

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PORTAL
INSTITUCIONAL Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN
DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE
INGENIERÍA INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

PRESENTADO POR:

EDWIN IVAN FARRO PACIFICO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Dr. FELIX GIL CARO SOTO

HUACHO - 2020

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PORTAL INSTITUCIONAL Y
EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

EDWIN IVAN FARRO PACIFICO

TESIS DE DOCTORADO

ASESOR: Dr. FELIX GIL CARO SOTO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN CIENCIAS DE LOS ALIMENTOS
HUACHO
2020**

DEDICATORIA

A mi padre, mis abuelitas a quienes siempre llevo en mi corazón y desde el lugar donde están me siguen ayudando y guiando

Edwin Ivan Farro Pacifico

AGRADECIMIENTO

A mi asesor quien con su conocimiento y experiencia me ha guiado en la elaboración y culminación de este proyecto y a la escuela de posgrado que contribuye a la formación de profesionales de excelencia.

Edwin Ivan Farro Pacifico

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	11
2.4 Definición de términos básicos	12
2.5 Hipótesis de investigación	12
2.5.1 Hipótesis general	12
2.5.2 Hipótesis específicas	13
2.6 Operacionalización de las variables	13
VARIABLES	13
CAPÍTULO III	15
METODOLOGÍA	15
3.1 Diseño metodológico	15
3.1.1. Tipo	15

3.1.2. Nivel	15
3.1.3. Enfoque	15
3.2 Población y muestra	16
3.2.1 Población	16
3.2.2 Muestra	16
3.3 Técnicas de recolección de datos	17
3.3.1. Técnicas a emplear	17
3.3.2. Descripción del instrumento	17
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	17
CAPÍTULO IV	18
RESULTADOS	18
4.1 Análisis de resultados	18
4.2 Contrastación de hipótesis	32
CAPÍTULO V	40
DISCUSIÓN	40
5.1 Discusión de resultados	40
CAPÍTULO VI	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
6.1 Conclusiones	42
6.2 Recomendaciones	43
REFERENCIAS	44
7.1 Fuentes bibliográficas	44
7.2 Fuentes electrónicas	45
ANEXOS	46

RESUMEN

El objetivo de nuestra investigación fue determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Los métodos utilizados fueron deductivo e inductivo, ya que nuestra investigación se identificó como una investigación formal. De acuerdo al tipo de problema de investigación, se identificó como una investigación aplicada, porque el estudio se realizó sobre un problema real y práctico. Con respecto al nivel de la investigación se identificó como correlacional, dado que nuestro estudio busco la relación entre dos variables.

La población de nuestra investigación estuvo conformada por los alumnos de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, siendo un total de 345 alumnos. La muestra fue determinada mediante la fórmula estadística de poblaciones finitas.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta con preguntas cerradas, relacionados a los indicadores de las Dimensiones de cada una de las variables. Luego de recolectar los datos y de procesarlos adecuadamente con el apoyo de la estadística descriptiva e inferencial, los resultados encontrados confirmaron nuestra hipótesis principal, es decir la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Esta relación tiene una significación de muestra asintótica bilateral de 0.0000, menor al valor 0.05 probabilístico. Su grado de relación cualitativa es 0.95, que lo define como relación muy fuerte.

La confirmación de nuestra hipótesis principal nos permite concluir que las calidades de los servicios proporcionados por los sistemas de información de la universidad son adecuadas, los cuales influyen en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Palabras clave: Calidad en los servicios, satisfacción de los estudiantes, sistema intranet, aula virtual, portal de transparencia, transparencia de la información, calidad de la información y seguridad de la información.

ABSTRACT

The objective of our research was to determine the way in which the quality of the services of the institutional portal is related to the degree of satisfaction of the students of the school of computer engineering of the national university José Faustino Sánchez Carrión. The methods used were deductive and inductive, since our research was identified as a formal investigation. According to the type of research problem, it was identified as an applied research, because the study was conducted on a real and practical problem. Regarding the level of research, it was identified as correlational, since our study sought the relationship between two variables. The population of our research was made up of students from the school of computer engineering at the José Faustino Sánchez Carrión National University, with a total of 345 students. The sample was determined by the statistical formula of finite populations. The instrument used for data collection was a survey with closed questions, related to the indicators of the Dimensions of each of the variables. After collecting the data and processing them properly with the support of descriptive and inferential statistics, the results found confirmed our main hypothesis, that is, the quality of the services of the institutional portal is related to the degree of satisfaction of the students of the school of computer engineering from the José Faustino Sánchez Carrión National University. This relationship has a bilateral asymptotic sample significance of 0.0000, less than the 0.05 probabilistic value. Its degree of qualitative relationship is 0.95, which defines it as a very strong relationship. The confirmation of our main hypothesis allows us to conclude that the qualities of the services provided by the university's information systems are adequate, which influence the satisfaction of the students of the computer engineering school of the José Faustino Sánchez Carrión National University

Keywords: Quality of services, student satisfaction, intranet system, virtual classroom, transparency portal, information transparency, information quality and information security.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información a almacenar, administrar y distribuir información. En sus inicios solo era visto como repositorio de información, es decir como un gran almacén de datos, para posteriormente convertirse en un recurso valioso para las empresas sean estas públicas o privadas, este recurso es la información la cual permite la toma de decisiones de manera oportuna siempre que tenga e el momento adecuado. Los sistemas información en estos tiempos existen casi en toda empresa tanto como para la obtención de productos de calidad, así como para proporcionar un mejor servicio al cliente. Evaluar la calidad de los servicios del portal institucional que ofrece la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión es muy importante para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes, por tal motivo el objetivo general de la investigación es determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, así como también determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia, calidad y seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La transparencia de la información se refiere a la facilidad del acceso público de la comunidad hacia la información que posee la institución.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la fecha 16 de diciembre de 1959 la universidad comunal del centro realizó la creación de la facultad de acuicultura y oceanografía con sede en la ciudad de Huacho, para posteriormente iniciar actividades el 3 de abril de 1960, convirtiéndose en su primer decano el Dr. Erwin Scheweigger. En el mes de enero del año 1962 la Universidad Comunal del Centro se transforma en la Universidad Nacional del Centro del Perú, la misma que en el año 1963 crea la facultad de ciencias económicas y la facultad de letras y educación.

Posteriormente se logra independencia y autonomía de la filial en diciembre del año 1968, con retroactividad a la fecha 31 de diciembre de 1976 mediante decreto ley 17358. Actualmente la universidad tiene 13 facultades y 37 escuelas profesionales, albergando a más 13,000 alumnos, así mismo tiene la escuela de posgrado donde ofrece 33 programas de maestrías y 5 programas de doctorado.

La explosión de la información y la disponibilidad de las computadoras para los usuarios finales, ha llevado a las instituciones a desarrollar sistemas de información basados en computadoras para automatizar los diversos procesos que tiene cada una, esto con la finalidad de tener la información de manera oportuna a disposición de los diversos tipos de usuarios, sean estos trabajadores de las instituciones o público en general.

