

UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



TESIS

**“SISTEMA DEL COMEDOR Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE
ATENCION A LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERIA DE
SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ
CARRION”**

PRESENTADO POR:

JOEL ADAN LOARTE CASTILLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

ASESOR

Mo Ing. EDWIN IVAN FARRO PACIFICO

HUACHO – 2019

ING CESAR ARMANDO DIAZ VALLADARES

PRESIDENTE

ING EDDY QUISPE SOTO

SECRETARIO

ING CARLOS CRUZ CASTAÑEDA

VOCAL

ING. EDWIN IVAN FARRO PACIFICO

ASESOR

DEDICATORIA

A mis padres,

A mi esposa,

A mis hermanos y hermanas

Por su apoyo incondicional

El autor

AGRADECIMIENTO

A mis profesores, asesor y a todos

Aquellos que colaboraron

Para realización este proyecto

INDICE

	Prefacio
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCION	vii
	Página
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema General	11
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivo específico	12
1.4. Justificación de la investigación	12
1.5. Delimitación del estudio	13
1.6. Viabilidad del estudio	13

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes de la investigación	14
2.2.	Bases teóricas	31
2.3.	Definiciones conceptuales	43
2.4.	Formulación de la hipótesis	44
2.4.1.	Hipótesis general	44
2.4.2.	Hipótesis específicas	45

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1.	Diseño metodológico	46
3.1.1.	Tipo de investigación	46
3.1.2.	Nivel de investigación	46
3.1.3.	Enfoque	46
3.2.	Población y muestra	46
3.3.	Operacionalización de variables e indicadores	48
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.4.1.	Técnicas a emplear	49
3.4.2.	Descripción de los instrumentos	49
3.5.	Técnicas para el procesamiento de la información	49

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1.	Resultados y análisis de la encuesta	50
4.2.	Resultados descriptivos de las variables	51

4.2.1. Resultados de los indicadores de la primera variable: sistema del comedor	51
4.2.2. Contrastación de hipótesis	74
4.3. Resumen de variables de la investigación	
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	78
5.2. Recomendaciones	78
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXO N°1: Matriz de consistencia	83
ANEXO N°2: Modelo de Encuesta General	85
ANEXO N°3: Validación del instrumento	90
ANEXO N°4: Análisis de confiabilidad	94

RESUMEN

Objetivo: determinar cómo se relaciona el sistema de comedor con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Métodos: Métodos: se aplicó el método deductivo e inductivo. Se utilizó el modelo de diseño de investigación correlacional. La población de estudio fue de 345 estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de los cuales se obtuvo una muestra aleatoria final de 119 estudiantes para la investigación. Se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La confiabilidad del instrumento se validó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach (0.94). Para las pruebas de hipótesis se utilizó el análisis de chi-cuadrado. Resultados: Se encontró que el Sistema de Variables: Comedor, tiene buenos niveles en sus categorías; mientras que la Variable: calidad de atención, también tiene niveles buenos en sus categorías. Por otro lado, la prueba de hipótesis total del análisis mostró una significancia muestral de 0.000, menos de 0.05 probabilística, lo que confirma la hipótesis planteada en la investigación. Conclusiones: a la luz de los resultados, se establece que el Sistema del Comidar está relacionado con la calidad de atención de los estudiantes de ingeniería informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en la ciudad de Huacho.

Palabras clave: transparencia, calidad, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

Objective: To determine the way in which the dining room system is related to the quality of attention of the students of the school of systems engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University. **Methods:** The deductive and inductive method was applied. The correlational research design model was used. The study population was 345 students from the school of computer engineering at the José Faustino Sánchez Carrión National University, of which a final random sample of 119 students was obtained for research. A questionnaire was used as a data collection instrument. The Reliability of the instrument was validated using the Cronbach's Alpha coefficient (0.861). For the hypothesis tests the chi-square analysis was used. **Results:** It was found that the **Variables:** Dining system, has good levels in its categories; while the **Variable:** quality of attention, has intermediate levels in its categories; each variable with values of 44.8%, and 40.3% respectively. On the other hand, the total hypothesis test of the analysis showed a sample significance of 0.000, less than 0.05 probabilistic, which confirms the hypothesis raised in the investigation. **Conclusions:** In the light of the results, it is established that the Dining System is related to the quality of attention of the students of computer engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University in the city of Huacho.

Keywords: transparency, quality, safety, reliability, responsiveness

INTRODUCCION

La importancia de prestar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes se ha convertido en uno de los principales objetivos de todas las instituciones. El objetivo de la investigación es proporcionar un apoyo integro y con capacidad de respuesta inmediata con la finalidad de brindar una calidad de atención. Hay necesidad que nuestra institución asegure que los servicios proporcionados a los alumnos de nuestra universidad cumplen con los objetivos mencionados en el párrafo anterior, ofreciendo trabajo completo, cumplimiento de lo establecido, satisfacción en la atención, respuesta con prontitud, ayuda inmediata y espera de poco tiempo.

La investigación propuesta se justifica porque se propone determinar la forma en que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Esta calidad de atención de los alumnos nos va a permitir tener conocimiento real de la calidad de servicio que se viene prestando a través del comedor universitario. Así mismo es una autoevaluación para mejorar el sistema del comedor, dado que somos conscientes que no existen sistemas o servicios perfectos.

Los resultados de la investigación determinaron que el valor de significancia de muestra es 0,000 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El año de 1959 el 16 de diciembre la universidad comunal del centro creó la facultad de acuicultura y oceanografía con sede en la ciudad de Huacho e inicia actividades el 3 de abril de 1960, siendo su primer decano el Dr. Erwin Scheweigger. En el mes de enero del año 1962 la Universidad Comunal del Centro se convierte en Universidad Nacional del Centro del Perú, la misma que en 1963 crea la facultad de ciencias económicas y la facultad de letras y educación.

Luego de un proceso se logra la autonomía de la filial en diciembre de 1968, con retroactividad al 31 de diciembre de 1976 mediante decreto ley 17358. En la actualidad la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión cuenta con 13 facultades y 37 escuelas profesionales, así mismo tiene más 13,000 alumnos. Cuenta también con la escuela de posgrado donde ofrece 33 programas de maestrías y 5 programas de doctorado.

Con el paso de los años la población de la universidad ha ido creciendo por lo que la necesidad de atender a más comensales y proporcionar un servicio adecuado ha ido en aumento.

La importancia de prestar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes se ha convertido en uno de los principales objetivos de todas las instituciones. El objetivo de la investigación es proporcionar un apoyo integro y con capacidad de respuesta inmediata con la finalidad de brindar una calidad de atención. Hay necesidad que nuestra institución asegure que los servicios proporcionados a los alumnos de nuestra universidad cumplen con los objetivos mencionados en el párrafo anterior, ofreciendo trabajo completo, cumplimiento de

lo establecido, satisfacción en la atención, respuesta con prontitud, ayuda inmediata y espera de poco tiempo, motivo por el cual este proyecto de investigación pretende evaluar si el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, con la finalidad de saber si la información proporcionada es ofrecida con transparencia, calidad de la información y seguridad de la información.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión”

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo el sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

- b) ¿Cómo el sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la forma en que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión”

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la forma en que el sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- b) Determinar la forma en que el sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación propuesta se justifica porque se propone determinar la forma en que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Esta calidad de atención de los alumnos nos va a permitir tener conocimiento real de la calidad de servicio que se viene prestando a través del comedor universitario. Así mismo es una autoevaluación para mejorar el sistema del comedor, dado que somos conscientes que no existen sistemas o servicios perfectos.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la facultad de ingeniería industrial, sistemas e informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión de la ciudad de Huacho.

1.5.2. Delimitación temporal

El desarrollo del proyecto de investigación se llevará a cabo entre los semestres 2019-I al semestre del 2019-II.

1.5.3. Delimitación social

La tesis se orientó al estudio de la población de la escuela de ingeniería de sistemas de la facultad de ingeniería industrial, sistemas e informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Participan el autor, el asesor, los jurados, los encuestados y colaboradores de la investigación.

1.6 Viabilidad del estudio

Nuestra investigación propuesta se muestra viable porque se dispone del recurso más importante de la investigación que es el recurso de la información, así mismo se dispone de recursos económicos, tecnológicos y otros.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Armada (2015) realizó la tesis titulada:

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución en la Universidad de Murcia. El objetivo es valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales, 1991 y 2015, en relación a los siguientes criterios: a) Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios, b) Calidad de las instalaciones y material deportivo, c) Personal, d) Coste y pago de los servicios e) Información recibida sobre actividades deportivas. Concluyendo que en general el valor medio de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alto. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que lo perciben de forma superior a los usuarios de 2015. En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años. (p. 11,229)

Ros (2016) realizó la tesis titulada:

Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual en la universidad católica San

Antonio. Tiene como objetivo general de este trabajo es determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). En su metodología estableció para poder alcanzar los objetivos planteados en este proyecto es necesario abordar dos etapas. La primera etapa consiste en la elaboración de un marco teórico que ponga de relieve la literatura existente sobre el tema objeto de investigación. Esta investigación tiene por objeto el estudio de cuatro constructos diferenciados, aunque estrechamente relacionados: calidad del servicio, satisfacción del usuario, intenciones de comportamiento, y calidad de vida. Para ello, esta investigación abordará distintas etapas. Las conclusiones obtenidas en el análisis empírico y se discuten los resultados. Se señalan las conclusiones relativas a la validación de los instrumentos de medida empleados en esta investigación. (p. 23-24,207)

2.1.2. Investigaciones nacionales

Redhead (2015) indicó:

En sus tesis Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo en la Universidad Mayor de San Marcos. Nos indica en su tesis como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. Con respecto a su metodología el tipo de investigación es Básica, Pura o Teórica, porque se

fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios. Se concluye que la calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chacabayo. (p. 6,88,120)

Barrionuevo (2015) indicó:

En su tesis Percepción del clima laboral y nivel de satisfacción laboral del personal de la dirección regional de educación Puno -2013. El objetivo es determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Educación Puno 2013, en la cual se concluye que el 38% del personal de la Dirección Regional de Educación Puno percibe al clima organizacional medianamente favorable, sin embargo, el 34% se encuentran satisfechos con la labor que desarrollan en la entidad; es así que el 16% que perciben al clima organizacional en forma desfavorable presentan insatisfacción laboral, el 22% que percibe medianamente favorable al clima de la misma manera se encuentra satisfechos, aunque el 11% del personal que percibe al clima en forma desfavorable señalaron estar plenamente satisfechos laboralmente.(p. 15,95)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de información

