreo debido a que la población es censal.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En cuanto a la técnica para la medición de ambas variables se utilizó la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.

Instrumento

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente Hernández, Fernández y Baptista (2010).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para las variables de estudio con una escala de Likert graduado de la siguiente manera:

| | |
|--------------|-----|
| Nunca | (1) |
| Casi nunca | (2) |
| A veces | (3) |
| Casi siempre | (4) |
| Siempre | (5) |

Ficha técnica del instrumento de la variable sistema de información gerencial

Autor: Jessica Milagros Solís Muñoz

Propósito: Conocer el nivel del sistema de información gerencial

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto significa un nivel bueno en el sistema de información gerencial desde la perspectiva de los funcionarios y un puntaje bajo indica un nivel malo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los funcionarios de la Contraloría General de la República.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 15 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de eficiencia del sistema se utilizarán los siguientes rangos:

| | |
|---------|----------|
| Bueno | (74-100) |
| Regular | (47-73) |
| Malo | (20-46) |

Ficha técnica del instrumento calidad de servicio

Autor: Jessica Milagros Solís Muñoz

Propósito: Conocer el nivel de la calidad de servicio

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto significa un nivel bueno en la calidad de servicio desde la perspectiva de los funcionarios y un puntaje bajo indica un nivel malo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los funcionarios de la Contraloría General de la República.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 15 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de eficiencia del sistema se utilizarán los siguientes rangos:

Bueno (74-100)

Regular (47-73)

Malo (20-46)

*Validez y Confiabilidad.**Validez*

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3*Validez de contenido del instrumento*

| Indicador | Exp 1 | Exp 2 | Exp 3 | Determinación |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| Claridad | SI | SI | SI | Aplicable |
| Pertinencia | SI | SI | SI | Aplicable |
| Relevancia | SI | SI | SI | Aplicable |

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Crombach para las variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 4*Nivel de confiabilidad del instrumento sistema de información gerencial*

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,853 | 20 |

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,853 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta fiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 5*Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de servicio*

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,814 | 20 |

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,814 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta fiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la Tabla 5.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y según el resultado de significancia de la prueba de normalidad se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

2.9. Aspectos éticos

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica, por ello se hizo referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III.RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Distribución de datos según la variable sistema de información gerencial

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 10 | 33.33 |
| Regular | 15 | 50.00 |
| Malo | 5 | 16.67 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

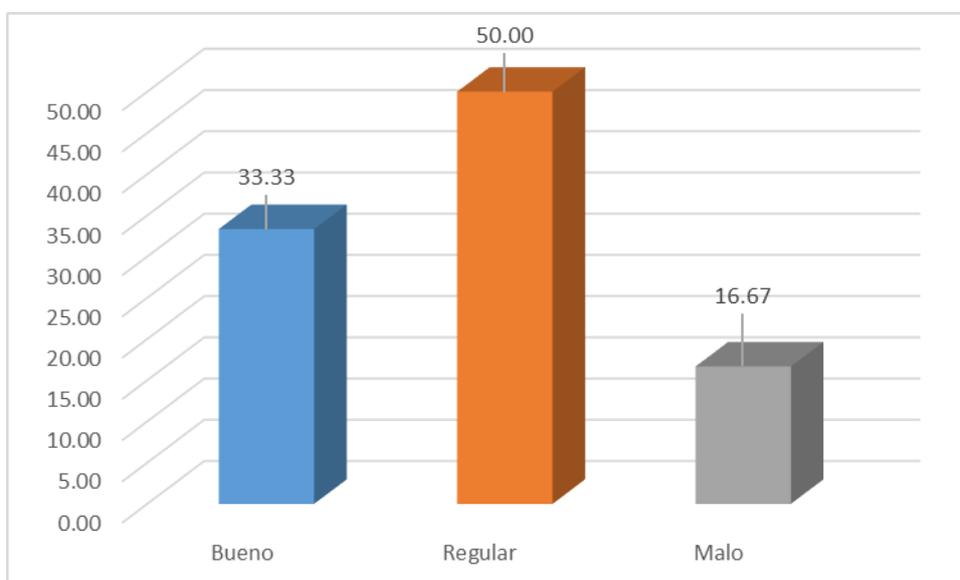


Figura 1: Niveles de la variable sistema de información gerencial

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial está en un nivel bueno, el 50.00% en un nivel regular y un 16.67% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 7

Distribución de datos según la dimensión conceptualización

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 12 | 40.00 |
| Regular | 14 | 46.67 |
| Malo | 4 | 13.33 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

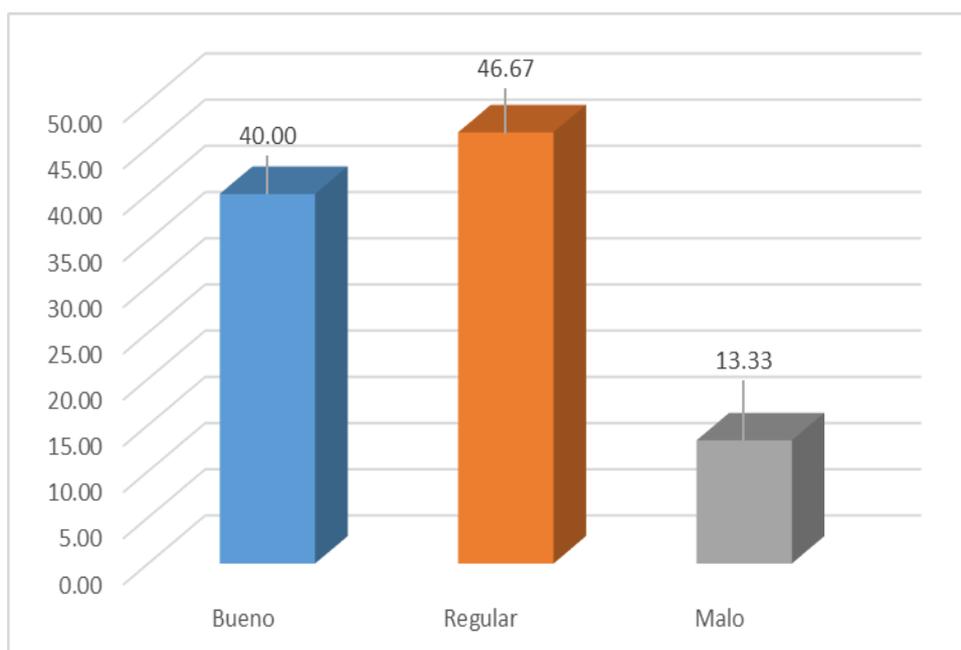


Figura 2: Niveles de la dimensión conceptualización

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 40% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial en su dimensión conceptualización está en un nivel bueno, el 46.67% en un nivel regular y un 13.33% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 8

Distribución de datos según la dimensión evaluación y diseño

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 10 | 33.33 |
| Regular | 13 | 43.33 |
| Malo | 7 | 23.33 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

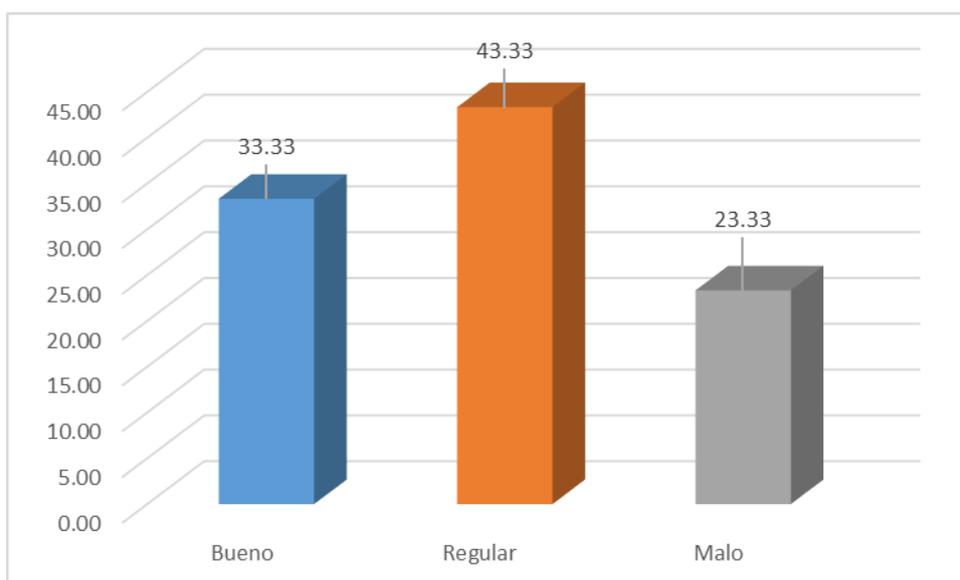


Figura 3: Niveles de la dimensión evaluación y diseño

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial en su dimensión evaluación y diseño está en un nivel bueno, el 43.33% en un nivel regular y un 23.33% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 9