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. Ante esta necesidad por parte de los alumnos de la universidad, y tomando en cuenta que la población estudiantil crece con el paso de los años, a través de la oficina de servicios informáticos se han implantado diversos sistemas de información basados en computadoras que proporcionan diferentes servicios mediante el sistema intranet, el aula virtual y el portal de transparencia estándar, que tiene como objetivo proporcionar información con transparencia, calidad y seguridad.

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 facilidad de uso y aprendizaje, tiempos de respuesta adecuados, precisión, veracidad, confiabilidad, significancia y además una navegación amigable, motivo por el cual este proyecto de investigación pretende evaluar la calidad de los sistemas de información y su relación con el grado de satisfacción por parte de los alumnos de la escuela de ingeniería informática de la universidad, con la finalidad de saber si la información proporcionada es ofrecida con transparencia, calidad de servicio y calidad de la información.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

- b) ¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

- c) ¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- b) Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión
- c) Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación propuesta se justifica porque se propone determinar la relación entre la calidad de servicios el portal institucional y el grado de satisfacción de los alumnos de ingeniería informática, quienes constantemente visitan el portal web para informarse sobre su situación académica administrativa. Este grado de satisfacción de los alumnos nos va a permitir tener conocimiento real de la calidad de servicio que se viene prestando a través del portal web, el cual de acuerdo con las tecnologías de información y comunicaciones se hace más rápido la atención de los alumnos. Así mismo es una autoevaluación para mejorar el sistema del portal web, 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 informática 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 2018-II al semestre del 2019-I

1.5.3. Delimitación social

La tesis se orientó al estudio de la población de la escuela de ingeniería informática 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.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Armada (2015) explicó:

En 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. Nos indica en su tesis lo siguiente, tuvo como objetivo 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. Como conclusión el resultado obtenido en relación a los objetivos propuestos en la presente tesis nos lleva a las siguientes conclusiones: En general los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena son alta. 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, as mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años. (p.4)

Ros (2016) explicó:

En la tesis titulada Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual en la universidad católica San Antonio, tuvo como objetivo general 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). Las conclusiones obtenidas en el análisis empírico y se discuten los resultados. En primer lugar, se señalan las conclusiones relativas a la validación de los instrumentos de medida empleados en esta investigación. En segundo lugar, se muestran las conclusiones en relación a la valoración que los usuarios realizan sobre los distintos aspectos del servicio. En tercer y último lugar, se reflejan las conclusiones sobre las relaciones que se producen entre las variables analizadas Validación de los instrumentos de medida. (p. 11)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Landeo (2016) explicó:

En la tesis titulada “Diseño del sistema de gestión de la calidad para la satisfacción de los grupos de interés de la universidad Peruana de los Andes” en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Tiene como objetivo determinar la influencia del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la

satisfacción de los grupos de interés de la Universidad Peruana Los Andes, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la mejora continua. Concluye que el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Peruana Los Andes, comprendió un conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente los servicios académicos y administrativos que satisfacen las necesidades y expectativas de los grupos de interés; estos han influido positivamente en la satisfacción de los mismos. (p. 9)

Barrionuevo (2015) explicó:

En la tesis titulada percepción del clima laboral y nivel de satisfacción laboral del personal de la dirección regional de educación Puno -2013, tiene como objetivo 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. Concluyendo 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. 10,100)

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad de los servicios

Tschohl (2008) explicó:

Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes sino también las que se comunican de otra forma. (p. 14)

Estrada (2007) explicó:

La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general. (p. 9)

Sánchez (2013) explicó:

El servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. (p. 56)

Arias (2013) explicó:

Reconoceremos la calidad de cualquier unidad de información siempre que el servicio de la misma se realice de acuerdo a unos estándares o especificaciones (como pueden ser las normas ISO 9000 para la implantación de un sistema de gestión de la calidad), con el fin de que el

usuario esté satisfecho porque vea cumplidas sus expectativas y necesidades (p. 4)

2.2.2. Satisfacción de los estudiantes

Calva (2009) explicó:

Se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. (p. 2)

Palomo (2014) explicó:

Ya se ha comentado anteriormente que la fidelidad de los clientes depende fundamentalmente de su satisfacción, y cómo esa satisfacción se relaciona con las expectativas. Según la Norma ISO 9001:2008 “la satisfacción del cliente puede definirse como el resultado de comparar las expectativas previas del cliente, puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con el valor percibido al finalizar la relación comercial” (p. 85); es decir, lo que los clientes esperan antes del consumo y lo que perciben después de él.

Salazar (2011) explicó:

La satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado

siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. (p. 353)

Bruni (2017) explicó:

La norma ISO9001 también subraya que "la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas " y "debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información". (p. 1)

2.3 Bases filosóficas

Rafael Gacíaacastillo y Cruz. Epistemología de la administración.

Artículos que se ocupen del problema, así como la existencia de especialistas en metodología del conocimiento administrativo no se manifiestan. Para construir la epistemología de la administración, en primer lugar, habremos de documentarnos ampliamente en cuanto a historia de la ciencia, teoría del conocimiento, y técnicas de investigación científica; todo ello en cuanto a la ciencia, en general, y a las ciencias Sociales, en particular. La historia de la ciencia registra el devenir de los hallazgos científicos a través de los siglos; la teoría del conocimiento representa el análisis de dicho devenir y se ocupa de establecer los principios, leyes y teorías, que explican el desarrollo del conocimiento. Lo anterior sirve de base para las técnicas de investigación científica, como instrumentos de aplicación práctica para validar, actualizar y desarrollar el conocimiento. Tal es el marco necesario para la adecuada formación científica. (parr. 8,9)

2.4 Definición de términos básicos

- a) **Aprendizaje:** Es el proceso mediante el cual se adquiere conocimientos, habilidades, valores y actitudes, permitiendo mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **Veracidad:** Está relacionado con todo lo que se refiere a la verdad o la realidad.
- e) **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.
- f) **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.
- g) **Oportuna:** Que se realiza o se hace en el momento más adecuado.
- h) **Significativa:** Que es importante por representar algún valor.
- i) **Actualizada:** Modificar algo antiguo para que esté acorde con el momento actual.
- j) **Fiabilidad:** Es la probabilidad que un sistema o dispositivo cumpla con una determinada función, además de cumplir con ciertas condiciones durante un tiempo determinado.
- k) **Disponibilidad:** Es la disponibilidad a la posibilidad que un objeto o persona este presente cuando se la necesita.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

2.5.2 Hipótesis específicas

- a) La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- b) La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- c) La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1

Calidad de los servicios del portal institucional

Variable 2

Grado de satisfacción de los estudiantes

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1		Sistema intranet	Facilidad de uso y aprendizaje
			Tiempos de respuesta
			Precisión
			Facilidad de uso y aprendizaje

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PORTAL INSTITUCIONAL		Aula virtual	Tiempos de respuesta
			Precisión
		Portal de transparencia	Facilidad de uso y aprendizaje
			Tiempos de respuesta
			Precisión
Variable 2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES		Transparencia de la información	Veracidad
			Confiabilidad
			Amigable
		Calidad de la información	Precisa
			Oportuna
			Significativa
		Seguridad de la información	Actualizada
			Fiabilidad
			Disponibilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

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

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 informática.