Lapiedra y Herrando (2011) explicaron:

Concepto de sistema de información Todo sistema se puede dividir en subsistemas. Dado que la empresa se comporta como un sistema, es posible fragmentar sus partes en subsistemas. Según la literatura de teoría de la organización, se puede dividir la empresa en los siguientes sistemas: comercial, de operaciones, financiero, de personal, y de información. El sistema de información se relaciona con el resto de sistemas y con el entorno. Un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas (Meguzzato y Renau, 1991). (p. 13)

Kendall, K.E., Kendall, J.E., (2011) Explicó:

Durante mucho tiempo, las organizaciones han reconocido la importancia de administrar recursos clave como las personas y la materia prima. Actualmente, la información ha encontrado su lugar apropiado como recurso clave. Los responsables de la toma de decisiones por fin comprenden que la información no es sólo un producto derivado de las operaciones comerciales, sino que además provee impulso a las empresas y puede constituir el factor decisivo para determinar el éxito o el fracaso de un

negocio. Para maximizar la utilidad de la información, una empresa debe administrarla en forma apropiada, de la misma manera en que administra los demás recursos. Los administradores necesitan comprender que hay costos asociados con la producción, distribución, seguridad, el almacenamiento y la recuperación de toda información. Aunque la información está a nuestro alrededor, no es gratuita y no debemos dar por hecho su uso estratégico para poner a una empresa en una posición competitiva. (p. 1)

Domínguez (2012) indicó:

En sentido amplio, un sistema es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común”.1Siguiendo esta propuesta, podemos decir que un sistema es la organización de partes interactuantes e interdependientes que se encuentran unidas y relacionadas para formar una célula compleja. Con esto nos referimos a un grupo de elementos que realizan actividades para alcanzar un objetivo común, ya sea operando sobre los datos, la energía o la materia para suministrar información. “Los sistemas proporcionan información tanto de problemas como de oportunidades”.2La clasificación y el análisis de las características de un sistema es un proceso que requiere conocer quién lo realiza, el objetivo que se pretende alcanzar y las condiciones particulares en las que se desarrolla. Sin embargo, antes de emprender el análisis de un sistema, conviene estar al tanto de la clasificación general de los sistemas. (p. 10)

2.2.2. Calidad de atención

Pérez, T.V., (2006) explicó:

Los esfuerzos de las organizaciones han estado dirigidos hacia las actividades de dirección y administración de los recursos económicos, humanos y materiales para cumplir sus objetivos económicos. Actualmente, en un mercado tan competitivo, las empresas reconocen la dificultad que encuentran para cumplir sus metas y diferenciarse de sus competidores. En muchos sectores, los productos y servicios son tan similares que los clientes tienen dificultad para distinguir a que empresa pertenecen. La competencia que caracteriza a los mercados dificulta que los consumidores puedan establecer diferencias entre los numerosos productos ofrecidos. Así, la única manera de encontrar que los clientes sigan comprando los productos y servicios ofrecidos por la empresa reside en presentarles algo más, relacionado con la atención brindada.

(p. 1)

Estrada (2007) Explicó:

La Calidad de Servicio se manifiesta en dos frentes: Diseño y Realización. El diseño es el servicio básico que se ofrece al cliente, las condiciones que permitirán brindar el servicio. Por ejemplo, en una oficina, el diseño podría ser la adecuación física del área: El acceso fácil a oficinas, áreas; las ventanillas disponibles / Áreas de atención; La información / Rotulación de los servicios; Disponibilidad de personal; Disponibilidad de equipos y/o materiales (Ej. Formularios); Horario (adecuado); por otra parte, la realización consiste en hacer

adecuadamente el trabajo, es decir se concentra en cómo se ejecutó el servicio y está relacionada con: la experiencia que tiene el cliente cuando usa el servicio; si recibió la atención adecuada; si pudieron hacer los cambios sin molestias; si fueron amables y corteses; si hubo tranquilidad; si el cliente percibió el interés por atenderlo (p. 12)

Tigani (2006) Explicó:

Es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido. $Calidad = Resultados - Expectativas$. Si al efectuar esta resta, en cada momento de verdad, el resultado es positivo, es porque hay una calidad perceptible, en cambio si el resultado es negativo la insatisfacción será inevitable. Es claro que el concepto de calidad total involucra todo lo que es perceptible eliminando la separación de producto y servicio. (p. 26)

López (2013) Explicó:

El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, según menciona Kleyman (2009) el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio,

logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa. (p. 6)

2.3. Definiciones conceptuales

Aprendizaje: Es el proceso mediante el cual se adquiere conocimientos, habilidades, valores y actitudes, permitiendo mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.

Tiempo de respuesta: Tiempo de respuesta o tiempo de reacción es la cantidad de tiempo que pasa desde que percibimos algo hasta que damos una respuesta.

Precisión: Es la capacidad de un instrumento de dar el mismo resultado en diferentes mediciones hechas en las mismas condiciones, lo cual debe realizarse a corto plazo.

Veracidad: Está relacionado con todo lo que se refiere a la verdad o la realidad.

Confiabilidad: Se refiere a la consistencia de los resultados. En el análisis de la confiabilidad se pretende que los resultados de un cuestionario sean los mismos con los resultados del mismo cuestionario en otro momento. Si esto sucede se puede decir que hay un alto grado de confiabilidad.

Amigable: Desde el punto de vista de informática un sistema que permite a una persona que tiene poca experiencia interactúe de manera exitosa con el uso del sistema.

Oportuna: Que se realiza o se hace en el momento más adecuado.

Significativa: Que es importante por representar algún valor.

Actualizada: Modificar algo antiguo para que esté acorde con el momento actual.

Fiabilidad: Es la probabilidad que un sistema o dispositivo cumpla con una determinada función, además de cumplir con ciertas condiciones durante un tiempo determinado.

Disponibilidad: Es la disponibilidad a la posibilidad que un objeto o persona este presente cuando se la necesita.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión
- b) El sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque su estudio se basa en un problema real, relacionado con el uso de los servicios informáticos de nuestra universidad y su relación con el grado de satisfacción de los clientes.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional.

Descriptivo porque la investigación hará una descripción de las características de las variables a través de sus dimensiones e indicadores.

Correlacional porque la investigación busca la posible asociación de dos variables los cuales son materia de nuestra investigación.

3.1.3. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

La población para la muestra de la investigación es de 345 estudiantes de la escuela de ingeniería de sistemas.

3.2.2 Muestra

Para el tamaño de la muestra se utilizará la formula estadística de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot x \cdot p \cdot x \cdot q \cdot x N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot x \cdot p \cdot x \cdot q}$$

Donde:

- = tamaño de la muestra
- = 0.5 (probabilidad de 50%)
- = 0,5 (probabilidad de 50%)
- = 1,96 (al 95% nivel de confianza)
- = tamaño de la población
- = 0,05 (nivel de error 5%)

Si el tamaño de la muestra calculada resulta mayor al 10% de la población seleccionada, se aplicará el siguiente Modelo de ajuste estadístico.

Dónde:

$$O = \frac{m}{n + (z^2 / e^2)}$$

- o = Muestra ajustada
- = Tamaño de muestra inicial
- = Tamaño de población

Ahora el tamaño de la muestra de nuestra investigación, siendo la población de 345 personas:

$$= \frac{(345)}{(1.96^2 / 0.05^2) + 345}$$
$$= 182$$

Como 182 es mayor al 10% de 345.

$$O = \frac{\quad}{+(\quad / \quad)}$$

$$o = 119,15$$

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMA DEL COMEDOR	Transparencia de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Veracidad • Confiabilidad • Fiable
	Calidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Precisa • Confiabilidad • Significativa
	Seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Veracidad • Confidencialidad • Fiabilidad
CALIDAD DE ATENCION	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Precisión • Eficacia • Fiabilidad
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta con prontitud • Ayuda inmediata • Espera de poco tiempo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

La investigación tiene como técnica la encuesta.

3.4.2. Descripción del instrumento

Para la primera y segunda variable se utilizará el cuestionario del modelo

SERVQUAL.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleará el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencia y la prueba de Pearson.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences- SPSS versión 24 de los cuales los resultados se presentarán en tablas y figuras.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

En la recolección de datos para nuestra investigación se elaboró un modelo de Encuesta que se dirigió a los alumnos de la escuela profesional de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La encuesta se aplicó a la Muestra determinada en el capítulo de metodología, el cuál fue determinado por 119 alumnos.

El Modelo de la Encuesta aplicado se muestra en el Anexo 2.

La encuesta se aplicó respetando los criterios de sinceridad, individual y anónimo.

Ella se constituyó con un total de **15 Preguntas**; sobre los indicadores del sistema del comedor se establecieron **09 preguntas**, sobre los Indicadores de la calidad de atención se establecieron **06 preguntas**.

Cada pregunta contiene diversos niveles de respuestas, considerando la característica de escala ordinal y cuantitativa. Su validación fue realizada por expertos en investigación, quienes le dieron una aprobación del **90%** en promedio.

Así mismo se midió su grado de Confiabilidad, que según el Alpha de Cronbach le otorgo un coeficiente de consistencia interna de **0.94**, que lo identifica como de Muy Alta fiabilidad (pertenece al intervalo de 0.8-1.0).

Sobre estos puntos, ver los Anexos 3 y 4.

El instrumento empleado, fue un modelo de cuestionario con preguntas cerradas y respuestas con escalas diversas, las que corresponden a los indicadores de las variables principales, tienen los siguientes niveles:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe/no opina

- De acuerdo
- Completamente de acuerdo

Las preguntas han tenido el propósito de cubrir las expectativas de la investigación, sobre todo en lo que a tiempo de respuesta se refiere.

Previa a la encuesta, se informó a los encuestados sobre los objetivos de la presente investigación, y de lo importante que era su colaboración con su información, para el éxito de la investigación. La información obtenida es muy valiosa, ella se organizó y procesó para luego realizar las interpretaciones correspondientes.