Distribución de datos según la dimensión implementación

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 8 | 26.67 |
| Regular | 12 | 40.00 |
| Malo | 10 | 33.33 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

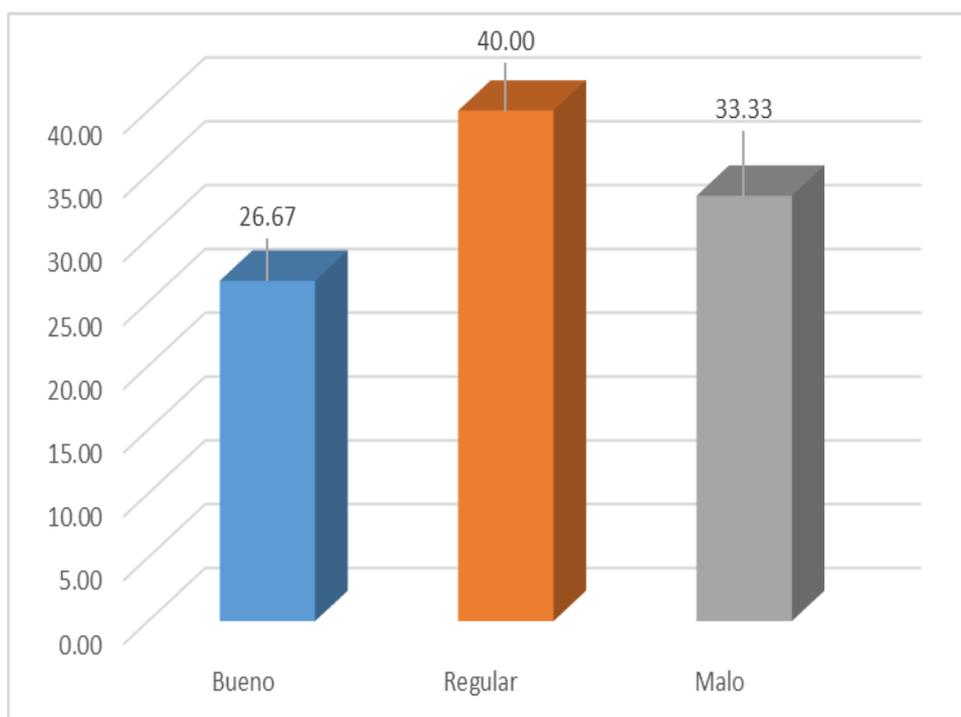


Figura 4: Niveles de la dimensión implementación

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 26.67% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial en su dimensión implementación está en un nivel bueno, el 40.00% en un nivel regular y un 33.33% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 10

Distribución de datos según la dimensión mantenimiento

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 13 | 43.33 |
| Regular | 14 | 46.67 |
| Malo | 3 | 10.00 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

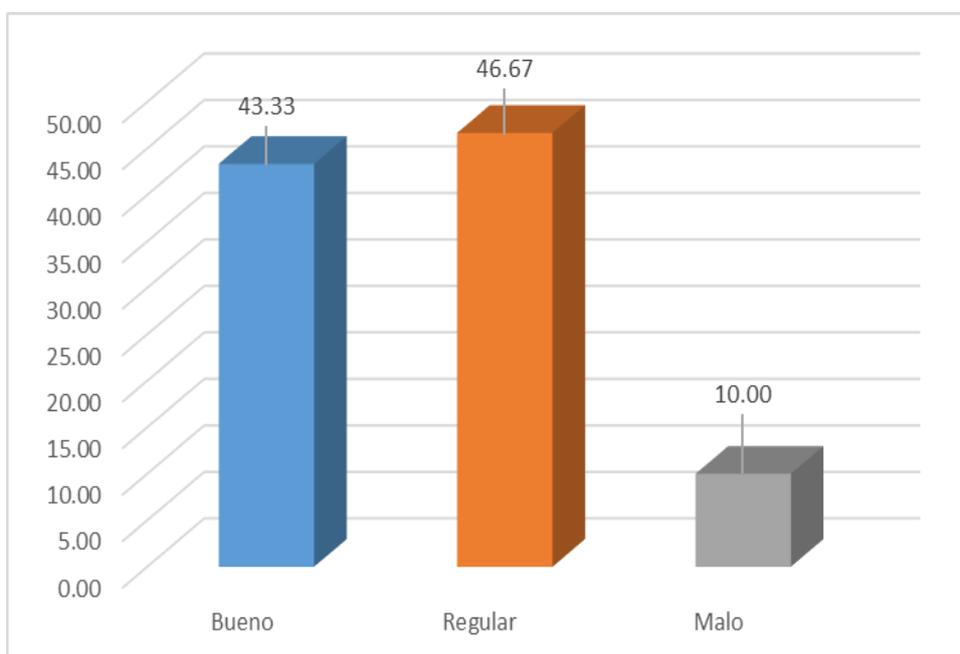


Figura 5: Niveles de la dimensión mantenimiento

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 43.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial en su dimensión mantenimiento está en un nivel bueno, el 46.67% en un nivel regular y un 10.00% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 11

Distribución de datos según la variable calidad de servicio

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 10 | 33.33 |
| Regular | 14 | 46.67 |
| Malo | 6 | 20.00 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

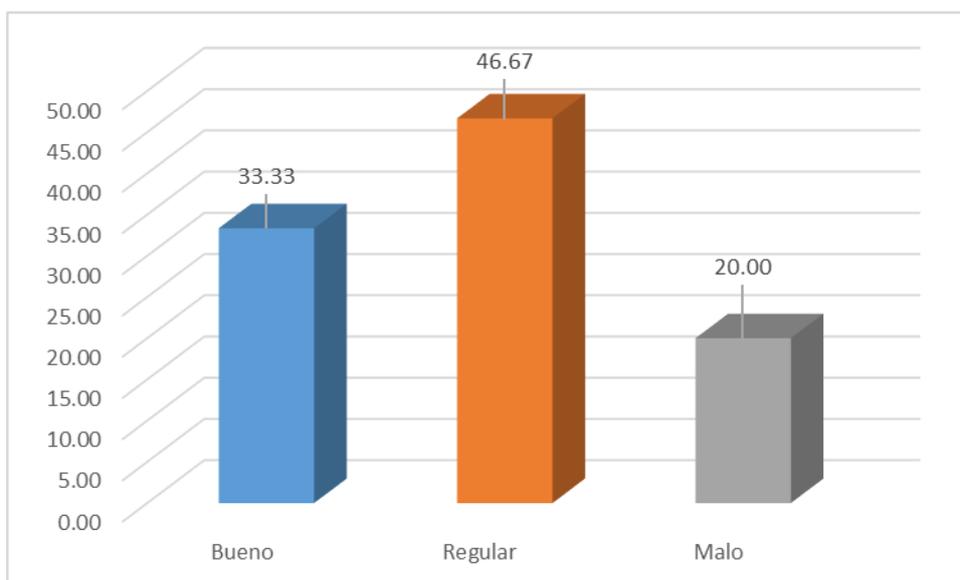


Figura 6: Niveles de la variable calidad de servicio

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 33.33% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio está en un nivel bueno, el 46.67% en un nivel regular y un 20.00% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 12

Distribución de datos según la dimensión confiabilidad

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 9 | 30.00 |
| Regular | 13 | 43.33 |
| Malo | 8 | 26.67 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

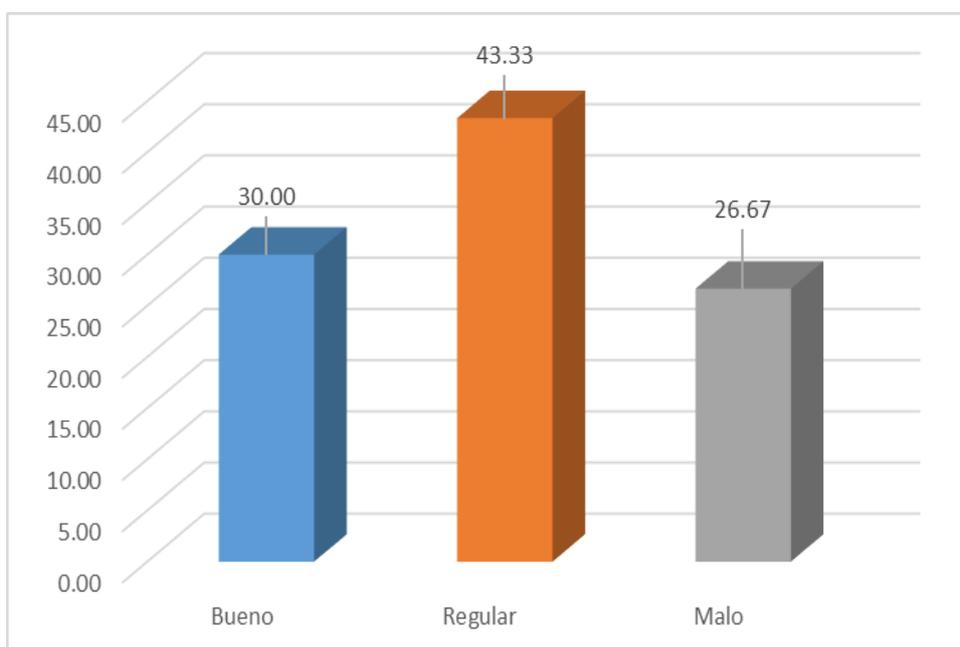


Figura 7: Niveles de la dimensión confiabilidad

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 30.00% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad está en un nivel bueno, el 43.33% en un nivel regular y un 26.67% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 13

Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 12 | 40.00 |
| Regular | 15 | 50.00 |
| Malo | 3 | 10.00 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

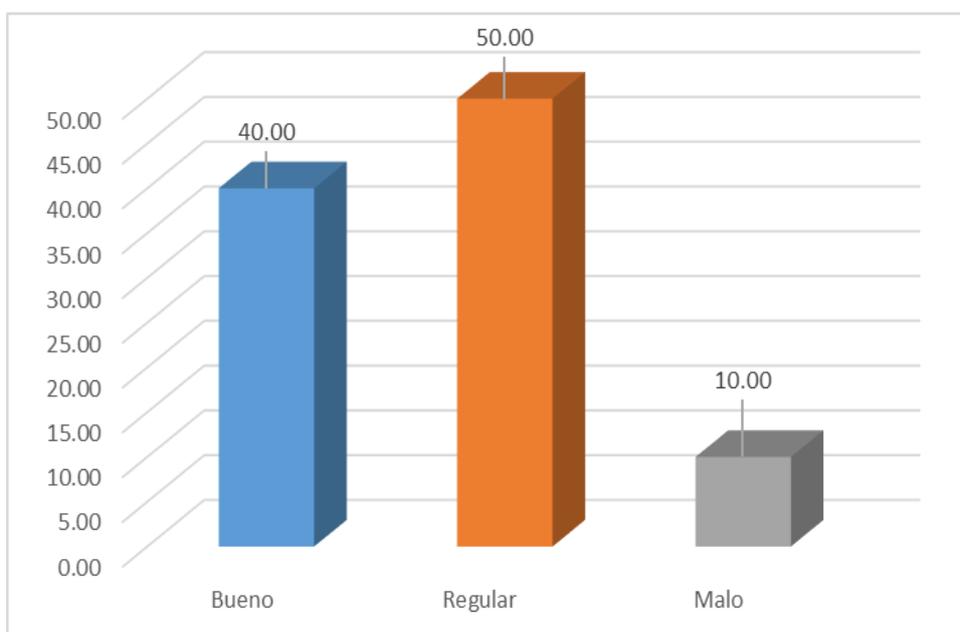


Figura 8: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 40.00% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta está en un nivel bueno, el 50.00% en un nivel regular y un 10.00% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 14

Distribución de datos según la dimensión empatía

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 9 | 30.00 |
| Regular | 14 | 46.67 |
| Malo | 7 | 23.33 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

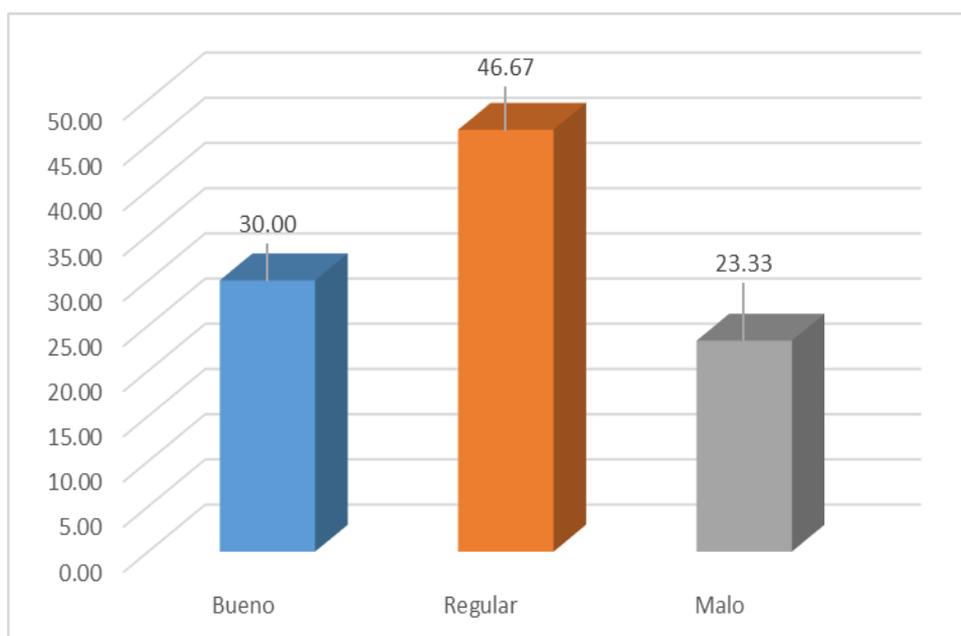


Figura 9: Niveles de la dimensión empatía

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 30.00% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en su dimensión empatía está en un nivel bueno, el 46.67% en un nivel regular y un 23.33% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 15

Distribución de datos según la dimensión aspectos tangibles

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 13 | 43.33 |
| Regular | 15 | 50.00 |
| Malo | 2 | 6.67 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Elaboración propia

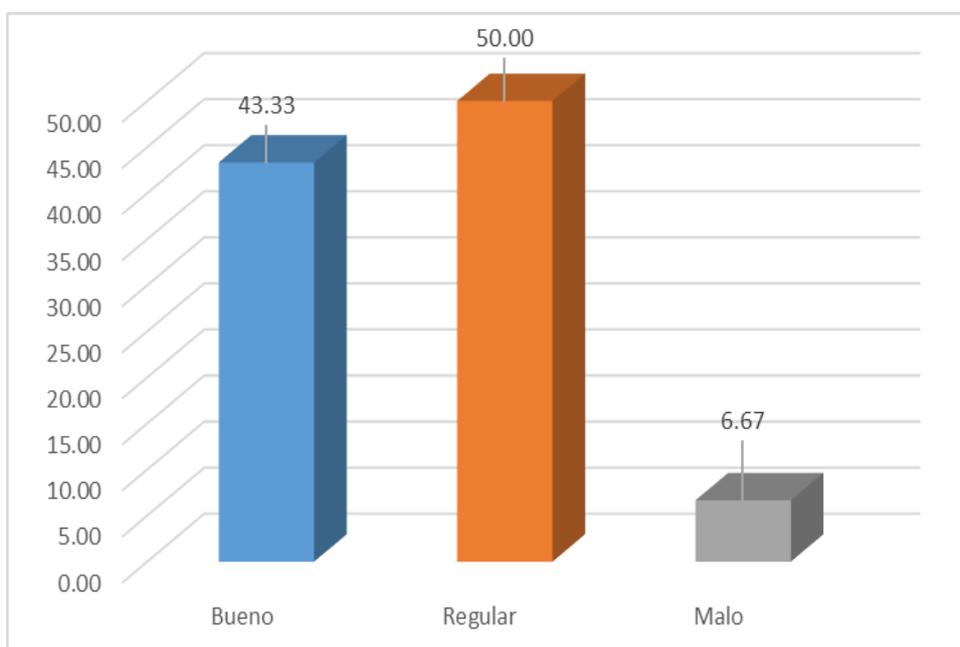


Figura 10: Niveles de la dimensión aspectos tangibles

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 43.33% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en su dimensión aspectos tangibles está en un nivel bueno, el 50.00% en un nivel regular y un 6.67% manifestaron que se encuentra en un nivel malo.