3.2.2 Muestra

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

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

p = 0.5 (probabilidad de 50%)

q = 0,5 (probabilidad de 50%)

Z = 1,96 (al 95% nivel de confianza)

N = tamaño de la población

E = 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:

$$n_o = \frac{n}{1 + (n/N)}$$

n_o = Muestra ajustada

n = Tamaño de muestra inicial

N = Tamaño de población

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

personas:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 345}{0,05^2(345 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 182,01 \approx 182$$

Como 182 es mayor al 10% de 345.

$$n_0 = \frac{182}{1 + (182/345)}$$

$$n_0 = 119,15 \approx 119$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

La investigación tiene como técnica la encuesta.

3.3.2. Descripción del instrumento

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

3.4 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 chi-cuadrado.

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.

3.5. Matriz de consistencia

Anexo 03

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En la recolección de datos para nuestro proyecto de 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 cual fue constituido por 119 alumnos escuela profesional de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. El modelo de la encuesta aplicado se muestra en el anexo 2.

La encuesta se aplicó respetando los criterios de sinceridad, individualidad y anonimato. Ella se constituyó con un total de 18 de preguntas; sobre los indicadores de la variable calidad de los servicios del portal institucional se constituyeron 9 preguntas y los indicadores de la variable grado de satisfacción de los estudiantes se constituyeron 9 preguntas.

4.1.1. Resultados de las dimensiones de la 1ra variable: Calidad de los servicios del portal institucional

Dimensión 1: Sistema intranet

Tabla 1

Sistema intranet

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	3,4
En desacuerdo	8	6,7	6,7	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	45	37,8	37,8	51,3
Completamente de acuerdo	58	48,7	48,7	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

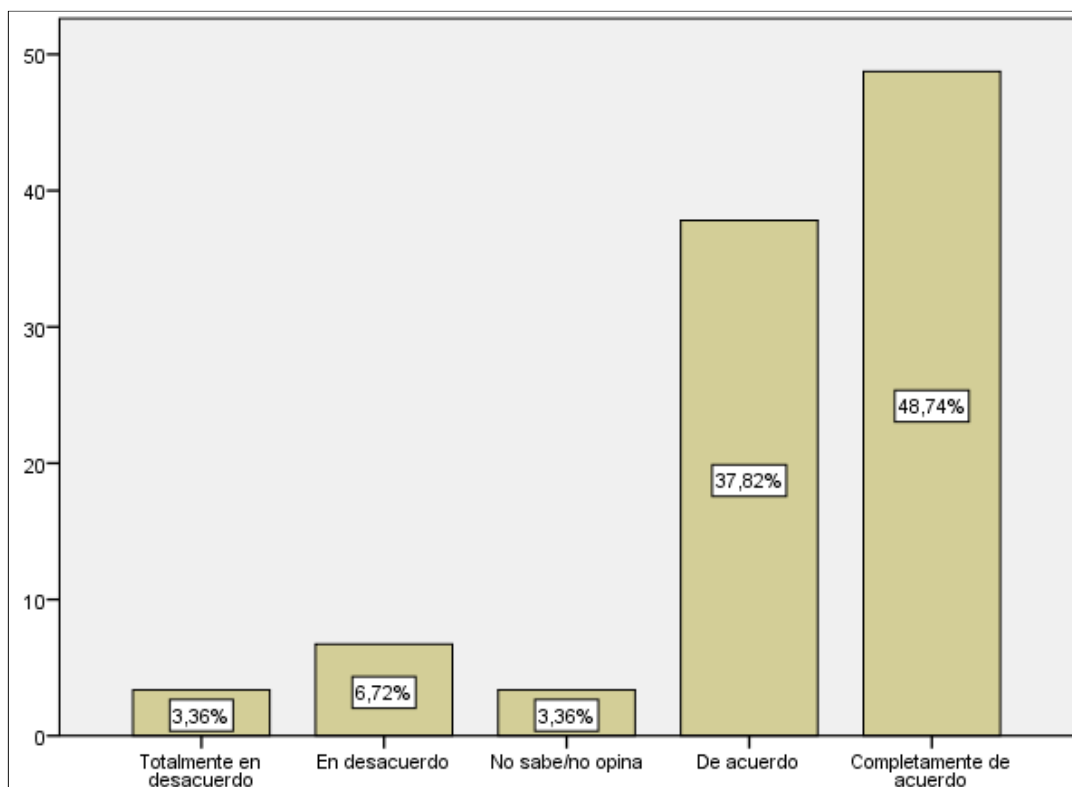


Figura 1: Sistema intranet

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la primera dimensión sistema intranet de la variable uno, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 48.74% lugar 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 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 las personas están en su mayoría de acuerdo con el servicio que proporciona el sistema intranet.

Dimensión 2: Aula virtual

Tabla 2

Aula virtual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	48	40,3	40,3	53,8
Completamente de acuerdo	55	46,2	46,2	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