4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES

4.2.1. Análisis de los indicadores

Transparencia de la información contribuye a la veracidad de la información

Tabla 1: Transparencia de la información contribuye a la veracidad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	5	4,2	4,2	8,4
	No sabe/no opina	7	5,9	5,9	14,3
	De acuerdo	41	34,5	34,5	48,7
	Completamente de acuerdo	61	51,3	51,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

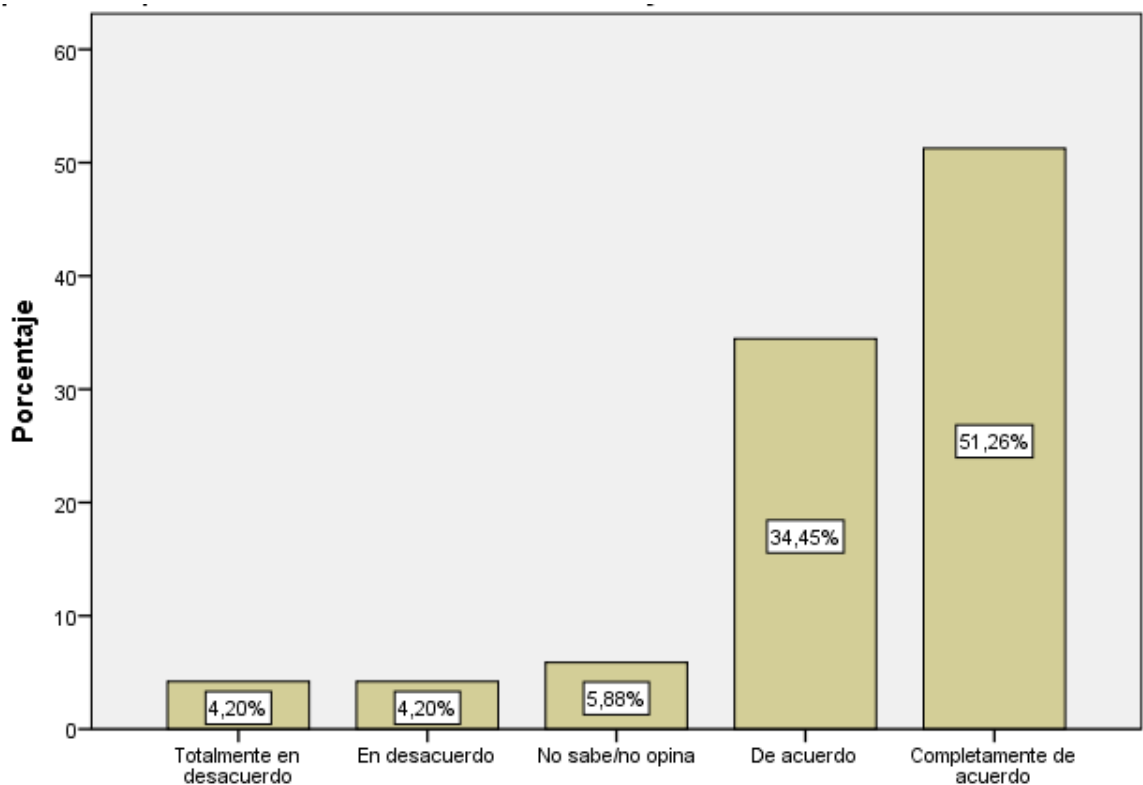


Figura 1: *Transparencia de la información contribuye a la veracidad de la información*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador transparencia de la información contribuye a la veracidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 51,26% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 34,45%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/opina representado con un 5,88%. En cuarto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 4,2%. En quinto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 4,2%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la transparencia de la información contribuye a la veracidad de la información.

La transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información

Tabla 2: La transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	8	6,7	6,7	10,1
	No sabe/no opina	5	4,2	4,2	14,3
	De acuerdo	43	36,1	36,1	50,4
	Completamente de acuerdo	59	49,6	49,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

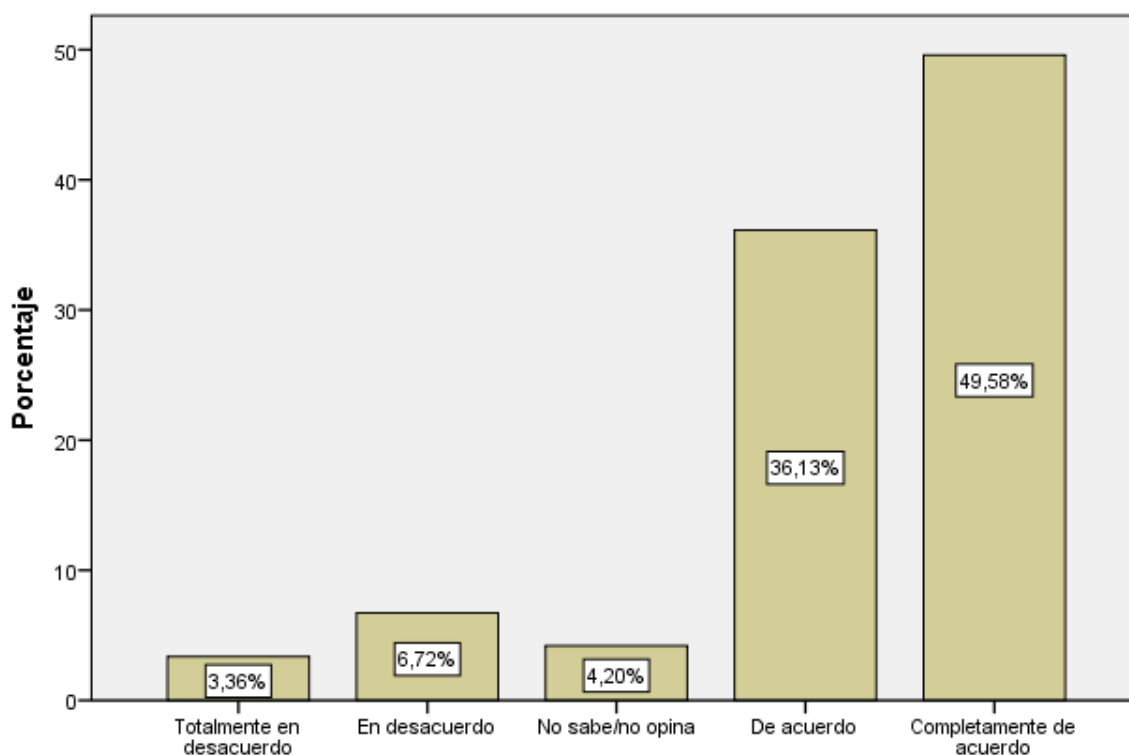


Figura 2: La transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa

valoración se encuentra en primer lugar con 49,58% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 36,13%. En tercer lugar, se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 6,72%. En cuarto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 4.2%. En quinto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información.

La transparencia de la información contribuye a la fiabilidad de la información

Tabla 3: La transparencia de la información contribuye a la fiabilidad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	7,6	7,6	7,6
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	45	37,8	37,8	52,1
	Completamente de acuerdo	57	47,9	47,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

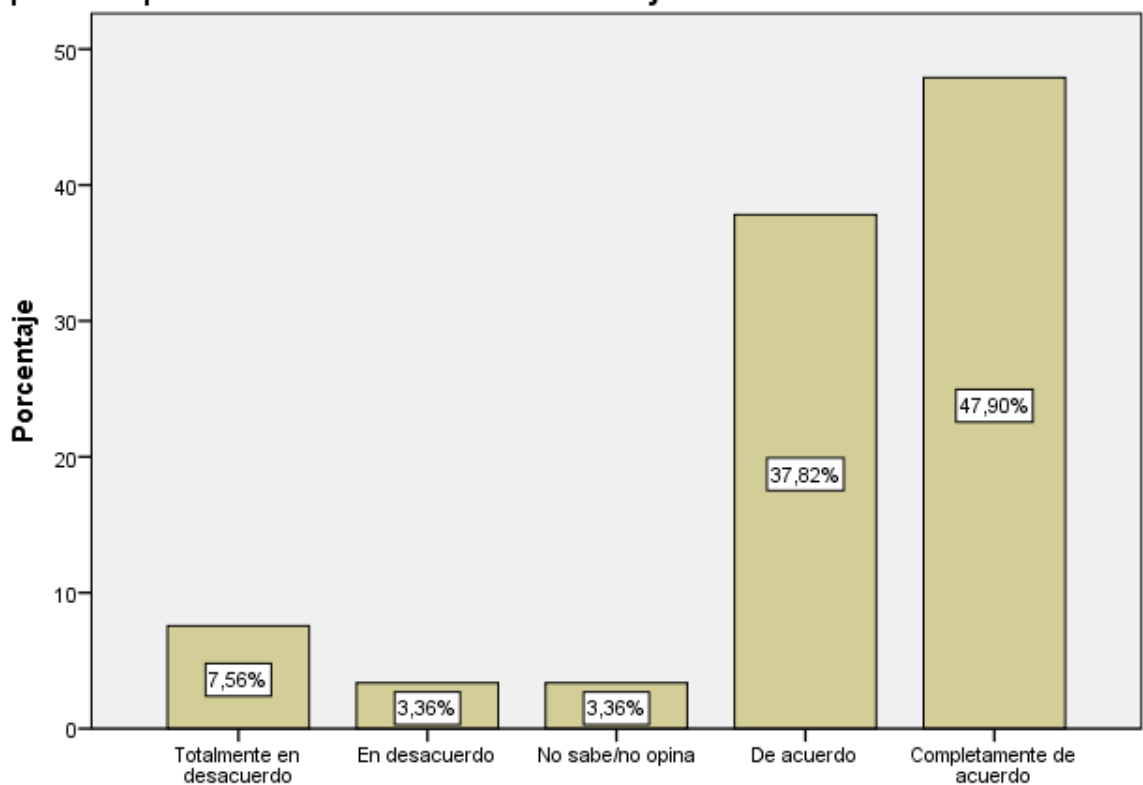


Figura 3: La transparencia de la información contribuye a la fiabilidad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la transparencia de la información contribuye a la fiabilidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 47,90% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 37,82%. En tercer lugar, se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 7,56%. En cuarto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3,36%. En quinto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 3,36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la transparencia de la información contribuye a la fiabilidad de la información.

