



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE SISTEMAS

TESIS

**MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA  
INFORMÁTICO Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS DE  
ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL  
SALVADOR**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la información e ingeniería de software y redes

Presentado por:

Willy Alexis Palomino Rojas

Tesis desarrollada para optar el Título de:

Ingeniero de Sistemas

Docente asesor:

Silvana Rosario Campos Martínez

Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, 2020

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Descripción del problema	2
2.2. Pregunta de investigación general	2
2.3. Preguntas de investigación específicas	3
2.4. Justificación e importancia	3
2.5. Objetivo general	4
2.6. Objetivos específicos	4
2.7. Alcances y limitaciones	4
III. MARCO TEÓRICO	5
3.1. Antecedentes	5
3.2. Bases teóricas	9
3.2.1. Modelo de Administración de Sistema Informático	9
3.2.2. Procesos de atención	10
3.3. Marco conceptual	12
IV. METODOLOGÍA	13
4.1. Tipo y nivel de investigación	13
4.2. Diseño de la investigación	13
4.3. Población-muestra	13
4.4. Hipótesis general y específicas	14
4.5. Identificación de las variables	14

4.6. Operacionalización de las variables	15
4.7. Recolección de datos	16
V. RESULTADOS	18
5.1. Presentación de Resultados	18
5.2. Interpretación de Resultados	19
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	25
6.2. Comparación de resultados con marco teórico	27
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
BIBLIOGRAFÍA	32
ANEXOS	35
Anexo 1. Matriz de consistencia	35
Anexo 2. Instrumentos de investigación	38
Anexo 3. Ficha de validación de Juicio de Expertos	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	15
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos del Modelo de Administración de Sistema Informático</i>	18
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivos de Procesos de Atención</i>	18
Tabla 4. <i>Interpretación de los valores de correlación</i>	19
Tabla 5. <i>Correlación de la hipótesis general</i>	20
Tabla 6. <i>Correlación hipótesis específica 1</i>	20
Tabla 7. <i>Correlación hipótesis específica 2</i>	21
Tabla 8. <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	21
Tabla 9. <i>Prueba de hipótesis general</i>	22
Tabla 10. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	23
Tabla 11. <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	23
Tabla 12. <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	24
Tabla 13. <i>Frecuencia de la Sencillez del modelo</i>	25
Tabla 14. <i>Frecuencia de la Concientización del modelo</i>	25
Tabla 15. <i>Frecuencia de la Direccionalidad del modelo</i>	26
Tabla 16. <i>Frecuencia de la admisión</i>	26
Tabla 17. <i>Frecuencia de los requerimientos</i>	27

## RESUMEN

La investigación se titula “Modelo de Administración de Sistema Informático y su relación con los Procesos de Atención en la Municipalidad de Villa El Salvador” y se tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de atención en la Municipalidad de Villa El Salvador.

La investigación es de carácter cuantitativa, básica, correlacional, descriptivo, transeccional. La población se conformó por 25 trabajadores y el muestreo por conveniencia estuvo conformado por el total de trabajadores (25) de la municipalidad en cuestión. Para la recopilación de los datos se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables de estudio, lo que se sometió a un juicio de expertos.

Como conclusión principal se obtuvo una relación directa y significativa entre la variable Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención con un p-valor igual a 0.005 en la Municipalidad de Villa El Salvador

Palabras clave: Modelo de Administración de Sistema Informático, Procesos de atención, Sencillez, Concientización, Direccionalidad

## **ABSTRACT**

The research is entitled "Computer System Administration Model and its relationship with the Attention Processes in the Municipality of Villa El Salvador" and the objective was to determine the relationship between the Information System Administration Model variable and the Attention Processes in the Municipality of Villa El Salvador.

The research is quantitative, basic, correlational, descriptive, transectional. The population was made up of 25 workers and the convenience sample was made up of the total number of workers (25) of the municipality in question. For data collection, the questionnaire was used as an instrument for both study variables, which was subjected to an expert judgment.

As a main conclusion, a direct and significant relationship was obtained between the Information System Administration Model variable and the Attention Processes with a p-value equal to 0.005 in the Municipality of Villa El Salvador

Keywords: Information System Administration Model, Attention processes, Simplicity, Awareness, Directionality

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo de investigación titulado “Modelo de Administración de Sistema Informático y su relación con los Procesos de Atención en la Municipalidad de Villa El Salvador” se observará en qué medida se relaciona el Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención en los trabajadores de la municipalidad de Villa el Salvador.

En el capítulo II, se describen los problemas a desarrollar, la justificación del estudio, los objetivos que tienen la investigación y la limitación del mismo.

En el capítulo III, se describen algunos los antecedentes y las bases teóricas relacionados con el tema, así como el marco conceptual.

En el capítulo IV, se describe la metodología que se va realizar en el trabajo de investigación, tales como la hipótesis, relación de las variables, tipo y nivel de la investigación, diseño, muestra, técnicas e instrumentos.

En el capítulo V, se comienza por detallar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio, la prueba de correlación y la contrastación de las hipótesis de investigación

En el capítulo VI, se describe las frecuencias de las dimensiones de las variables de estudio, así como también la discusión de los resultados.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

La municipalidad de Villa el Salvador tiene como visión ser una municipalidad con liderazgo, una gerencia eficiente, transparente y participativa, sin considerar la situación económica, social o de género; de tal forma que el distrito se posicione como un distrito ordenado, seguro, moderno, inclusivo y saludable.

El Modelo de Administración de Sistema Informático sirve para brindar soluciones a aquellos problemas de cálculo de operaciones, generar información, distribuir información y realizar los procesos que correspondan para atender al usuario final; no obstante, se ha detectado en los últimos meses demoras en lo que refiere el proceso de atención, lo que ha traído consigo reclamos por parte del usuario final.