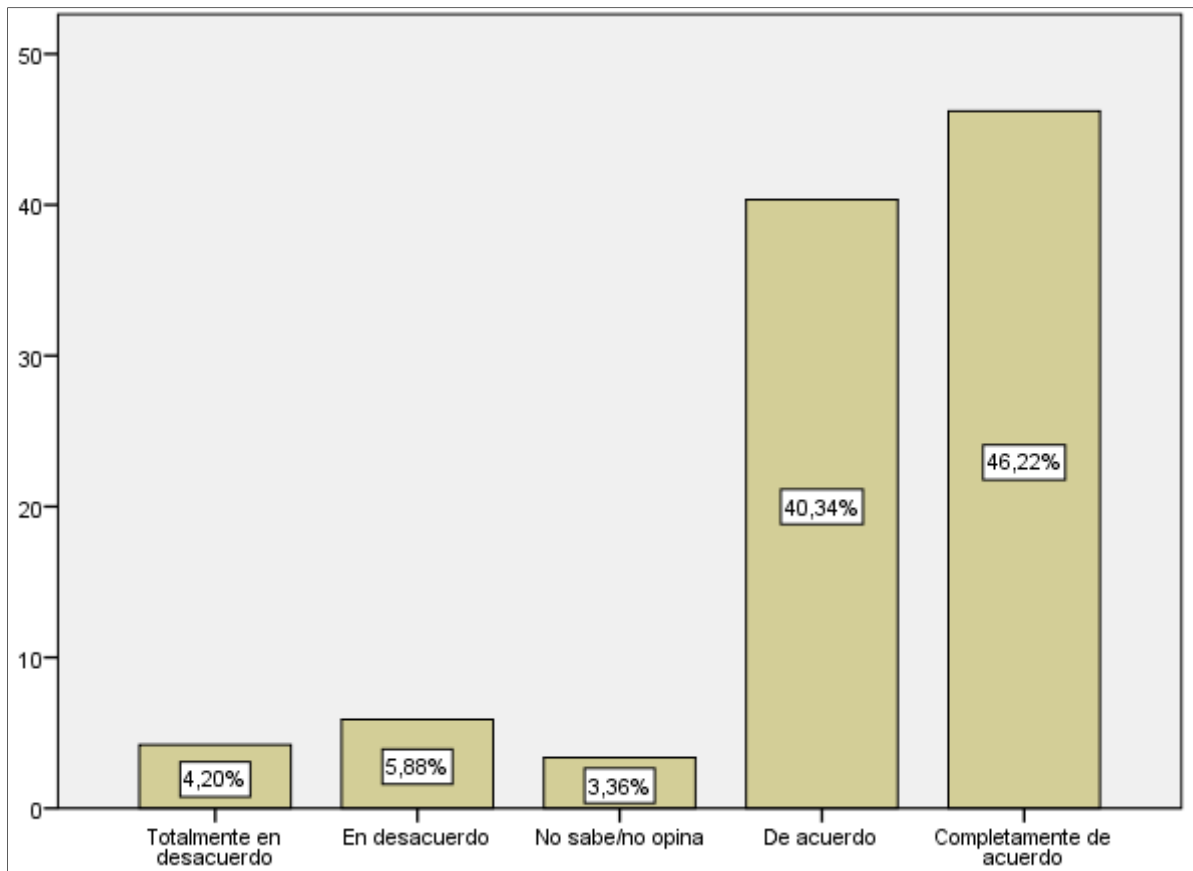


Figura 2: Aula virtual

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la primera dimensión sistema intranet de la variable uno, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 48.74% lugar 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 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 las personas están en su mayoría de acuerdo con el servicio que proporciona el sistema intranet.

Dimensión 3: Portal de transparencia

Portal de transparencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	50	42,0	42,0	55,5
Completamente de acuerdo	53	44,5	44,5	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

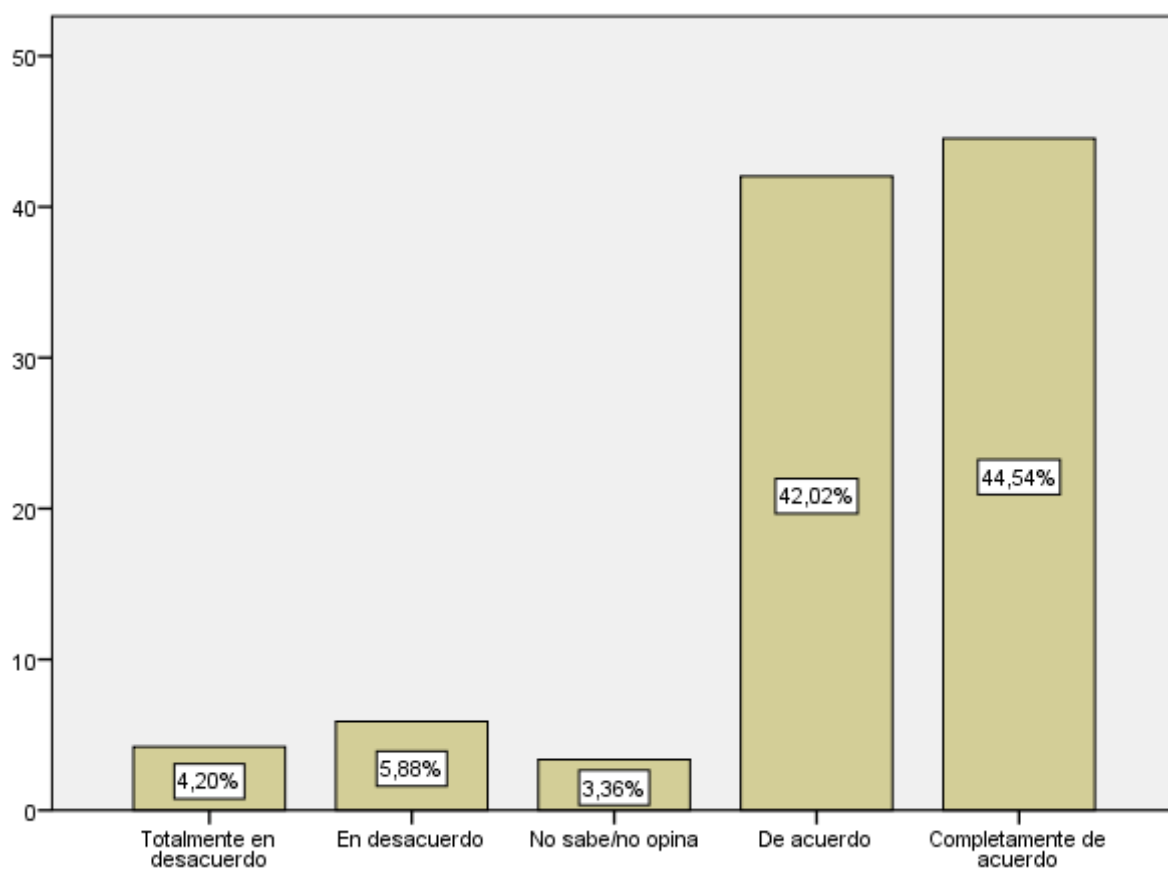


Figura 3: Portal de transparencia

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la tercera dimensión portal de transparencia de la variable uno, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 44.54% lugar 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 en desacuerdo representado con un 5,88%. 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 las personas están en su mayoría de acuerdo con el servicio que proporciona el portal de transparencia.

4.1.2. Resultados de las dimensiones de la 2da variable: Grado de satisfacción de los estudiantes

Dimensión 4: Transparencia de la información

Tabla 4

Transparencia de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	45	37,8	37,8	51,3
Completamente de acuerdo	58	48,7	48,7	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