La calidad de la información contribuye a la precisión de la información

Tabla 4: La calidad de la información contribuye a la precisión de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	8,4
	No sabe/no opina	7	5,9	5,9	14,3
	De acuerdo	43	36,1	36,1	50,4
	Completamente de acuerdo	59	49,6	49,6	100,0
Total		119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

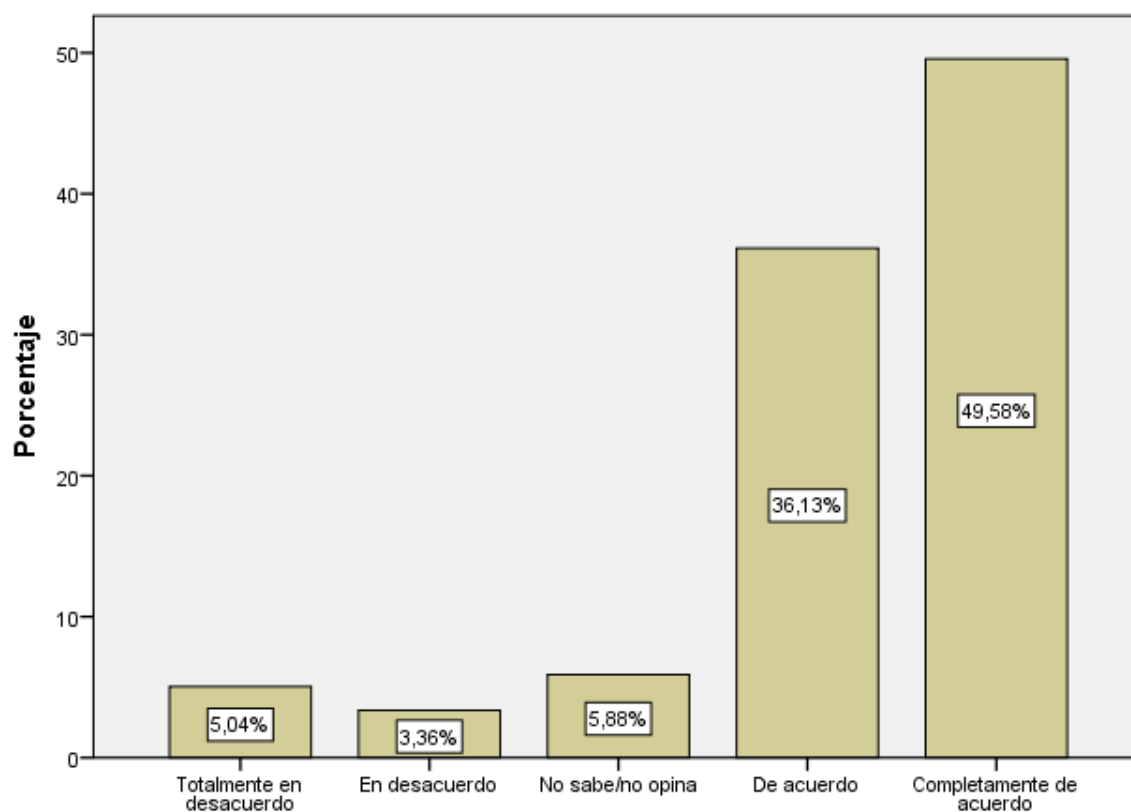


Figura 4: La calidad de la información contribuye a la precisión de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la calidad de la información contribuye a la precisión de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 49,58% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 36,13%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 5,88%. En cuarto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 5.04%. En quinto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la calidad de la información contribuye a la precisión de la información.

La calidad de la información contribuye a la confiabilidad de la información

Tabla 5: La calidad de la información contribuye a la confiabilidad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	6	5,0	5,0	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	54	45,4	45,4	59,7
	Completamente de acuerdo	48	40,3	40,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

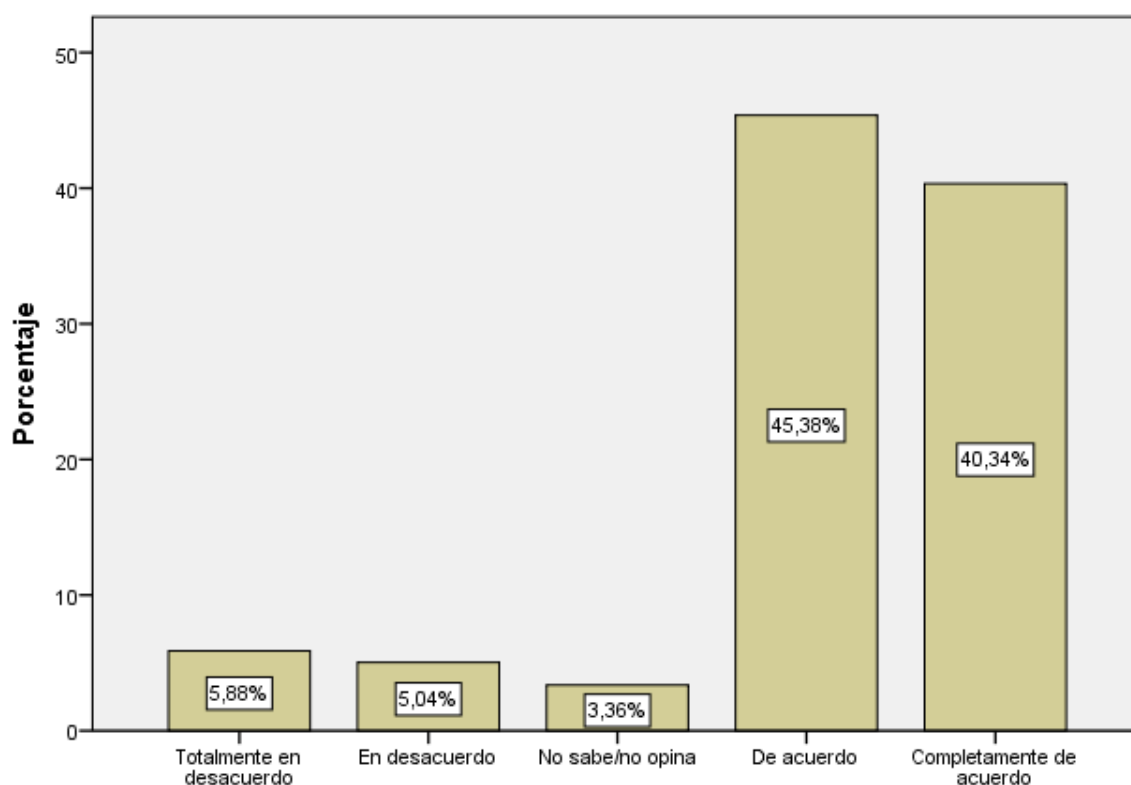


Figura 5: La calidad de la información contribuye a la confiabilidad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la calidad de la información contribuye a la confiabilidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 45,38% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración completamente de acuerdo representado con un 40,34%. En tercer lugar, se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 5,88%. En cuarto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 5,04%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3,36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la calidad de la información contribuye a la confiabilidad de la información.

La calidad de la información contribuye a la significancia de la información

Tabla 6: La calidad de la información contribuye a la significancia de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	8	6,7	6,7	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	46	38,7	38,7	52,9
	Completamente de acuerdo	56	47,1	47,1	100,0
Total		119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

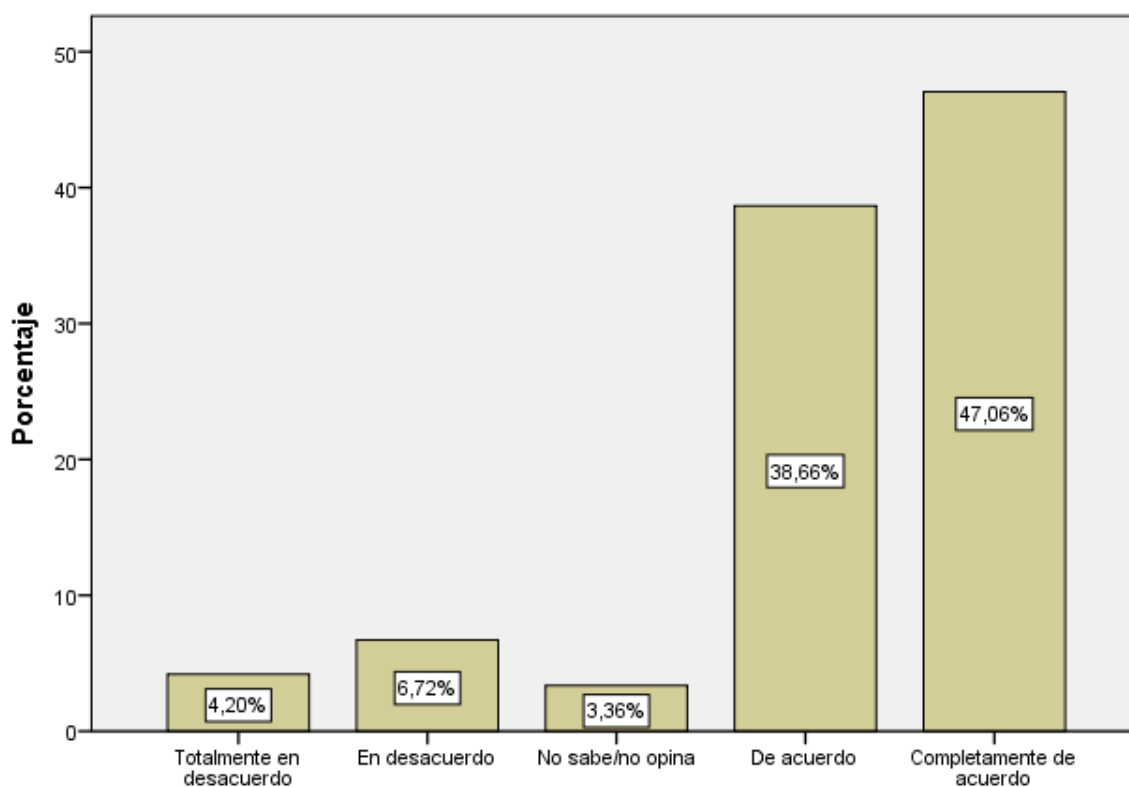


Figura 6: La calidad de la información contribuye a la significancia de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la calidad de la calidad de la información contribuye a la significancia de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión

identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 47,06% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 38,66%. En tercer lugar, se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 6,72%. En cuarto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 4.2%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la calidad de la información contribuye a la significancia de la información.