3.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación directa entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

H0: No existe relación directa entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio

| | Sistema de información | de Calidad de servicio | | | |
|--------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------|--------|
| Rho Spearman | de Sistema de información | de | Coefficiente de correlación | de 1,000 | ,558** |
| | | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | | N | 30 | 30 |
| | Calidad de servicio | de | Coefficiente de correlación | de ,558** | 1,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16, el sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación directa entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

H0: No existe relación directa entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Tabla 17

Prueba de correlación según Spearman entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio

| | | Conceptualización de | | Calidad de |
|--------------|----------------------|-----------------------------|-----------|------------|
| | | | | servicio |
| Rho Spearman | de Conceptualización | Coefficiente de correlación | de 1,000 | ,572** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | de ,572** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17, la conceptualización está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.572 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación directa entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

H0: No existe relación directa entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Tabla 18

Prueba de correlación según Spearman entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio

| | | | Evaluación diseño | y Calidad servicio | de |
|----------|---------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------|----|
| Rho | de Evaluación | y | de 1,000 | ,515** | |
| Spearman | diseño | Coeficiente de correlación | | | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 | |
| | | N | 30 | 30 | |
| | Calidad | de | de ,515** | 1,000 | |
| | servicio | Coeficiente de correlación | | | |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . | |
| | | N | 30 | 30 | |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18, la evaluación y diseño está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.515 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación directa entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

H0: No existe relación directa entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Tabla 19

Prueba de correlación según Spearman entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio

| | | Desarrollo de implementación | de Calidad de servicio |
|---------------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Rho Spearman | de Implementación | Coefficiente de correlación de 1,000 | ,523** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 30 |
| Calidad de servicio | de | Coefficiente de correlación de ,523** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19, la implementación está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.523 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación directa entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

H0: No existe relación directa entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

Tabla 20

Prueba de correlación según Spearman entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio

| | | Mantenimiento servicio | | Calidad de |
|--------------|---------------------|-----------------------------|-----------|------------|
| Rho Spearman | de Mantenimiento | Coefficiente de correlación | de 1,000 | ,508** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | de ,508** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20, el mantenimiento del sistema de información está relacionado directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.508 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

A través de los resultados obtenidos se observó que el 33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial está en un nivel bueno, el 50.00% en un nivel regular y un 16.67% manifestaron que se encuentra en un nivel malo. Y con respecto a la variable calidad de servicio se obtuvo que el 33.33% de los encuestados manifiestan que está en un nivel bueno, el 46.67% en un nivel regular y un 20.00% manifestaron que se encuentra en un nivel malo. Con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 16 la variable sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Algunos estudios tales como Barragán (2011) en su estudio sobre "Sistema de información gerencial para el monitoreo del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública", tuvo como objetivo general modelar y optimizar el monitoreo sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública con el diseño de un sistema de información gerencial, en el cual aplicó un método deductivo directo, con una población y muestra de 54099 instituciones públicas, concluyendo que el diseño de sistema de información gerencial permite manejar toda la información que la ley regula, opciones estadísticas y reportes interactivos que prestan al usuario una ayuda en la toma de decisiones, el diseño de las interfaces de entrada y de salida potencializan al sistema como una herramienta de apoyo en el monitoreo de la Ley. En dicho trabajo de investigación, evidenció que un 30.23% de las instituciones públicas dan cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mientras que el 69.77% no lo hacen, indicando que deberá ser

automatizado considerando como mejor estrategia de solución planteada a través del diseño de un sistema de información gerencial. Respecto a las conclusiones hechas por Barragán, se ha determinado que el 33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial en su dimensión evaluación y diseño está en un nivel bueno, lo cual dicho estudio coincide con los resultados obtenidos en la presente tesis, sirviendo dicho antecedente como base fundamental para el presente estudio.

Por otro lado, un estudio realizado por (Cumpa y Pisconte, 2015) acerca de "La calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) período octubre 2014". Se encontró que el 44.1% de los clientes de la DIGEMID obtuvieron un nivel "Regularmente satisfechos" con una tendencia de 41.7% a la "Insatisfacción" ante la calidad de servicio en el área de atención y que la mayor insatisfacción se observó en los clientes que hicieron trámites hacia la Dirección de autorizaciones sanitarias (DAS). En términos generales, estos resultados se asemeja al presente trabajo de investigación donde el 30.00% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad está en un nivel bueno y el 43.33% en un nivel regular. Existiendo una similitud con el presente estudio.

V. CONCLUSIONES

Primera: El sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: La conceptualización está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.572 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: La evaluación y diseño está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.515 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: La implementación está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.523 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Quinta: El mantenimiento del sistema de información está relacionado directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.508 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Impulsar el diseño de un sistema de información gerencial que permita integrar los sistemas informáticos de la Contraloría General de la República, lo cual permitirá contar con información en tiempo real y actualizada, optimizando la calidad de servicio a los usuarios de dicha institución.

Segunda: Impulsar se lleven a cabo convenios que permitan conocer los sistemas de la información que actualmente vienen implementando las instituciones públicas y adoptar con ello las mejoras informáticas en cada una de las instituciones.

Tercera: Impulsar el diseño de un sistema de auditoría que permita resguardar el uso de los sistemas informáticos de la Contraloría General de la República mediante la generación de logs informáticos, de manera que permita realizar un seguimiento a los accesos de los usuarios de dicha institución.

Cuarta: Establecer procedimientos y protocolos internos que permitan estandarizar el uso de los sistemas de información como guía de uso para los trabajadores de la Contraloría General de la República.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.
- Albrecht, K (1990). *La revolución del servicio*. Panamericana Editorial. Universidad de California.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela.
- Barragán, L. (2011). *Sistema de información gerencial para el monitoreo del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Quito.
- Basterra, M. (2009). *El derecho de acceso a la información pública en Iberoamérica*. Editorial Adrus. Lima, Perú.
- Cárdenas L. (2005). *Diagnóstico de calidad y productividad en las empresas del sector metalmecánica de la provincia de Valdivia*. Síntesis Tecnológica Universidad Austral de Chile.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Ediciones Diaz de Santos S.A. Asociación para el Progreso de la Dirección. Madrid, España.
- Carreras, E. (2006). *Como educar en valores*. Ministerio de Educación y Ciencia. Ediciones Morata. Madrid, España.
- Coba, E. (2012) *Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas, sobre la plataforma tecnológica JEE6 CON EL FRAMEWORK JBOSS SEAM*, Ecuador.
- Congreso de la República. (2001). *Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo Legal*. Lima.
- Congreso de la República. (2002). *Ley 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Lima.

- Cumpa, N. y Pisconte, V. (2015). *Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID)*. Lima.
- Crosby, P. (1996.). *Reflexiones sobre calidad*. 295 máximas del gurú mundial de calidad. Editorial McGraw Hill. México.
- Del Ville, A. (1973). *La información en la empresa*. Editorial El Ateneo. Buenos Aires.
- Donabedian, I. (2002). *Clinical Performance and Quality Health Care*. Oxford University Press. United States Of América.
- Droguett, F. (2012) *Calidad y satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, Chile.
- Godoy, C. (2013). *Sistema de información de apoyo a la gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), y calidad de servicio educativo en instituciones educativas de la Red N° 17 de la UGEL.01*. Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Décimo Primera Edición. Pearson Educación. University of North Carolina.
- Laudon, K. (2008). *Sistema de información gerencial*. Editorial Pearson Prentice Hall. México.
- Laudon, K. (2012). *Sistema de información gerencial administración de la empresa digital*. Editorial Pearson Prentice Hall. México.
- Mejía, F. (2006) *Sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el Decanato de Postgrado de la U.S.B*. Universidad Simón Bolívar.
- Morales, C. (2005). *Evalúe la gestión de su empresa*. Editorial Panamericana. Bogotá.

- Muñoz, A. (2001). *Una aproximación del Sector Público: La información de las administraciones públicas*. Revista General de Información y Documentación. Universidad de Extremadura. España.
- Pinto, R. y Rojas, M. (2009) *Propuesta de un sistema de información gerencial para el apoyo a la toma de decisiones en el departamento de reclutamiento, selección y adiestramiento de personal de una empresa eléctrica*, Venezuela.
- Preston, S., y De-Waal, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. Behavioral and Brain Sciences. United States Of America.
- Senn, J. (2000). *Análisis y Diseño de Sistema de Información*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Serrano, J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Ediciones Paraninfo. Madrid.
- Singer, T. y Lamm, C. (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. Annals of the New York Accademy of Sciences. Switzerland.
- Soledad, C. (2013). *Gestión de la atención al cliente/ consumidor*. Ediciones Paraninfo. España.
- Stair , R., & Reynolds, G. (2010). *Principios de sistemas de información*. Cengage Learning. United States Of América.
- Suárez, R. (2012) *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012*. Perú.
- Vega, O. (2010) *Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones*. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, URBE, Venezuela
- World Bank (1998). *Temas de Discusión para la Reunión de la Política del Banco Mundial sobre Pueblos Indígenas*. Quito, Ecuador.

Zanabria, J. (2006) *El sistema de información gerencial: Una propuesta de análisis organizacional*. Lima.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos. New York.