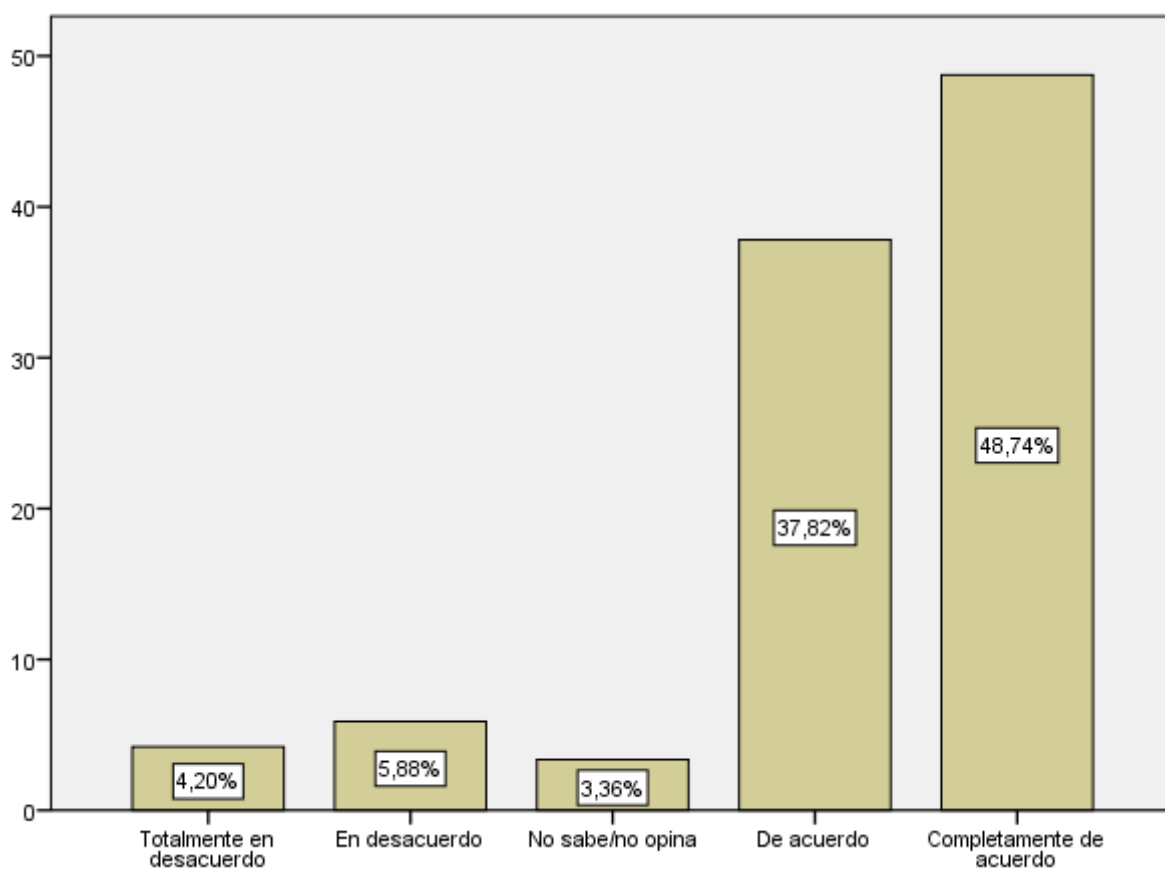


Figura 4: Transparencia de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la cuarta dimensión Transparencia de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 48.74% lugar 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 4,20%. En quinto lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3,36%. Estos resultados nos indican que las personas están en su mayoría de acuerdo con la transparencia de la información.

Dimensión 5: Calidad de la información

Tabla 5

Calidad de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	48	40,3	40,3	53,8
Completamente de acuerdo	55	46,2	46,2	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

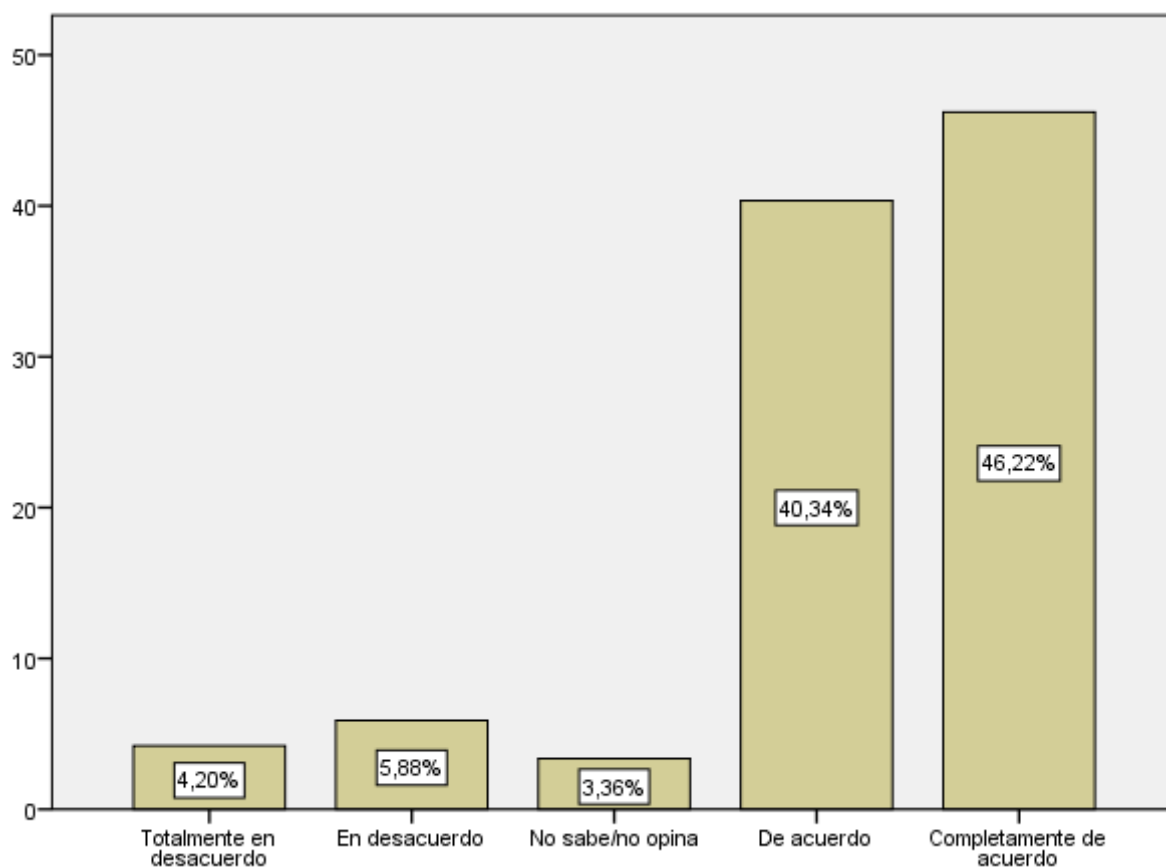


Figura 5: Calidad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la quinta dimensión calidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 46.22% lugar 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 en desacuerdo representado con un 5,88%. 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 las personas están en su mayoría de acuerdo con la calidad de información proporcionado por los servicios del portal institucional.

Dimensión 6: Seguridad de la información

Tabla 6

Seguridad de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	39	32,8	32,8	46,2
Completamente de acuerdo	64	53,8	53,8	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