La seguridad de la información contribuye a la veracidad de la información

Tabla 7: La seguridad de la información contribuye a la veracidad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	5	4,2	4,2	8,4
	No sabe/no opina	7	5,9	5,9	14,3
	De acuerdo	49	41,2	41,2	55,5
	Completamente de acuerdo	53	44,5	44,5	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

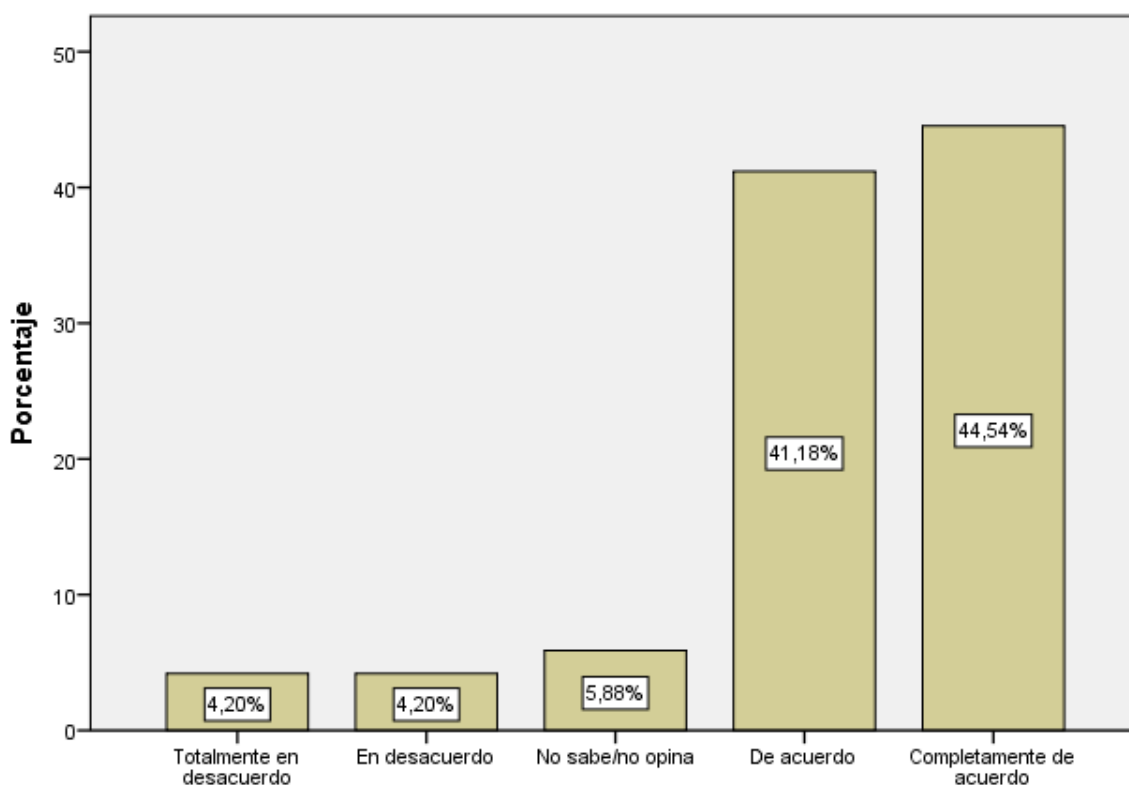


Figura 7: La seguridad de la información contribuye a la veracidad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la seguridad de la información contribuye a la veracidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 44,54% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 41,18%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 5,88%. En cuarto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 4.20%. En quinto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 4.20%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la seguridad de la información contribuye a la veracidad de la información.

La seguridad de la información contribuye a la confidencialidad de la información

Tabla 8: La seguridad de la información contribuye a la confidencialidad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	8,4
	No sabe/no opina	7	5,9	5,9	14,3
	De acuerdo	40	33,6	33,6	47,9
	Completamente de acuerdo	62	52,1	52,1	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

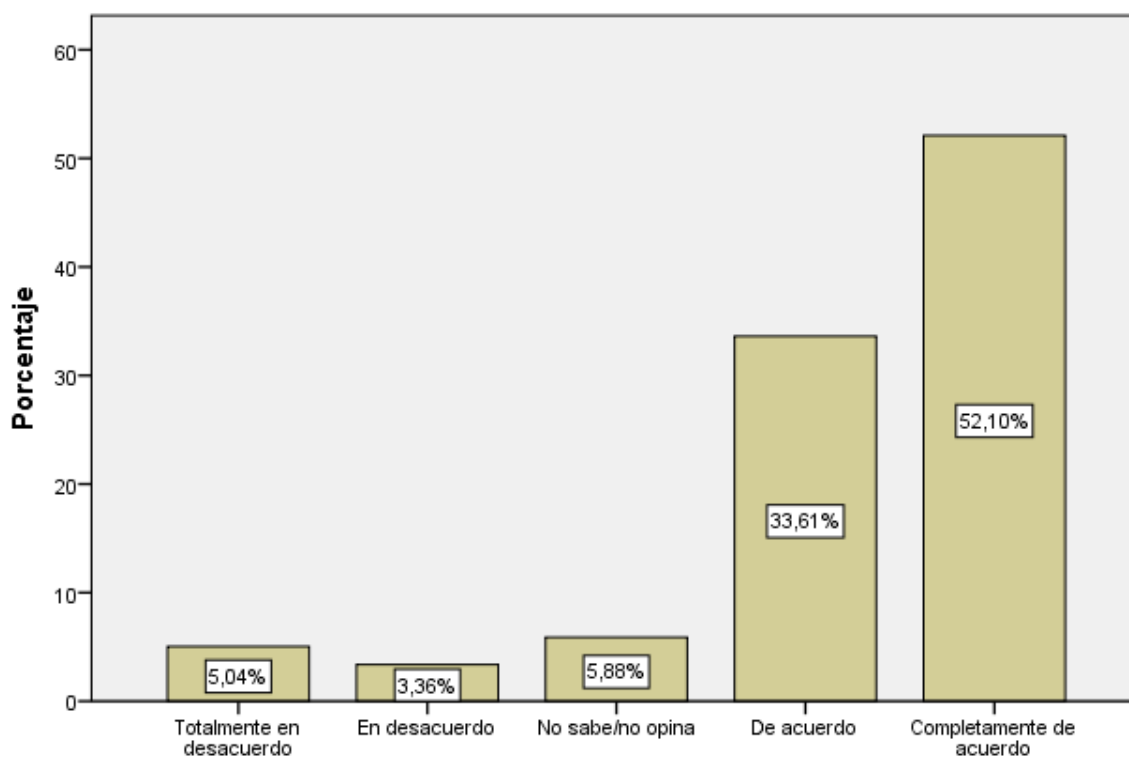


Figura 8: La seguridad de la información contribuye a la confidencialidad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la seguridad de la seguridad de la información contribuye a la confidencialidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 52,10% y

representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 33,61%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 5,88%. En cuarto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 5.04%. En quinto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la seguridad de la información contribuye a la confidencialidad de la información.

La seguridad de la información contribuye a la fiabilidad de la información

Tabla 9: La seguridad de la información contribuye a la fiabilidad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	5	4,2	4,2	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	48	40,3	40,3	54,6
	Completamente de acuerdo	54	45,4	45,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

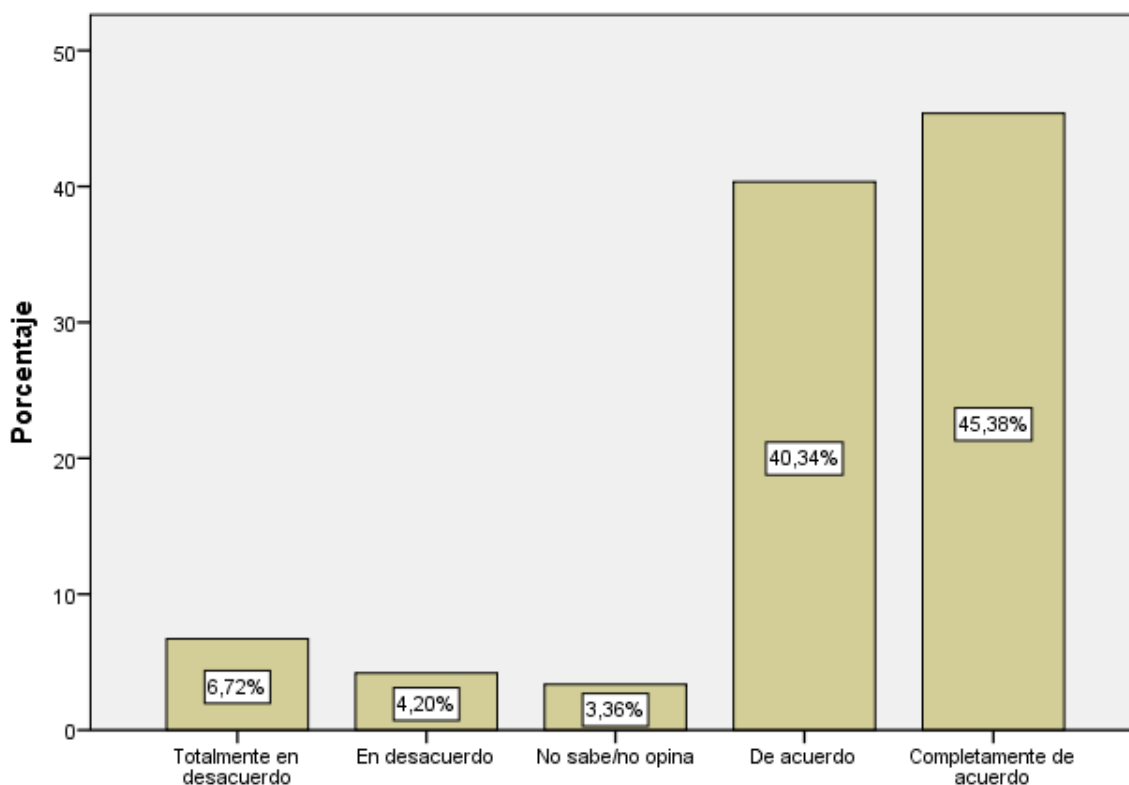


Figura 9: La seguridad de la información contribuye a la fiabilidad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la seguridad de la precisión de la información contribuye con la confiabilidad, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 45,38% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 40,34%. En tercer lugar, se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 6,72%. En cuarto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 4,20%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3,36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la información contribuye a la fiabilidad de la información.