Zeithman, V. y Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

VIII. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Título: El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 – 2015 | | | | |
| Autora: Bach. Jessica Milagros Solís Muñoz | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | |
| <p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?</p> <p>Problemas específicos: Problema Específico 1 ¿Qué relación existe entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Qué relación existe entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo Específico 1 Determinar la relación que existe entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> | <p>General: Existe relación directa entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación directa entre la conceptualización del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación directa entre la evaluación y diseño del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación directa entre la implementación del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> | Variable 1 : Sistema de información gerencial | |
| | | | Dimensiones | Indicadores |
| | | | Conceptualización | Necesidad Análisis Participación Proceso de mejora Alternativas |
| | | | Evaluación y diseño | Rendimiento Especificaciones Decisión Acceso a la información Flujograma |
| Implementación | Planificación Retroalimentación Reportes Prueba Piloto Capacitación | | | |
| Mantenimiento | Tecnología Prevención Modificación Monitoreo Auditoría | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015?</p> | <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.</p> | <p>Hipótesis específica 4 Existe relación directa entre el mantenimiento del sistema de información y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015..</p> | Variable 2: Calidad de servicio | |
| | | | Dimensiones | Indicadores |
| | | | Confiabilidad | <p>Confiable Expectativas Frecuencia Estándar Entendible</p> |
| | | | Capacidad de respuesta | <p>Respuesta inmediata Anticipación Plazos Sensibilización Procedimientos</p> |
| | | | Empatía | <p>Trato Interrelación Orientación Labores grupales Comunicación</p> |
| Aspectos tangibles | <p>Equipos Contingencia Ambiente de trabajo Personal necesario Continuidad</p> | | | |

**Anexo B. Constancia emitida por la institución que acredite
la realización del estudio in situ**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Postgrado

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Lima,

Carta P. 704 – 2015 EPG – UCV L

Señor(a)
Abog. Rocío Silupú Carrión

Gerente del Departamento de Gestión de Expedientes
Contraloría General de la República

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a JESSICA MILAGROS SOLIS MUÑOZ identificado(a) con DNI N.º 07526567 y código de matrícula N.º 20141039940; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

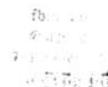
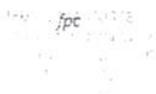
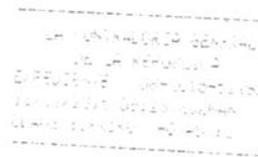
"El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República-Jesús María, 2014-2015"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Ing. Carlos Ventura Orbegoso MBA
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima



Anexo C. Matriz de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

| ENCUESTADOS | ITEM01 | ITEM02 | ITEM03 | ITEM04 | ITEM05 | ITEM06 | ITEM07 | ITEM08 | ITEM09 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 | ITEM19 | ITEM20 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 2 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 3 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 4 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 6 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 7 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 8 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 9 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 11 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 12 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 13 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 14 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 |
| 15 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 16 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 17 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 18 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 19 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 20 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 21 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 22 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 23 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 24 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 25 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 26 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 27 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 28 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 29 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 30 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |

BASE DE DATOS PILOTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

| ENCUESTADOS | ITEM01 | ITEM02 | ITEM03 | ITEM04 | ITEM05 | ITEM06 | ITEM07 | ITEM08 | ITEM09 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 | ITEM19 | ITEM20 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 2 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 |
| 3 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 4 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 6 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 7 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 8 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 9 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 11 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 12 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 13 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 14 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 15 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 16 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 17 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 18 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 19 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 20 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 21 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 22 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 23 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 24 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 |
| 25 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 26 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 27 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 28 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 |
| 29 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 30 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 |

Anexo D. Instrumentos

CUESTIONARIO SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

TITULO: El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la Republica - Jesús María, 2014-2015.

OBJETIVO: Recoger información sobre el sistema de información gerencial en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la Republica - Jesús María, 2014-2015.

INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa dentro del paréntesis (x) que usted considera la respuesta más adecuada. Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su colaboración y participación.

ESCALA VALORATIVA:

1. Nunca 4. Casi siempre

2. Casi Nunca 5. Siempre

3. A veces

| | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | Conceptualización | | | | | |
| 1 | ¿La institución cuenta con un grupo de trabajo especializado en identificar la necesidad de un sistema de información gerencial? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la institución ha realizado un análisis de las deficiencias del sistema de información actual? | | | | | |
| 3 | ¿Ha participado en proyectos de sistemas de información dentro de la institución? | | | | | |
| 4 | ¿Sus ideas de propuestas de mejora sobre sistemas de información son tomadas en cuenta? | | | | | |
| 5 | ¿La institución busca alternativas en el desarrollo de un sistema de información gerencial? | | | | | |
| | Evaluación y diseño | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que la institución ha realizado una evaluación del rendimiento actual de su sistema de información? | | | | | |
| 7 | ¿La institución cuenta con flujogramas que permitan describir el funcionamiento del sistema de información actual? | | | | | |
| 8 | ¿La institución cuenta con los accesos necesarios para la evaluación y diseño del sistema de información actual? | | | | | |
| 9 | ¿La institución cuenta con especificaciones técnicas de los sistemas de información? | | | | | |
| 10 | ¿La aprobación del diseño del sistema de información es realizada por personal informático competente? | | | | | |
| | Implementación | | | | | |
| 11 | ¿La institución realiza una planificación detallada para la implementación del sistema de información? | | | | | |
| 12 | ¿Se realiza una retroalimentación permanente con el usuario en el manejo del sistema de información? | | | | | |
| 13 | ¿Los usuarios cuentan con los reportes necesarios para el manejo del sistema de información? | | | | | |
| 14 | ¿La institución realiza pruebas piloto para el funcionamiento del sistema de información? | | | | | |
| 15 | ¿Ha sido capacitado en el manejo del sistema de información actual? | | | | | |
| | Mantenimiento | | | | | |
| 16 | ¿El sistema de información que utiliza la institución, es antigua? | | | | | |
| 17 | ¿Se realiza mantenimiento preventivo al sistema de información actual? | | | | | |
| 18 | ¿Se realizan modificaciones inmediatas ante un imprevisto en el sistema de información actual? | | | | | |
| 19 | ¿Se realiza un monitoreo permanente al sistema de información utilizado? | | | | | |
| 20 | ¿Se realizan auditorías periódicas al sistema de información utilizado? | | | | | |

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

TITULO: El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la Republica - Jesús María, 2014-2015.

OBJETIVO: Recoger información sobre el sistema de información gerencial en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la Republica - Jesús María, 2014-2015.

INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa dentro del paréntesis (x) que usted considera la respuesta más adecuada. Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su colaboración y participación.

ESCALA VALORATIVA:

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. Nunca | 4. Casi siempre |
| 2. Casi Nunca | 5. Siempre |
| 3. A veces | |

| ITEMS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Confiabilidad | | | | | | |
| 1 | ¿Los datos registrados en el sistema de información son confiables? | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que el servicio que usted brinda satisface las expectativas en la institución? | | | | | |
| 3 | ¿Consulta usted de manera frecuente al sistema de información para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el sistema de información debe cumplir estándares de calidad? | | | | | |
| 5 | ¿El sistema de información actual es entendible para los usuarios? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 6 | ¿El personal responsable del manejo del sistema de información brinda una capacidad de respuesta inmediata al usuario? | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que la institución anticipa escenarios a fin de brindar un óptimo servicio en su área? | | | | | |
| 8 | ¿Cumple con los plazos establecidos en el servicio que usted brinda? | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que los usuarios deben ser sensibilizados en el servicio que ofrecen en sus áreas? | | | | | |
| 10 | ¿La institución cuenta con procedimientos necesarios para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 11 | ¿El trato con sus superiores es el adecuado? | | | | | |
| 12 | ¿Existe una buena interrelación entre sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 13 | ¿Sus superiores le orientan ante cualquier problema relacionado con el servicio que usted brinda? | | | | | |
| 14 | ¿Realiza labores grupales de gran impacto en el servicio que usted brinda? | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que la institución comunica los cambios en el servicio que usted brinda? | | | | | |
| Aspectos tangibles | | | | | | |
| 16 | ¿Cree usted que debería asignarse mayor presupuesto en equipos tecnológicos y desarrollo de software en su institución? | | | | | |
| 17 | ¿La institución cuenta ambientes de contingencia para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | |
| 18 | ¿Los ambientes de trabajo para los usuarios se encuentran bien organizados? | | | | | |
| 19 | ¿Se cuenta con el personal necesario que brinde servicio de manera permanente? | | | | | |
| 20 | ¿Se cuenta con equipamiento que garantice la continuidad del servicio en la institución? | | | | | |

Anexo E. Confiabilidad de las Variables

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,853 | 20 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ITEM01 | 69,1000 | 46,576 | ,273 | ,825 |
| ITEM02 | 68,5667 | 48,668 | ,150 | ,829 |
| ITEM03 | 68,0667 | 43,513 | ,519 | ,811 |
| ITEM04 | 68,5333 | 45,913 | ,440 | ,816 |
| ITEM05 | 68,4000 | 43,559 | ,568 | ,809 |
| ITEM06 | 68,3333 | 44,713 | ,443 | ,816 |
| ITEM07 | 68,4333 | 47,220 | ,185 | ,831 |
| ITEM08 | 67,7333 | 45,375 | ,494 | ,814 |
| ITEM09 | 68,1000 | 43,679 | ,547 | ,810 |
| ITEM10 | 68,2667 | 44,271 | ,641 | ,807 |
| ITEM11 | 68,5667 | 47,220 | ,364 | ,820 |
| ITEM12 | 69,0333 | 46,930 | ,455 | ,817 |
| ITEM13 | 68,7667 | 45,771 | ,333 | ,822 |
| ITEM14 | 69,1333 | 47,430 | ,397 | ,819 |
| ITEM15 | 69,0667 | 45,995 | ,546 | ,813 |
| ITEM16 | 68,9667 | 47,137 | ,276 | ,824 |
| ITEM17 | 69,1667 | 47,799 | ,177 | ,830 |
| ITEM18 | 68,0667 | 43,513 | ,519 | ,811 |
| ITEM19 | 68,4667 | 48,326 | ,201 | ,826 |
| ITEM20 | 68,4000 | 43,559 | ,568 | ,809 |