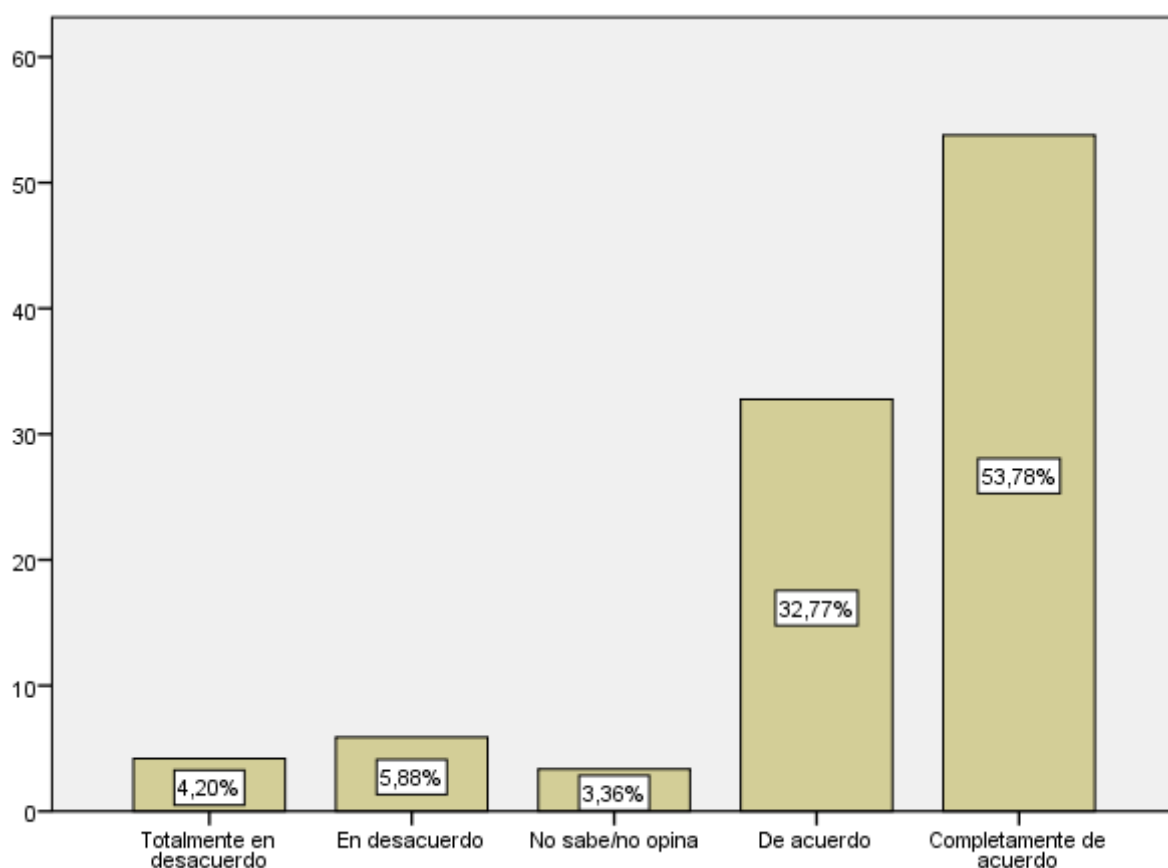


Figura 6: Seguridad de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la sexta dimensión seguridad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 53.78% lugar y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 32,77%. 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 4,20%. En quinto lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 3,36%. Estos

resultados nos indican que las personas están en su mayoría de acuerdo con la seguridad de información de los servicios del portal institucional.

4.1.3. Resumen de las variables de la investigación

A. Resumen sobre calidad de los servicios del portal institucional

Tabla 7

Calidad de los servicios del portal institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	49	41,2	41,2	54,6
Completamente de acuerdo	54	45,4	45,4	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

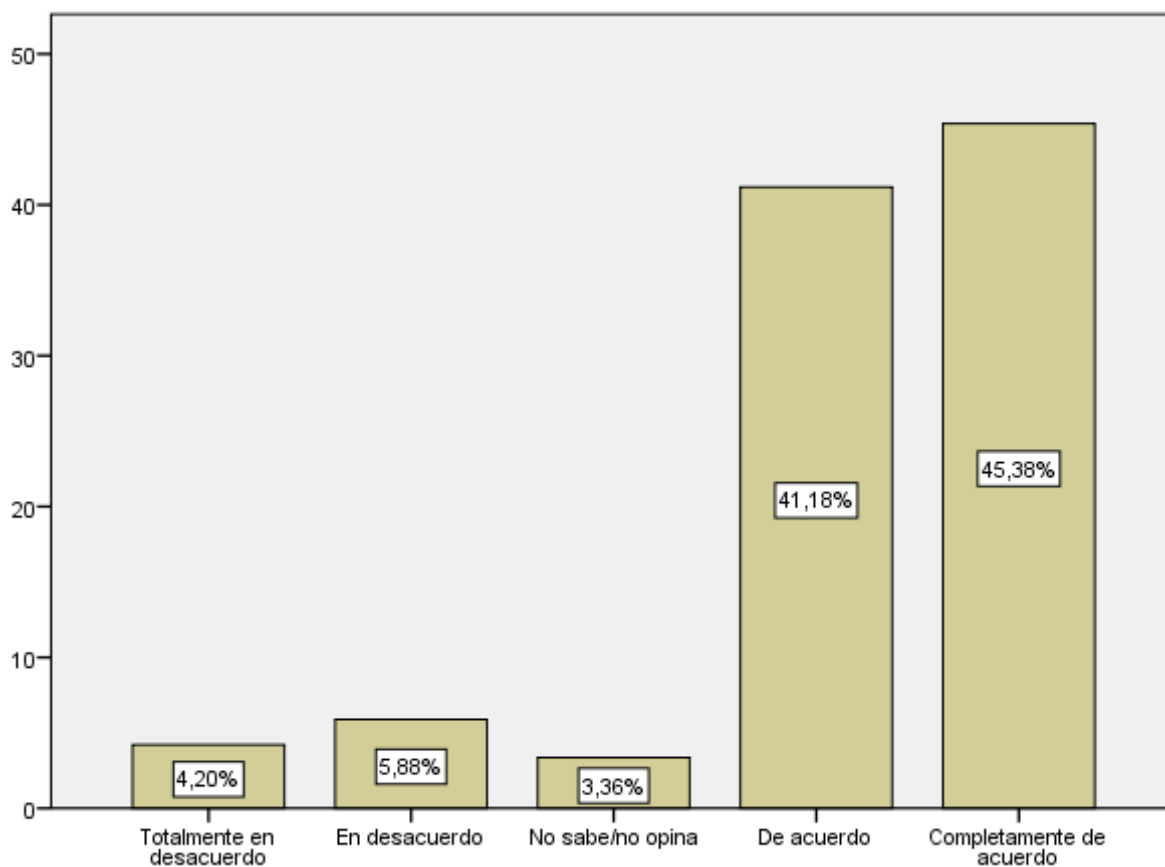


Figura 7: Calidad de los servicios del portal institucional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la primera variable calidad de servicios del portal institucional, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 45.38% lugar 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 en desacuerdo representado con un 5,88%. 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 las personas están en su mayoría de acuerdo con la calidad de los servicios del portal institucional.

B. Resumen sobre grado de satisfacción de los estudiantes.

Tabla 8

Grado de satisfacción de los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	7	5,9	5,9	10,1
No sabe/no opina	4	3,4	3,4	13,4
De acuerdo	40	33,6	33,6	47,1
Completamente de acuerdo	63	52,9	52,9	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