La precisión de la información contribuye con la confiabilidad

Tabla 10: La precisión de la información contribuye con la confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	45	37,8	37,8	52,1
	Completamente de acuerdo	57	47,9	47,9	100,0
Total		119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

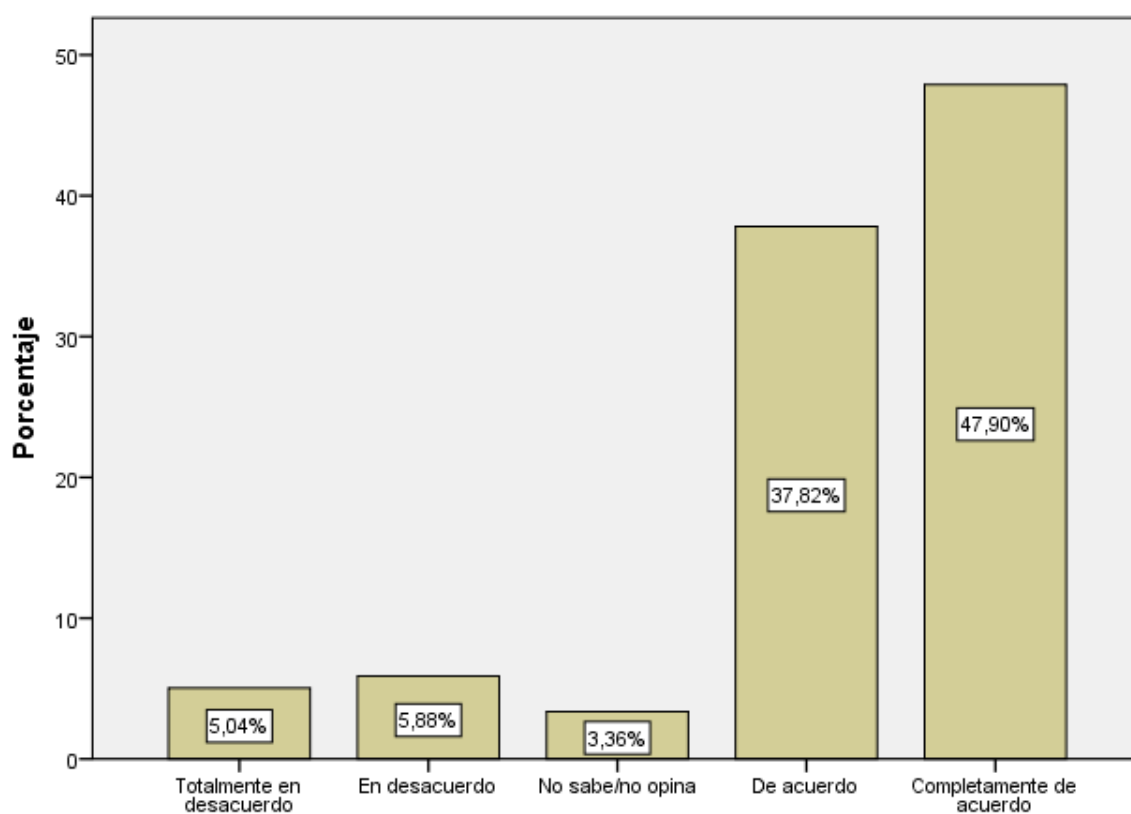


Figura 10: La precisión de la información contribuye con la confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la seguridad de la seguridad de la información contribuye a la fiabilidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 47,90% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 37,82%. En tercer lugar, se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 5,88%. En cuarto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 5.04%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la precisión de la información contribuye con la confiabilidad.

La eficacia de la información contribuye con la confiabilidad

Tabla 11: La eficacia de la información contribuye con la confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	8	6,7	6,7	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	45	37,8	37,8	52,1
	Completamente de acuerdo	57	47,9	47,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

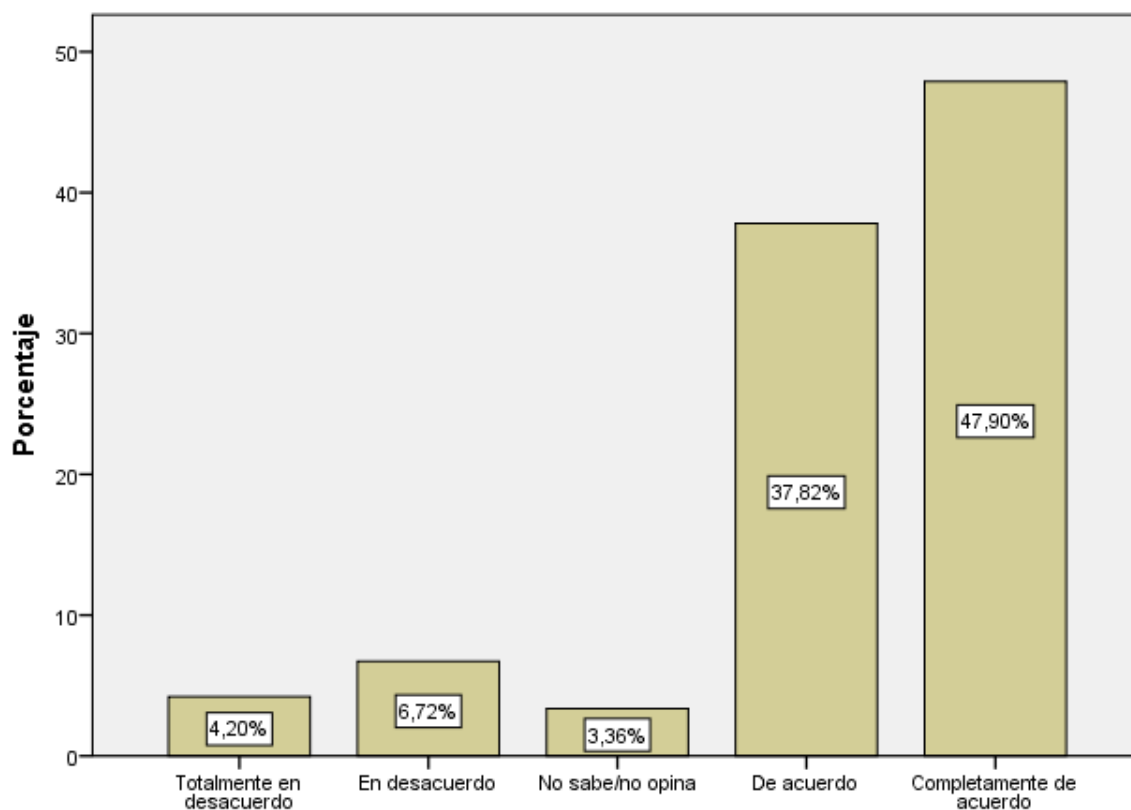


Figura 11: La eficacia de la información contribuye con la confiabilidad
 Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la eficacia de la información contribuye con la confiabilidad, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 47,90% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 37,82%. En tercer lugar, se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 6,72%. En cuarto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 4.20%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la información contribuye con la confiabilidad.

La fiabilidad de la información contribuye con la confiabilidad

Tabla 12: La fiabilidad de la información contribuye con la confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	6	5,0	5,0	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	44	37,0	37,0	51,3
	Completamente de acuerdo	58	48,7	48,7	100,0
Total		119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

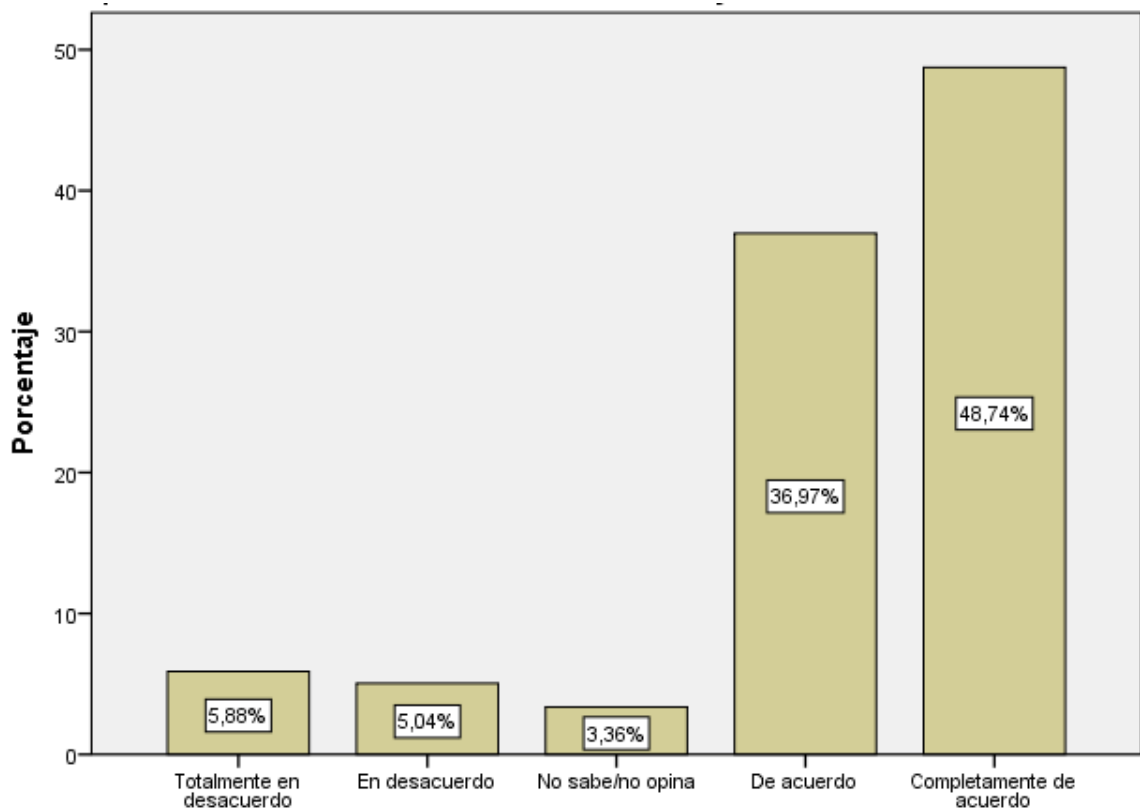


Figura 12: La fiabilidad de la información contribuye con la confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la fiabilidad de la información contribuye con la confiabilidad, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 48,74% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 36,97%. En tercer lugar, se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 5,88%. En cuarto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 5.04%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la fiabilidad de la información contribuye con la confiabilidad.