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,814 | 20 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ITEM01 | 68,7000 | 60,700 | ,355 | ,824 |
| ITEM02 | 68,3667 | 57,620 | ,476 | ,818 |
| ITEM03 | 67,9667 | 58,309 | ,388 | ,823 |
| ITEM04 | 68,4333 | 60,254 | ,430 | ,822 |
| ITEM05 | 68,1667 | 56,420 | ,486 | ,818 |
| ITEM06 | 68,2667 | 58,892 | ,332 | ,826 |
| ITEM07 | 68,1000 | 59,403 | ,279 | ,830 |
| ITEM08 | 67,6667 | 55,885 | ,529 | ,815 |
| ITEM09 | 68,4333 | 56,185 | ,389 | ,826 |
| ITEM10 | 68,2000 | 56,510 | ,807 | ,807 |
| ITEM11 | 68,4667 | 59,154 | ,496 | ,819 |
| ITEM12 | 68,9333 | 59,857 | ,547 | ,819 |
| ITEM13 | 68,6000 | 56,455 | ,531 | ,815 |
| ITEM14 | 68,9333 | 59,926 | ,623 | ,818 |
| ITEM15 | 68,7667 | 63,564 | ,143 | ,831 |
| ITEM16 | 68,7333 | 66,409 | -,241 | ,841 |
| ITEM17 | 69,1667 | 62,833 | ,138 | ,833 |
| ITEM18 | 68,0333 | 54,723 | ,555 | ,813 |
| ITEM19 | 68,5333 | 60,464 | ,401 | ,823 |
| ITEM20 | 68,1667 | 56,420 | ,486 | ,818 |

Anexo F. Formato de validación de instrumento

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Jessica Solis Muñoz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Jesús María, promoción 2014-0, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: El Sistema de información gerencial y su influencia en la atención oportuna de los pedidos de información en la Contraloría General de La República – Jesús María, 2014 – 2015 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

JESSICA SOLIS MUÑOZ

D.N.I:07526567

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Sistema de información gerencial

Según Laudon (2012), señaló que:

El término sistemas de información gerencial (MIS) también designa una categoría específica de sistemas de información que dan servicio a la gerencia de nivel medio. Los MIS proveen a los gerentes de este nivel reportes sobre el desempeño actual de la organización. Esta información se utiliza para supervisar y controlar la empresa, además de predecir su desempeño en el futuro.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Conceptualización

En esta fase la organización define las necesidades y lleva a cabo una evaluación inicial de las alternativas viables. Al finalizar esta fase, se habrá elaborado un documento estratégico que presentará el curso de acción a seguir. (Zanabria, 2006)

Dimensión 2: Evaluación detallada y diseño

En esta fase la organización evalúa cuidadosamente los sistemas que podrían ser adquiridos. Si se ha decidido por modificar el sistema o diseñar un sistema personalizado, tendrá que analizarse problemas de diseño. (Zanabria, 2006)

Dimensión 3: Implementación

La organización desarrolla (perfecciona o implementa) el sistema escogido y lo implementa. (Zanabria, 2006)

Dimensión 4: Mantenimiento

Se refiere a ciertos aspectos a tratarse después de que el SIG ha sido desarrollado e implementadas las modificaciones y las auditorías periódicas que se deberán llevar a cabo para asegurar que el sistema funcione adecuadamente. (Zanabria, 2006)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Sistema de información gerencial

| Dimensiones | Indicadores | Items | Niveles o rangos |
|---------------------|-------------------------|-------|------------------|
| Conceptualización | Necesidad | 1 | Bueno (19-25) |
| | Análisis | 2 | Regular (12-18) |
| | Participación | 3 | Malo (5-11) |
| | Proceso de mejora | 4 | |
| | Alternativas | 5 | |
| Evaluación y diseño | Rendimiento | 6 | Bueno (19-25) |
| | Especificaciones | 7 | Regular (12-18) |
| | Decisión | 8 | Malo (5-11) |
| | Acceso a la información | 9 | |
| | Flujograma | 10 | |
| Implementación | Planificación | 11 | Bueno (19-25) |
| | Retroalimentación | 12 | Regular (12-18) |
| | Reportes | 13 | Malo (5-11) |
| | Prueba Piloto | 14 | |
| | Capacitación | 15 | |
| Mantenimiento | Tecnología | 16 | Bueno (19-25) |
| | Prevención | 17 | Regular (12-18) |
| | Modificación | 18 | Malo (5-11) |
| | Monitoreo | 19 | |
| | Auditoría | 20 | |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: CONCEPTUALIZACIÓN | | | | | | | |
| 1 | ¿La institución cuenta con un grupo de trabajo especializado en identificar la necesidad de un sistema de información gerencial? | | | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la institución ha realizado un análisis de las deficiencias del sistema de información actual? | | | | | | | |
| 3 | ¿Ha participado en proyectos de sistemas de información dentro de la institución? | | | | | | | |
| 4 | ¿Sus ideas de propuestas de mejora sobre sistemas de información son tomadas en cuenta? | | | | | | | |
| 5 | ¿La institución busca alternativas en el desarrollo de un sistema de información gerencial? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN Y DISEÑO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿Considera usted que la institución ha realizado una evaluación del rendimiento actual de su sistema de información? | | | | | | | |
| 7 | ¿La institución cuenta con flujogramas que permitan describir el funcionamiento del sistema de información actual? | | | | | | | |
| 8 | ¿La institución cuenta con los accesos necesarios para la evaluación y diseño del sistema de información actual? | | | | | | | |
| 9 | ¿La institución cuenta con especificaciones técnicas de los sistemas de información? | | | | | | | |
| 10 | ¿La aprobación del diseño del sistema de información es realizada por personal informático competente? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: IMPLEMENTACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿La institución realiza una planificación detallada para la implementación del sistema de información? | | | | | | | |
| 12 | ¿Se realiza una retroalimentación permanente con el usuario en el manejo del sistema de información? | | | | | | | |
| 13 | ¿Los usuarios cuentan con los reportes necesarios para el manejo del sistema de información? | | | | | | | |
| 14 | ¿La institución realiza pruebas piloto para el funcionamiento del sistema de información? | | | | | | | |
| 15 | ¿Ha sido capacitado en el manejo del sistema de información actual? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: MANTENIMIENTO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | ¿El sistema de información que utiliza la institución, es antigua? | | | | | | | |
| 17 | ¿Se realiza mantenimiento preventivo al sistema de información actual? | | | | | | | |
| 18 | ¿Se realizan modificaciones inmediatas ante un imprevisto en el sistema de información actual? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se realiza un monitoreo permanente al sistema de información utilizado? | | | | | | | |
| 20 | ¿Se realizan auditorías periódicas al sistema de información utilizado? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

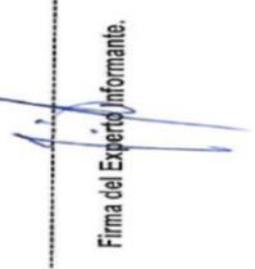
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. SALAS ASENCOS, EMER DNI: 08605383

Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Post Grado

24 de 06 del 2015

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: CONCEPTUALIZACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | ¿La institución cuenta con un grupo de trabajo especializado en identificar la necesidad de un sistema de información gerencial? | | | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la institución ha realizado un análisis de las deficiencias del sistema de información actual? | | | | | | | |
| 3 | ¿Ha participado en proyectos de sistemas de información dentro de la institución? | | | | | | | |
| 4 | ¿Sus ideas de propuestas de mejora sobre sistemas de información son tomadas en cuenta? | | | | | | | |
| 5 | ¿La institución busca alternativas en el desarrollo de un sistema de información gerencial? | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN Y DISEÑO | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que la institución ha realizado una evaluación del rendimiento actual de su sistema de información? | | | | | | | |
| 7 | ¿La institución cuenta con flujogramas que permitan describir el funcionamiento del sistema de información actual? | | | | | | | |
| 8 | ¿La institución cuenta con los accesos necesarios para la evaluación y diseño del sistema de información actual? | | | | | | | |
| 9 | ¿La institución cuenta con especificaciones técnicas de los sistemas de información? | | | | | | | |
| 10 | ¿La aprobación del diseño del sistema de información es realizada por personal informático competente? | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: IMPLEMENTACIÓN | | | | | | | | |
| 11 | ¿La institución realiza una planificación detallada para la implementación del sistema de información? | | | | | | | |
| 12 | ¿Se realiza una retroalimentación permanente con el usuario en el manejo del sistema de información? | | | | | | | |
| 13 | ¿Los usuarios cuentan con los reportes necesarios para el manejo del sistema de información? | | | | | | | |
| 14 | ¿La institución realiza pruebas piloto para el funcionamiento del sistema de información? | | | | | | | |
| 15 | ¿Ha sido capacitado en el manejo del sistema de información actual? | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: MANTENIMIENTO | | | | | | | | |
| 16 | ¿El sistema de información que utiliza la institución, es antigua? | | | | | | | |
| 17 | ¿Se realiza mantenimiento preventivo al sistema de información actual? | | | | | | | |
| 18 | ¿Se realizan modificaciones inmediatas ante un imprevisto en el sistema de información actual? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se realiza un monitoreo permanente al sistema de información utilizado? | | | | | | | |
| 20 | ¿Se realizan auditorías periódicas al sistema de información utilizado? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg): DANIEL REYNOSO TONTALEAN DNI: 07193731

Especialidad del validador: METROLOGIA

.....de.....de 20....