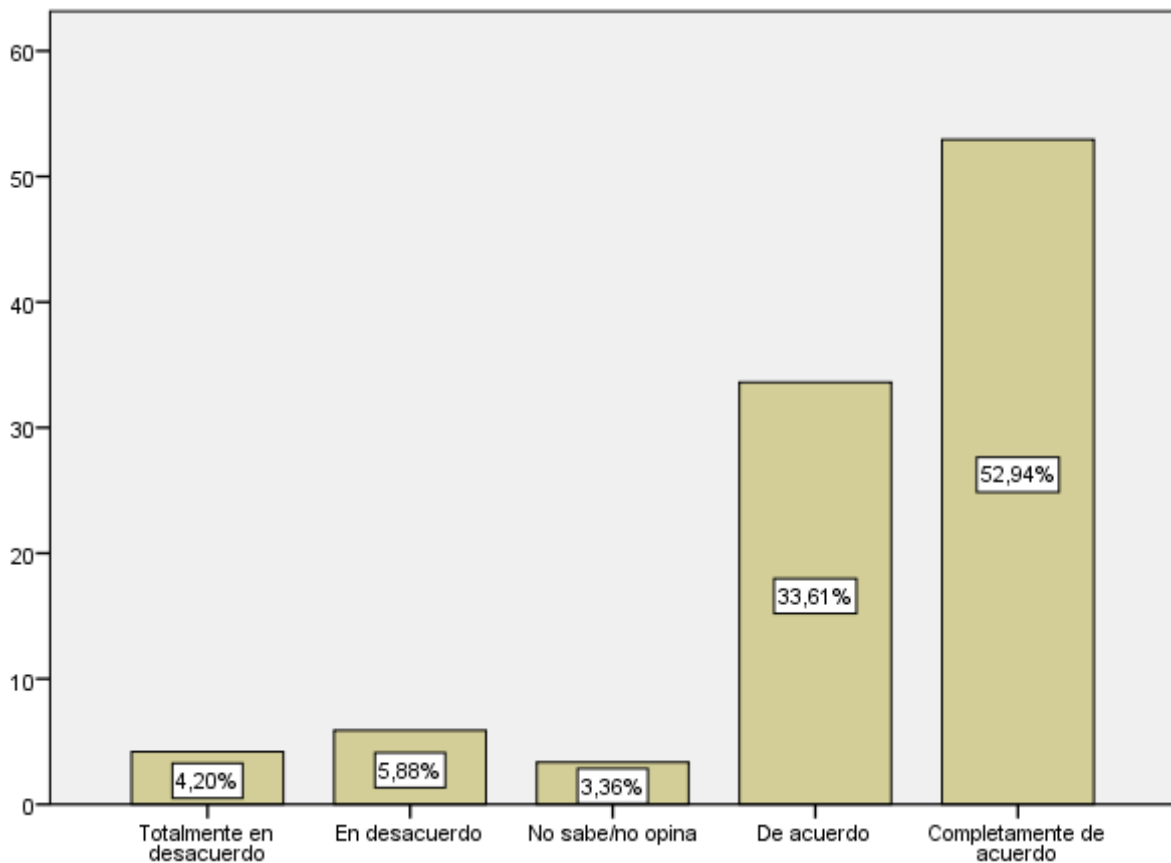


Figura 8: Grado de satisfacción de los estudiantes.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre la segunda variable grado de satisfacción de los estudiantes, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre la dimensión mencionado, esa valoración se encuentra en primer con 52.94% lugar 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 en desacuerdo representado con un 5,88%. 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 las personas están en su mayoría de acuerdo con el grado de satisfacción de los estudiantes.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica

Hn: La calidad de los servicios del portal institucional no se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ha: La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 9*Primera tabla de contingencia*

Calidad de los servicios	Transparencia de información					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/ no opina	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	5	0	0	0	0	5
En desacuerdo	0	7	0	0	0	7
No sabe/no opina	0	0	4	0	0	4
De acuerdo	0	0	0	32	17	49
Completamente de acuerdo	0	0	0	13	41	54
	5	7	4	45	58	119

Fuente: Elaboración propia**Tabla 10***Primera prueba de chi-cuadrado*

Estadísticos	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	377,510 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	146,522	16	,000
Asociación lineal por lineal	92,181	1	,000
N de casos válidos	119		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como la Significación de la muestra es 0.000, menor al 0.05 valor teórico probabilístico, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir, la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

4.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica

Hn: La calidad de los servicios del portal institucional no se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ha: La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 11*Segunda tabla de contingencia*

Calidad de los servicios	Calidad de la información					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/ no opina	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	5	0	0	0	0	5
En desacuerdo	0	7	0	0	0	7
No sabe/no opina	0	0	4	0	0	4
De acuerdo	0	0	0	42	7	49
Completamente de acuerdo	0	0	0	6	48	54
	5	7	4	48	55	119

Fuente: Elaboración propia**Tabla 12***Segunda prueba de chi-cuadrado*

Estadísticos	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	423,382 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	192,697	16	,000
Asociación lineal por lineal	106,294	1	,000
N de casos válidos	119		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como la Significación de la muestra es 0.000, menor al 0.05 valor teórico probabilístico, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir, la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

4.2.3. Prueba de la tercera hipótesis específica

Hn: La calidad de los servicios del portal institucional no se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ha: La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 13

Tercera tabla de contingencia

Calidad de los Servicios del portal	Seguridad de la información					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/ no opina	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	5	0	0	0	0	5
En desacuerdo	0	7	0	0	0	7
No sabe/no opina	0	0	4	0	0	4
De acuerdo	0	0	0	27	22	49
Completamente de acuerdo	0	0	0	12	42	54
	5	7	4	39	64	119

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14*Tercera prueba de chi-cuadrado*

Estadísticos	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	370,638 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	140,283	16	,000
Asociación lineal por lineal	89,885	1	,000
N de casos válidos	119		

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

Como la Significación de la muestra es 0.000, menor al 0.05 valor teórico probabilístico, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir, la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

4.2.4. Prueba de la hipótesis general

Hn: La calidad de los servicios del portal institucional no se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Ha: La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Tabla 15*Tabla total de contingencia*

calidad de los servicios	Grado de satisfacción de los estudiantes					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/ no opina	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	5	0	0	0	0	5
En desacuerdo	0	7	0	0	0	7
No sabe/no opina	0	0	4	0	0	4
De acuerdo	0	0	0	27	22	49
Completamente de acuerdo	0	0	0	13	41	54
	5	7	4	40	63	119

Fuente: Elaboración propia**Tabla 16***Tabla total de chi-cuadrado*

Estadísticos	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	369,029 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	138,833	16	,000
Asociación lineal por lineal	88,911	1	,000
N de casos válidos	119		

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

Como la Significación de la muestra es 0.000, menor al 0.05 valor teórico probabilístico, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir, la

calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El resultado de la investigación determina que la calidad de los servicios del portal institucional tiene niveles buenos de valoración por los encuestados, mientras que el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática también tiene buenos niveles de valoración. Así mismo los resultados confirman que, la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Estos resultados concuerdan con los resultados de los demás trabajos de investigación que se muestran como antecedentes, así como **(Landeo, 2016)** realizó la tesis titulada “Diseño del sistema de gestión de la calidad para la satisfacción de los grupos de interés de la universidad Peruana de los Andes” en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Nos en sus conclusiones lo siguiente: El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Peruana Los Andes, comprendió un conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente los servicios académicos y administrativos que satisfacen las necesidades y expectativas de los grupos de interés; estos han influido positivamente en la satisfacción de los mismos. Aspecto que es respaldado con los resultados obtenidos para el Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,516 significando una correlación positiva considerable entre el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y la satisfacción de los grupos de interés de la UPLA, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Todo Sistema de Gestión de Calidad tradicional considera el

enfoque por procesos, pero el diseñado para la Universidad Peruana Los Andes tiene la característica diferencial de considerar los procesos basados en conocimiento, porque un proceso no debe ser solo un conjunto de actividades, sino deben ser repositorios y vehículos del conocimiento de la organización; y para lograrlo la Metodología CommonKads es la idónea, cuyo principal producto obtenido es un conjunto de modelos que consideran una agrupación estructurada del conocimiento que refleja todos aquellos aspectos importantes para que el SGC tenga éxito dentro del contexto organizacional; por lo que el aplicar los procesos basados en el conocimiento influyo positivamente en la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad Peruana Los Andes. El Business Process Management es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno; coadyuvado con la colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes; planteamientos que fueron aplicados en la Universidad Peruana Los Andes que lograron influir positivamente en la satisfacción de sus grupos de interés