La respuesta con prontitud contribuye a la capacidad de respuesta

Tabla 13: La respuesta con prontitud contribuye a la capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	8,4
	No sabe/no opina	5	4,2	4,2	12,6
	De acuerdo	41	34,5	34,5	47,1
	Completamente de acuerdo	63	52,9	52,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

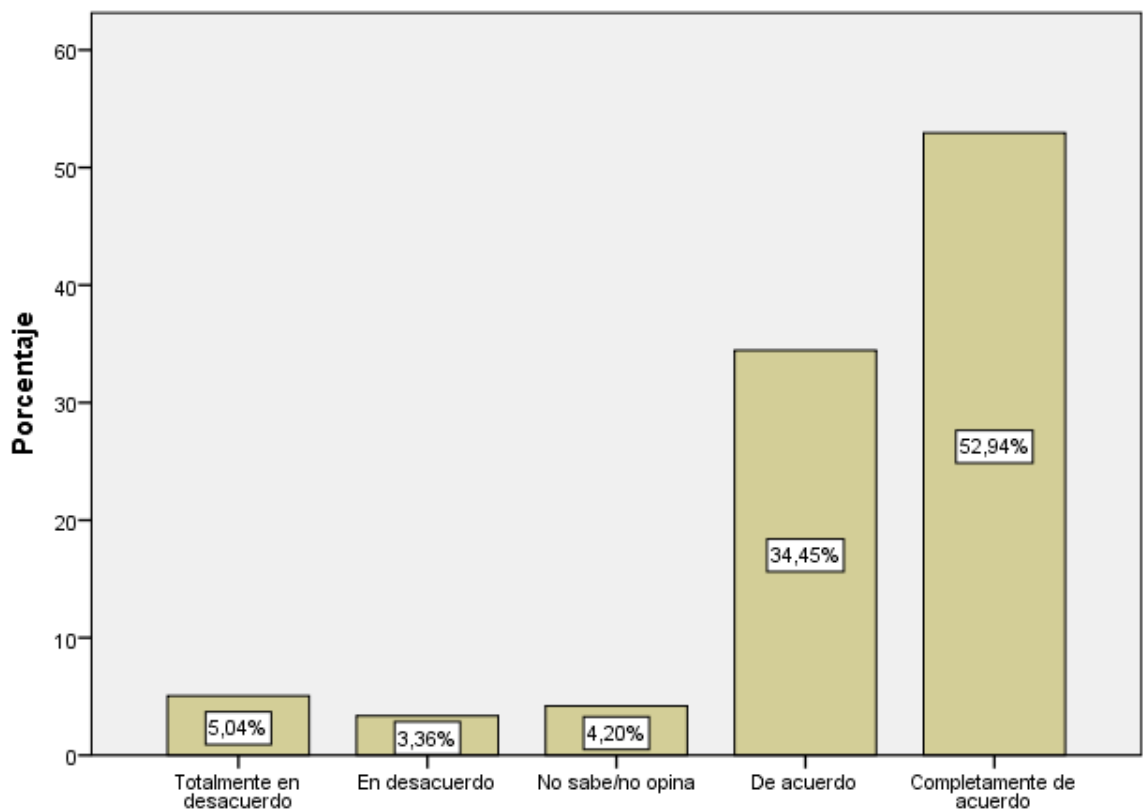


Figura 13: La respuesta con prontitud contribuye a la capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la respuesta con prontitud contribuye a la capacidad de respuesta, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 52,94% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 34,45%. En tercer lugar, se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 5,04%. En cuarto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 4,20%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3,36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la respuesta con prontitud contribuye a la capacidad de respuesta.

La ayuda inmediata contribuye a la capacidad de respuesta

Tabla 14: La ayuda inmediata contribuye a la capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	5	4,2	4,2	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	50	42,0	42,0	56,3
	Completamente de acuerdo	52	43,7	43,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

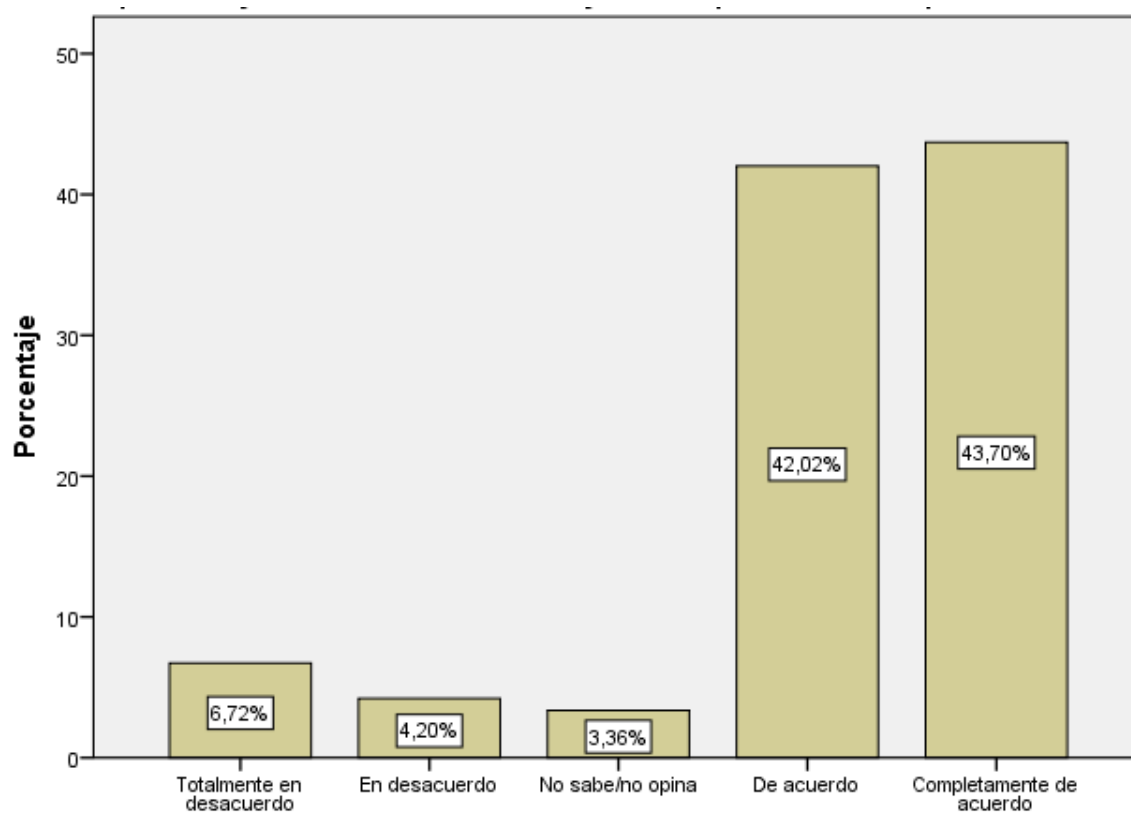


Figura 14: La ayuda inmediata contribuye a la capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la ayuda inmediata contribuye a la capacidad de respuesta, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 43,70% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 42,02%. En tercer lugar, se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 6,72%. En cuarto lugar se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 4.02%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3.36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la ayuda inmediata contribuye a la capacidad de respuesta.

La espera de poco tiempo contribuye a la capacidad de respuesta

Tabla 15: La espera de poco tiempo contribuye a la capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	8	6,7	6,7	10,9
	No sabe/no opina	4	3,4	3,4	14,3
	De acuerdo	47	39,5	39,5	53,8
	Completamente de acuerdo	55	46,2	46,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

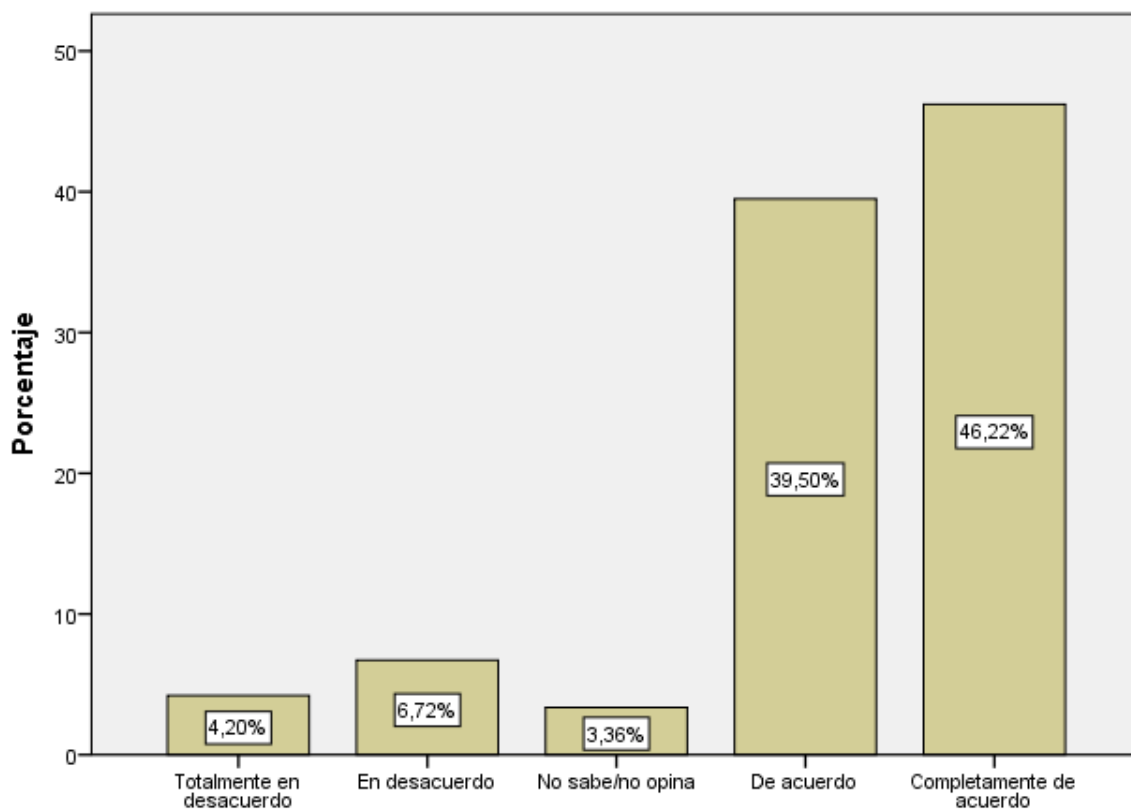


Figura 15: La espera de poco tiempo contribuye a la capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la espera de poco tiempo contribuye a la capacidad de respuesta, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 46,22% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 36,50%. En tercer lugar, se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 6,72%. En cuarto lugar se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 4,02%. En quinto lugar se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3,36%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están

de acuerdo con que la espera de poco tiempo contribuye a la capacidad de respuesta.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1:

Hn: El sistema del comedor no se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Ha: El sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Tabla 16: Tabla cruzada - confiabilidad

Sistema del comedor	Confiabilidad					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/ no opina	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	5	1	0	0	0	6
En desacuerdo	0	7	0	0	0	7
No sabe/no opina	0	0	4	0	0	4
De acuerdo	0	0	0	29	17	46
Totalmente de acuerdo	0	0	0	15	41	56
Total	5	8	4	44	58	119

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	340,562 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	141,861	16	,000
Asociación lineal por lineal	91,292	1	,000
N de casos válidos	119		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como el valor de significancia de muestra es 0,000 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Hipótesis específica 2:

Hn: El sistema del comedor no se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ha: El sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 18: Tabla cruzada – capacidad de respuesta

Sistema del comedor	Capacidad de respuesta					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/ no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	6	0	0	0	0	6
En desacuerdo	0	7	0	0	0	7
No sabe/no opina	0	0	4	0	0	4
De acuerdo	0	0	0	41	5	46
Totalmente de acuerdo	0	0	0	6	50	56
Total	6	7	4	47	55	119

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	429,919 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	205,113	16	,000
Asociación lineal por lineal	108,809	1	,000
N de casos válidos	119		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como el valor de significancia de muestra es 0,000 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el sistema del comedor el sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Hipótesis general:

- Hn: El sistema del comedor no se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión
- Ha: El sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Tabla 19: Tabla cruzada – calidad de atención

Sistema del comedor	Calidad de atención					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/ no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	6	0	0	0	0	6
En desacuerdo	0	7	0	0	0	7
No sabe/no opina	0	0	4	0	0	4
De acuerdo	0	0	0	41	5	46
Totalmente de acuerdo	0	0	0	20	36	56
Total	6	7	4	61	41	119

Elaboración: Fuente propia

Tabla 19: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	391,972 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	166,933	16	,000
Asociación lineal por lineal	98,544	1	,000
N de casos válidos	119		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como el valor de significancia de muestra es 0,000 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. DISCUSION.

El presente trabajo de investigación investigo el sistema del comedor y su relación con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Con respecto a los antecedentes nacionales e internacionales, al igual que este trabajo investigación se constata que hay una relación entre el servicio que se ofrece y la calidad de atención que reciben los usuarios o clientes según sea el caso. No solamente se constata la relación del objetivo genera sino también del específico, en nuestro proyecto de investigación se constata que hay una relación ente el sistema del comedor con la confiabilidad, capacidad de respuesta y calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas.

1.2. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de nuestra investigación, se concluye:

- En relación al primer objetivo específico, se establece que el sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión
- En relación al segundo objetivo específico, se establece que el sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Finalmente, en relación al objetivo general, se establece que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la

5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones de nuestra investigación, se recomienda:

- Con respecto a la primera conclusión, se recomienda promover acciones de difusión hacia los alumnos, sobre la confiabilidad de la información que tiene el sistema del comedor luego del ingreso de datos.
- Con respecto a la segunda conclusión, se recomienda mejorar los tiempos de respuesta ya que a menor tiempo de una transacción la atención es más rápida.
- Con respecto a la conclusión general, se recomienda optimizar los procesos del sistema mediante una nueva versión del mismo con al finalidad de siempre mejorar la atención de los alumnos

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION

6.1.Fuentes bibliográficas

Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. Quinta edición.* edit. Service quality institute. Estados Unidos.

Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.* edit. Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas. México.

Estrada, W, (2007). *Servicio y atención al cliente.* Unidad de coordinación del proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia. Perú.

Palomo, M, (2014). *Atención al cliente.* Ediciones paraninfo s.a. España.

Miquel, S., & Moliner, Miguel. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.* Castellon de la Plana-España. Universitat Jaume I.

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.* Murcia – España. Universidad católica San Antonio.

Verdugo, J. (2016). *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México.* Universidad complutense de Madrid.

Armada, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.* Murcia-España. Universidad de Murcia.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Barrionuevo, J. (2015). *Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de la dirección regional de educación puno – 2013*. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.

Domínguez (2012). *Análisis de Sistemas de Información*. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México. México

López (2013) *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora, a través del Departamento de Contaduría y Finanzas. Sonora. México.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SISTEMA DEL COMEDOR Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION A LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERIA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSINO SANCHEZ CARRION”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES – INDICAD.	METODOLOGIA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cómo el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la forma en que el sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>	<p>Hipótesis Central:</p> <p>El sistema del comedor se relaciona con la calidad de atención de los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Sistema del comedor</p> <p>Dimensiones</p> <p>Transparencia de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veracidad • Confiabilidad • Fiable 	<p>Población: 345 personas</p> <p>Muestra: 108</p> <p>Metodología de investigación</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo el sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>2. ¿Cómo el sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>c) Determinar la forma en que el sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p>c) Determinar la forma en que el sistema</p>	<p>Hipótesis Específicos:</p> <p>a) El sistema del comedor se relaciona con la confiabilidad a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>b) El sistema del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería</p>	<p>Calidad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisa • Confiabilidad • Significativa <p>Seguridad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veracidad • Confidencialidad • Fiabilidad 	<p>Diseño:</p> <p>No experimental de carácter transeccional.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p>

<p>alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p>	<p>del comedor se relaciona con la capacidad de respuesta a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>	<p>de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisión • Eficacia • Fiabilidad <p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta con prontitud • Ayuda inmediata • Espera de poco tiempo 	<p>Nivel:</p> <p>Correccional</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Instrumento:</p> <p>Mediante encuesta.</p> <p>Cuestionario de encuesta tipo Likert de 15 preguntas.</p>
--	---	--	---	---

ANEXO N° 2: ENCUESTA GENERAL



**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática**

SISTEMA DEL COMEDOR Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION A LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERIA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSINO SANCHEZ CARRION

ENCUESTA GENERAL

1. La transparencia de la información contribuye a la veracidad de la información
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

2. El transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

3. El transparencia de la información contribuye a la fiabilidad de la información
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo

- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

4. La calidad de la información contribuye a la precisión de la información

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

5. La calidad de la información contribuye a la confiabilidad de la información

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

6. La calidad de la información contribuye a la significancia de la información

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

7. La seguridad de la información contribuye a la veracidad de la información
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
8. La seguridad de la información contribuye a la confidencialidad de la información
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
9. La seguridad de la información contribuye a la fiabilidad de la información
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
10. La precisión de la información contribuye con la confiabilidad.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina

- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

11. La eficacia de la información contribuye con la confiabilidad.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

12. La fiabilidad de la información contribuye con la confiabilidad.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

13. La respuesta con prontitud contribuye a la capacidad de respuesta.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

14. La ayuda inmediata contribuye a la capacidad de respuesta.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

15. La espera de poco tiempo contribuye a la capacidad de respuesta.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

ANEXO N° 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión**

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: *Sistema del comedor y su relación con la calidad de atención a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*


OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
Organización: Existe una organización lógica.			X		
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				X	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


 INGENIERO
 EN INFORMATICA Y DE SISTEMA
 Reg. CIP N° 176195

Datos y Firma del Juez Experto:

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: ... Sistema del comedor y su relación con la calidad de atención a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

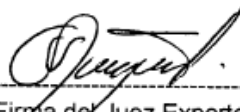
OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.			X		
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.			X		
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.			X		

Muchas Gracias por su Respuesta.


 Datos y Firma del Juez Experto:
 EDDY IVAN QUISPE SOTO
 INGENIERO INFORMATICO
 Reg CIP N° 91455

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: Sistema del Comedor y su relación con la calidad de atención a los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.


OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.			X		
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


 Datos y Firma del Juez Experto:

 RONALD DEMETRIO
 FLORES FLORES
 INGENIERO INFORMÁTICO
 Reg. CIP N° 158121

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Es el grado en que el instrumento puede medir a la Variable a la que se pretende medir. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

El Instrumento a utilizarse para recolectar información es una Encuesta con diversas preguntas, un cuestionario elaborado con los Indicadores de la Variable en estudio, el mismo que se sometió a una Consulta de Opinión a Investigadores Expertos en el área, quienes nos proporcionaron sus respectivas opiniones.

Nuestra Encuesta fue calificada por 5 Jueces Expertos, sus opiniones se resumen en la siguiente tabla.

MATRIZ DE ANALISIS

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
CLARIDAD	5	3	5	13
OBJETIVIDAD	5	5	3	13
ACTUALIDAD	3	5	5	13
ORGANIZACIÓN	3	4	5	12
SUFICIENCIA	5	5	5	15
INTENCIONALIDAD	5	5	4	14
CONSISTENCIA	5	5	5	15
COHERENCIA	5	5	5	15
METODOLOGIA	4	3	5	12
PERTINENCIA	5	3	5	13
TOTAL OPINION	45	43	47	135

Total Máximo = (N° criterios) x (N° de jueces) x (Puntaje Máximo de respuesta)

CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{135}{10 \times 3 \times 5} = \frac{135}{150} = 0.9 = 90\%$$

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento es 90%, es considerado como Bueno.

ANEXO N° 4

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Existen diferentes formas de medir el grado de Confiabilidad de una Prueba. Uno de los Coeficientes más comunes es el **Alpha de Cronbach “ ”**, que se orienta hacia la **consistencia interna de una prueba**. Cronbach en 1951 lo derivó, a partir del modelo de Kuder- Richardson de 1937.

El Alpha de Cronbach “ ”, es un coeficiente que mide la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones entre todos los ítems.

Se trata de un Índice que toma valores entre **0** y **1**, cuando mas se acerque a 1. mejor es la fiabilidad; pero si se acerca a 0, la fiabilidad es baja ó nula. Este valor sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información estable y consistente, ó recopila información defectuosa y nos puede llevar a conclusiones equivocadas.

De acuerdo con la Aplicación del Software SPSS, el instrumento de nuestra investigación tiene el coeficiente de confiabilidad de **0,861**.

Pers	ITEMS (PREGUNTAS)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
12	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
13	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100
	Excluidos(a)	0	0
	Total	20	100

- a. Eliminación por la lista basada en todas las variables del procedimiento

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0.94	15

Escala categórica:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Conclusión:

Como (Alpha de Cronbach) está en el rango de $0,81 < (0,94) < 1,00$, la confiabilidad de consistencia interna es MUY ALTA