.....de.....de 20....

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Reynoso

Firma del Experto Informante.

 DANIEL MARTIN
 REYNOSO TONTALEAN
 INGENIERO AGRONOMO
 Reg. CIP N° 30920



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de servicio

Según Soledad (2013), señaló que "Para lograr la calidad en el servicio se tienen que tomar en cuenta las expectativas del cliente con sus respectivas percepciones. Por tanto, se puede establecer el nivel de calidad de acuerdo a su grado de satisfacción".

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Confiabilidad

Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992) mencionó que "es habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa".

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992) mencionó que "es la disposición de la empresa de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido".

Dimensión 3: Empatía

Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992) mencionó que "es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus competidores; capacidad de los empleados de la empresa para ponerse en el lugar del cliente".

Dimensión 4: Aspectos tangibles

Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992) mencionó que "es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, transmitiendo representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad".

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de servicio

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|------------------------|---------------------|-------|------------------|
| Confiabilidad | Confiable | 1 | Bueno (19-25) |
| | Expectativas | 2 | Regular (12-18) |
| | Frecuencia | 3 | Malo (5-11) |
| | Estándar | 4 | |
| | Entendible | 5 | |
| Capacidad de respuesta | Respuesta inmediata | 6 | Bueno (19-25) |
| | Anticipación | 7 | Regular (12-18) |
| | Plazos | 8 | Malo (5-11) |
| | Sensibilización | 9 | |
| | Procedimientos | 10 | |
| Empatía | Trato | 11 | Bueno (19-25) |
| | Interrelación | 12 | Regular (12-18) |
| | Orientación | 13 | Malo (5-11) |
| | Labores grupales | 14 | |
| | Comunicación | 15 | |
| Aspectos tangibles | Equipos | 16 | Bueno (19-25) |
| | Contingencia | 17 | Regular (12-18) |
| | Ambiente de trabajo | 18 | Malo (5-11) |
| | Personal necesario | 19 | |
| | Continuidad | 20 | |

Fuente: Elaboración propia.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

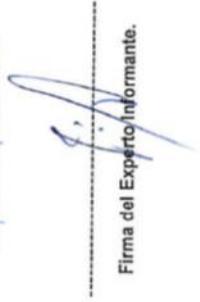
| Nº | DIMENSIONES/ ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | ¿Los datos registrados en el sistema de información son confiables? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que el servicio que usted brinda satisface las expectativas en la institución? | | | | | | | |
| 3 | ¿Consulta usted de manera frecuente al sistema de información para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el sistema de información debe cumplir estándares de calidad? | | | | | | | |
| 5 | ¿El sistema de información actual es entendible para los usuarios? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿El personal responsable del manejo del sistema de información brinda una capacidad de respuesta inmediata al usuario? | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que la institución anticipa escenarios a fin de brindar un óptimo servicio en su área? | | | | | | | |
| 8 | ¿Cumple con los plazos establecidos en el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que los usuarios deben ser sensibilizados en el servicio que ofrecen en sus áreas? | | | | | | | |
| 10 | ¿La institución cuenta con procedimientos necesarios para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: EMPATIA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿El trato con sus superiores es el adecuado? | | | | | | | |
| 12 | ¿Existe una buena interrelación entre sus compañeros de trabajo? | | | | | | | |
| 13 | ¿Sus superiores le orientan ante cualquier problema relacionado con el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| 14 | ¿Realiza labores grupales de gran impacto en el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que la institución comunica los cambios en el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: ASPECTOS TANGIBLES | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | ¿Cree usted que debería asignarse mayor presupuesto en equipos tecnológicos y desarrollo de software en su institución? | | | | | | | |
| 17 | ¿La institución cuenta ambientes de contingencia para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | | | |
| 18 | ¿Los ambientes de trabajo para los usuarios se encuentran bien organizados? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se cuenta con el personal necesario que brinde servicio de manera permanente? | | | | | | | |
| 20 | ¿Se cuenta con equipamiento que garantice la continuidad del servicio en la institución? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: SALAS ARENOSO ELMER DNI: 08605313
Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Post Grado U.C.V.

24 de del 2015

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES/ ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | ¿Los datos registrados en el sistema de información son confiables? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que el servicio que usted brinda satisface las expectativas en la institución? | | | | | | | |
| 3 | ¿Consulta usted de manera frecuente al sistema de información para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el sistema de información debe cumplir estándares de calidad? | | | | | | | |
| 5 | ¿El sistema de información actual es entendible para los usuarios? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿El personal responsable del manejo del sistema de información brinda una capacidad de respuesta inmediata al usuario? | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que la institución anticipa escenarios a fin de brindar un óptimo servicio en su área? | | | | | | | |
| 8 | ¿Cumple con los plazos establecidos en el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que los usuarios deben ser sensibilizados en el servicio que ofrecen en sus áreas? | | | | | | | |
| 10 | ¿La institución cuenta con procedimientos necesarios para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: EMPATÍA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿El trato con sus superiores es el adecuado? | | | | | | | |
| 12 | ¿Existe una buena interrelación entre sus compañeros de trabajo? | | | | | | | |
| 13 | ¿Sus superiores le orientan ante cualquier problema relacionado con el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| 14 | ¿Realiza labores grupales de gran impacto en el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que la institución comunica los cambios en el servicio que usted brinda? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: ASPECTOS TANGIBLES | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | ¿Cree usted que debería asignarse mayor presupuesto en equipos tecnológicos y desarrollo de software en su institución? | | | | | | | |
| 17 | ¿La institución cuenta ambientes de contingencia para brindar una óptima calidad de servicio? | | | | | | | |
| 18 | ¿Los ambientes de trabajo para los usuarios se encuentran bien organizados? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se cuenta con el personal necesario que brinde servicio de manera permanente? | | | | | | | |
| 20 | ¿Se cuenta con equipamiento que garantice la continuidad del servicio en la institución? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.(Mg): DANIEL REYNOSO TANTALEAN DNI: 07193731

Especialidad del validador: METROLOGO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiendo sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

.....de.....de 20.....

Reynoso

Firma del Experto Informante.

.....
 DANIEL MARTIN
 REYNOSO TANTALEAN
 INGENIERO AGRONOMO
 Reg. CIP N° 30520

Anexo G. Artículo Científico

1. TÍTULO:

El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015.

2. AUTOR:

Jessica Milagros Solís Muñoz, jemili23@hotmail.com, Contraloría General de la República.

3. RESUMEN:

El presente trabajo de investigación tiene como título "El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015", el cual tiene como propósito optimizar e integrar los sistemas informáticos de la Contraloría General de la República a fin de obtener información en tiempo real, mejorando la calidad de servicio facilitando la toma de decisiones. Asimismo, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República, cuya importancia radica en la necesidad de brindar atención oportuna a los funcionarios públicos, la sociedad y la ciudadanía.

La metodología utilizada responde a una investigación responde a una investigación de tipo descriptiva – correlacional, no experimental, de corte transversal.

Como resultados principales del presente trabajo de investigación se determinó que el 33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial en su dimensión evaluación y diseño está en un nivel bueno, lo cual dicho estudio coincide con los resultados de Barragán al obtener un 30.23% de cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública por las instituciones públicas, mientras que el 69.77% no lo hacen, indicando que deberá ser automatizado considerando como mejor estrategia de solución planteada a través del diseño de un sistema de información gerencial.

De otro lado, se ha determinado que el 30.00% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad está en un nivel bueno y el 43.33% en un nivel regular, por lo que, estos resultados coinciden a los de Cumpa con un porcentaje de satisfacción regular de 44.1% ante la calidad de servicio en el área de atención de la DIGEMID.

Por otra parte, se ha determinado que el sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

4. PALABRAS CLAVE:

Sistema de información gerencial, evaluación, implementación, calidad de servicio.

5. ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between the management information system and the quality of service to users of the General Comptroller of the Republic - Jesús María, 2014 - 2015; the sample consisted of 30 officials of the Comptroller General of the Republic, being a non-probabilistic sample census since it was taken to the entire population.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of descriptive and correlational type, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument questionnaire for both variables with a scale Of Likert, who provided information about the study variables and their dimensions, the results of which are presented graphically and verbatim.