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1. Conclusiones

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

- En relación al primer objetivo específico, se establece que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- En relación al segundo objetivo específico, se establece que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- En relación al tercer objetivo específico, se establece que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- En relación al objetivo general, se establece que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

6.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de la investigación, se recomienda:

- Con respecto a la primera conclusión, se recomienda que para mantener la calidad de los servicios del portal institucional se debe mantener y mejorar en el tiempo la transparencia de la información hacia los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Con respecto a la segunda conclusión, se recomienda que para mantener la calidad de los servicios del portal institucional se debe mantener y mejorar en el tiempo la calidad de la información hacia los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Con respecto a la tercera conclusión, se recomienda que para mantener la calidad de los servicios del portal institucional se debe mantener y mejorar en el tiempo la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Con respecto a la conclusión general, se recomienda que para mantener la calidad de los servicios del portal institucional se debe mejorar en el tiempo para mantener o mejorar el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

REFERENCIAS

7.1 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.
- Landeo, A. (2016). *Diseño del sistema de gestión de la calidad para la satisfacción de los grupos de interés de la universidad peruana.* Perú. Universidad nacional del centro del Perú.
- 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.
- Sánchez, C. (2013). *La calidad de un servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos representativos y su aplicación en las universidades.* Universidad Nacional de Colombia.
- Salazar, H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario.* Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas. México.
- Bruni, P (2017). *La satisfacción del cliente.* Thema.

7.2 Fuentes electrónicas

Rafael Gacíaacastillo y Cruz. *Epistemología de la administración*:

http://orion2020.org/archivo/investigacion/01_EpistemologiaAdmon.htm

ANEXOS



ENCUESTA GENERAL

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Calidad de los servicios del portal institucional y el grado de satisfacción de los estudiantes de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

INSTRUCCIONES:

1. La Información que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa "X" , solo a una de las respuestas de cada enunciado, que Ud. considere la opción correcta.

1. El sistema intranet es fácil de usar y aprender
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
2. Los tiempos de respuesta del sistema intranet son los adecuados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
3. La información proporcionada por el sistema intranet es precisa
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
4. El aula virtual es fácil de usar y aprender
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

5. Los tiempos de respuesta en el aula virtual son los adecuados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

6. La información proporcionada por el aula virtual es precisa
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

7. El portal de transparencia es fácil de usar y aprender
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

8. Los tiempos de respuesta del portal de transparencia son los adecuados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

9. La información proporcionada por el portal de transparencia es precisa
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

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

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

12. La facilidad de uso y aprendizaje de los sistemas contribuye a la transparencia de la información.
 - f) Totalmente en desacuerdo
 - g) En desacuerdo
 - h) No sabe/no opina
 - i) De acuerdo
 - j) Completamente de acuerdo

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

14. La información obtenida en forma oportuna contribuye a la calidad de la información
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

15. La información obtenida en forma significativa contribuye a la calidad de la información
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

16. Los niveles de acceso a los sistemas contribuyen con la seguridad de la información.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo

e) Completamente de acuerdo

17. La confidencialidad de la información contribuye con la seguridad de la información.

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

18. La encriptación de datos contribuye con la seguridad de la información.

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

Anexo 02

Validación del instrumento

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión**

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: *Calidad de los recursos del nivel institucional y el grado de satisfacción de los estudiantes de presencia manifiesta de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

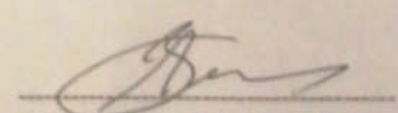
OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO

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:
Dr. Moreno Santillán Benigno
 DNI: 15741030

1

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: *Calidad de los servicios del portal institucional y el grado de satisfacción de los estudiantes de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión*

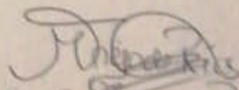
OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

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.


 Dr. Martín S. Corpas de Rúa
 Datos y Firma del Juez Experto:
 DNI 3282393

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO ENCUESTA GENERAL

TEMA *Calidad de las servicios del portal institucional y el grado de satisfacción de los estudiantes de ingeniería informática en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión*

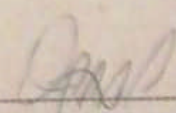
OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO

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.					Y
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:
 Dr. Johnny B. Cipriano Bustillo
 15732636

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
CLARIDAD	4	4	5	13
OBJETIVIDAD	5	5	5	15
ACTUALIDAD	5	5	5	15
ORGANIZACIÓN	5	5	5	15
SUFICIENCIA	5	5	5	15
INTENCIONALIDAD	5	5	5	15
CONSISTENCIA	4	4	4	12
COHERENCIA	5	5	5	15
METODOLOGIA	4	4	4	12
PRPTINENCIA	5	5	5	15
TOTAL OPINION	47	47	48	142

Total Máximo = (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$\text{Validez} = \frac{\text{Total de Opinión}}{\text{Total Máximo}} = \frac{142}{10 \times 3 \times 5} = \frac{142}{150} = 0.95 = 95\%$

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento es de 95% es considerado como muy bueno.

Anexo 03
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES – INDICAD.	METODOLOGIA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>Hipótesis Central:</p> <p>La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de los servicios del portal institucional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Sistema intranet</p> <ul style="list-style-type: none"> Facilidad de uso y aprendizaje Tiempos de respuesta Precisión <p>Aula virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> Facilidad de uso y aprendizaje Tiempos de respuesta Precisión <p>Portal de transparencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Facilidad de uso y aprendizaje Tiempos de respuesta Precisión <p>Variable 2:</p> <p>Grado de satisfacción de los estudiantes</p> <p>Dimensiones</p> <p>Transparencia de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> Veracidad Confiabledad Facilidad de uso y aprendizaje <p>Calidad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> Precisa Oportuna Significativa <p>Seguridad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> Niveles de acceso Confidencialidad Encriptación 	<p>Población: 345 personas</p> <p>Muestra: 108</p> <p>Metodología de investigación</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de carácter transeccional.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <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 18 preguntas.</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>2. ¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>3. ¿Cómo la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>2. Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>3. Determinar la forma en que la calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>	<p>Hipótesis Específicos:</p> <p>1. La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la transparencia de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p>2. La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la calidad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p>3. La calidad de los servicios del portal institucional se relaciona con la seguridad de la información de los estudiantes de la escuela de ingeniería informática de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>		

DR FELIX CARO SOTO
ASESOR

DR TIMOTEO SOLANO ARMAS
PRESIDENTE

DR WALTER STALIN GIL QUEVEDO
SECRETARIO

DRA ELENA LUISA LAOS FERNANDEZ
VOCAL

DR CRISTIAN IVAN ESCURRA ESTRADA
VOCAL

DRA CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA
VOCAL