Through the results obtained it was observed that 33.33% of respondents stated that the management information system is at a good level, 50.00% at a regular level and 16.67% stated that it is at a bad level. And with respect to the quality of service variable, 33.33% of the respondents stated that they were at a good level, 46.67% at a regular level and 20.00% said they were at a bad level. With respect to the verification of the hypothesis in table 16 the variable managerial information system is directly and positively related to the quality of service variable, according to the Spearman correlation of 0.558 represented this result as moderate with a statistical significance of $p = 0.001$ Being less than 0.01. Therefore, the main hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

6. KEYWORDS:

Management information system, evaluation, implementation, quality of service.

INTRODUCCION

La investigación que lleva por título "El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República de Jesús María, 2014 – 2015", se realizó con el objetivo de determinar la relación significativa del sistema de información gerencial en la calidad de servicio.

Actualmente, los sistemas de información cumplen un rol importante para las empresas debido a que intervienen directamente en las actividades de una organización, debido a que su aplicación genera ventaja competitiva contribuyendo a la mejora de la calidad de servicio.

De otro lado, los procesos internos y externos de las organizaciones están experimentando grandes cambios mediante la incorporación de los sistemas de información, permitiendo la toma de decisiones y la mejora de la gestión de las organizaciones.

Barragán (2011) en su tesis “Sistema de información gerencial para el monitoreo del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, concluye que el diseño de sistema de información gerencial permite manejar toda la información que la ley regula, opciones estadísticas y reportes interactivos que prestan al usuario una ayuda en la toma de decisiones, el diseño de las interfaces de entrada y de salida potencializan al sistema como una herramienta de apoyo en el monitoreo de la Ley.

Cumpa y Pisconte (2015) en su tesis “La calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) período octubre 2014”, concluye que el 44.1% de los clientes de la DIGEMID obtuvieron un nivel “Regularmente satisfechos” con una tendencia de 41.7% a la “Insatisfacción” ante la calidad de servicio en el área de atención.

8. METODOLOGIA

El presente trabajo de investigación responde a una investigación de tipo descriptiva – correlacional.

Es una investigación No Experimental, de corte transversal. Este estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010)

La población del presente estudio estuvo constituida por 30 funcionarios de la Contraloría General de la República.

La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, que para el caso es 30 funcionarios de la Contraloría General de la República.

El presente trabajo de investigación no incluye muestra ni muestreo debido a que la población es censal.

Para el siguiente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos.

En el presente trabajo se aplicó un cuestionario que consta de 20 preguntas relacionadas a las dos variables de estudio, mediante la escala de medición de las variables tipo Likert, cuyo tiempo de aplicación fue de aproximadamente 17 minutos, cuyo idioma es el español.

En este sentido, se realizaron las siguientes acciones:

Se solicitó una autorización a la Institución donde se llevó a cabo la recolección de datos.

Para el procesamiento de los datos se trabajó con tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y según el resultado de significancia de la prueba de normalidad se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

9. RESULTADOS

En la contrastación de hipótesis respecto a la hipótesis general se concluyó que el sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

En la contrastación de hipótesis respecto a la hipótesis específica 1, se concluyó que la conceptualización está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.572 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

En la contrastación de hipótesis respecto a la hipótesis específica 2, se concluyó que la evaluación y diseño está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.515 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

En la contrastación de hipótesis respecto a la hipótesis específica 3, se concluyó que la implementación está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.523 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

En la contrastación de hipótesis respecto a la hipótesis específica 4, se concluyó que el mantenimiento del sistema de información está relacionado directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.508 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

10. DISCUSION

Barragán (2011) en su estudio sobre "Sistema de información gerencial para el monitoreo del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública", evidenció que un 30.23% de las instituciones públicas dan cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mientras que el 69.77% no lo hacen, indicando que deberá ser automatizado considerando como mejor estrategia de solución planteada a través del diseño de un sistema de información gerencial. Respecto a las conclusiones hechas por Barragán, se ha determinado que el 33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial en su dimensión evaluación y diseño está en un nivel bueno, lo cual dicho estudio coincide con los resultados obtenidos en la presente tesis.

Por otro lado, un estudio realizado por Cumpa y Pisconte (2015) acerca de "La calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) período octubre 2014". Se encontró que el 44.1% de los clientes de la DIGEMID obtuvieron un nivel "Regularmente satisfechos" con una tendencia de 41.7% a la "Insatisfacción"

ante la calidad de servicio en el área de atención y que la mayor insatisfacción se observó en los clientes que hicieron trámites hacia la Dirección de autorizaciones sanitarias (DAS). En términos generales, estos resultados se asemejan al presente trabajo de investigación donde el 30.00% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad está en un nivel bueno y el 43.33% en un nivel regular.

11. CONCLUSIONES

El sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

La conceptualización está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.572 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

La evaluación y diseño está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.515 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

La implementación está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.523 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

El mantenimiento del sistema de información está relacionado directa y positivamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.508 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

12. REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). Administración General. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.
- Albrecht, K (1990). La revolución del servicio. Panamericana Editorial. Universidad de California.
- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela.
- Barragán, L. (2011). Sistema de información gerencial para el monitoreo del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Quito.
- Basterra, M. (2009). El derecho de acceso a la información pública en Iberoamérica. Editorial Adrus. Lima, Perú.
- Cárdenas L. (2005). Diagnóstico de calidad y productividad en las empresas del sector metalmecánica de la provincia de Valdivia. Síntesis Tecnológica Universidad Austral de Chile.
- Carlzon, J. (1991). El momento de la verdad. Ediciones Diaz de Santos S.A. Asociación para el

Progreso de la Dirección. Madrid, España.

Carreras, E. (2006). Como educar en valores. Ministerio de Educación y Ciencia. Ediciones Morata. Madrid, España.

Coba, E. (2012) Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas, sobre la plataforma tecnológica JEE6 CON EL FRAMEWORK JBOSS SEAM, Ecuador.

Congreso de la República. (2001). Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo Legal. Lima.

Congreso de la República. (2002). Ley 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Lima.

Cumpa, N. y Pisconte, V. (2015). Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID). Lima.

Crosby, P. (1996.). Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de calidad. Editorial McGraw Hill. México.

Del Ville, A. (1973). La información en la empresa. Editorial El Ateneo. Buenos Aires.

Donabedian, I. (2002). Clinical Performance and Quality Health Care. Oxford University Press. United States Of América.

Droguett, F. (2012) Calidad y satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, Chile.

Godoy, C. (2013). Sistema de información de apoyo a la gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), y calidad de servicio educativo en instituciones educativas de la Red N° 17 de la UGEL.01. Lima.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de Investigación. Quinta edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. Décimo Primera Edición. Pearson Educación. University of North Carolina.

Laudon, K. (2008). Sistema de información gerencial. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

Laudon, K. (2012). Sistema de información gerencial administración de la empresa digital. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

Mejía, F. (2006) Sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el Decanato de Postgrado de la U.S.B. Universidad Simón Bolívar.

Morales, C. (2005). Evalúe la gestión de su empresa. Editorial Panamericana. Bogotá.

Muñoz, A. (2001). Una aproximación del Sector Público: La información de las administraciones públicas. Revista General de Información y Documentación. Universidad de Extremadura. España.

- Pinto, R. y Rojas, M. (2009) Propuesta de un sistema de información gerencial para el apoyo a la toma de decisiones en el departamento de reclutamiento, selección y adiestramiento de personal de una empresa eléctrica, Venezuela.
- Preston, S., y De-Waal, F. (2002). Empathy: Its ultimate and proximate bases. Behavioral and Brain Sciences. United States Of America.
- Senn, J. (2000). Análisis y Diseño de Sistema de Información. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Serrano, J. (2012). Comunicación y atención al cliente. Ediciones Paraninfo. Madrid.
- Singer, T. y Lamm, C. (2009). The Social Neuroscience of Empathy. Annals of the New York Accademy of Sciences. Switzerland.
- Soledad, C. (2013). Gestión de la atención al cliente/ consumidor. Ediciones Paraninfo. España.
- Stair , R., & Reynolds, G. (2010). Principios de sistemas de información. Cengage Learning. United States Of América.
- Suárez, R. (2012) El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012. Perú.
- Vega, O. (2010) Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE, Venezuela
- World Bank (1998). Temas de Discusión para la Reunión de la Política del Banco Mundial sobre Pueblos Indígenas. Quito, Ecuador.
- Zanabria, J. (2006) El sistema de información gerencial: Una propuesta de análisis organizacional. Lima.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Ediciones Díaz de Santos. New York.
- Zeithman, V. y Bitner, J. (2002). Marketing de servicio. 2da Edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

Anexo H. Declaración Jurada Publicación Artículo Científico**DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Jessica Milagros Solís Muñoz., estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa en Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07526567, con el artículo titulado “El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesús María, 2014 - 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 21 de Marzo del 2017

Jessica Milagros Solís Muñoz