Por lo antes dicho, se plantea la presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el Modelo de Administración de Sistema Informático y los procesos de atención en la municipalidad en cuestión; de tal forma que de comprobarse la hipótesis de investigación se podría realizar una mejor gestión del Modelo de Administración de Sistema Informático, que se vería reflejado en una mejora de los procesos de atención al cliente.

### **2.2. Pregunta de investigación general**

¿En qué medida el Modelo de Administración de Sistema Informático se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?

### **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿En qué medida la Sencillez del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?
- ¿En qué medida la Concientización del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?
- ¿En qué medida la Direccionalidad del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?

### **2.4. Justificación e importancia**

Se justifica teóricamente, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables Modelo de Administración de Sistema Informático y Procesos de Atención, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar el Modelo de Administración de Sistema Informático, lo que conllevaría a un mejor Proceso de Atención en referencia a la admisión y requerimientos.

La investigación se justifica metodológicamente ya que para ambas variables de estudio se empleará la técnica de la encuesta, es así que para la variable Modelo de Administración de Sistema Informático se tendrá en consideración el cuestionario adaptado por Cruz (2015), mientras que para la variable Procesos de Atención, el cuestionario de Luber (2017).

La investigación se considera importante, ya que de comprobarse la hipótesis de investigación beneficiará de forma directa a los trabajadores de la municipalidad en cuestión y de forma indirecta a trabajadores de otras municipalidades.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención en la Municipalidad de Villa el Salvador.

## **2.6. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la Sencillez del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador
- Determinar la relación entre la Concientización del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador
- Determinar la relación entre la Direccionalidad del modelo los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

## **2.7. Alcances y limitaciones**

El alcance del trabajo es de carácter descriptiva y correlacional, ya que se busca describir acerca del Modelo de Administración de Sistema Informático, así como de los Procesos de Atención de la municipalidad en cuestión. Además, se busca determinar si las variables de estudio se encuentran o no relacionadas.

Respecto a las limitaciones del estudio se aprecia una ausencia de interés de los trabajadores para llenar las encuestas. Por lo tanto, se comunicó los beneficios que podría conllevar los resultados de la presente investigación.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Forsgren, Durcikova, Clay y Wang (2016) argumentan que la inconsistencia entre las características de los sistemas de información y su utilización puede deberse al modelado de la información y la calidad del sistema y la importancia del contexto de uso del sistema. Se extiende el modelo integrado de satisfacción de los sistemas de información de Wixom y Todd al proponer y modelar la información y la calidad del sistema como construcciones de segundo orden y al probar el modelo en el contexto de administración del sistema. Los hallazgos brindan soporte para modelar la información y la calidad del sistema como construcciones de segundo orden en el modelo integrado. Además, nuestros hallazgos apoyan el uso de constructos adicionales, únicos para el contexto estudiado, en el modelo integrado. Asimismo, contribuyen a la literatura actual 1) mejorando la validez de constructo de la información y la calidad del sistema, lo que en última instancia mejora la validez de las conclusiones estadísticas y la validez interna de los estudios que se centran en la información y la calidad del sistema; y 2) probar el modelo extendido en el contexto de administración del sistema.

Ramiz (2016) expresa algunos de los resultados de la síntesis sobre los sistemas de administración. Se define cuatro nuevas teorías de casos y 23 métodos principales, y definió cinco políticas generales de administración política / no política categorías del sistema para los países del mundo. Cada sistema se define con los 12 subbloques relacionados para resolver el problema general. y problemas específicos de comunidades, territorios, estados y/o países. Cada bloque incluye presidencia, consejo, comités, asociaciones y R-construcción autónoma. Para cada una de estas cinco categorías de sistemas de administración, y para cada uno de sus

subbloques se define la construcción de la administración del sistema general / específico con sus 21 bloques. La importancia tanto del sentido de la justicia como de la continuidad/sostenibilidad se describe con las 21 categorías relacionadas definidas para cada una de estas perspectivas. Los tipos de administración del sistema se definen para cinco categorías de sistemas de administración. Las construcciones políticas ideales se definen para cada una de las cinco categorías de administraciones generales. Asimismo, la forma específica de integración de los grupos políticos/no políticos pasados y presentes en el ideal. Además, la construcción política se define en forma multidimensional en el Centrismo constructivo, R-Centrismo, R-Continuidad, R-Democracia, R-Ideología, R-Filosofía, R-Progresista, R-Religión, R-Ciencia, R-progresiva.

Osipov et al. (2017) indican que la mayoría de los países desarrollados ha logrado una transición hacia relaciones de mercado plenamente desarrolladas por durante un período bastante largo, en este caso Rusia está tratando de no llegar tarde. Desde un punto de vista, hay éxitos obvios. Por otro lado, se aprecia retroalimentaciones destructoras reconociendo la necesidad de un enfoque equilibrado, por ello se propone considerar aquellos fracasos que llevaron a distorsiones particularmente graves en las relaciones económicas, deformaciones, consecuencias y disfunciones en la administración pública. Disfunciones del sistema de administración pública en la economía es un desorden de la administración pública de la economía, que conduce al análisis institucional tiene como objetivo evaluar la calidad de los procesos organizativos, legales, administrativos y políticos, que son componentes del entorno institucional. Por lo tanto, se evalúa los elementos individuales del entorno institucional, en cuya formación la administración pública en la economía juega un papel fundamental y cuya calidad tiene el mayor impacto.

Masiya, Davids y Mangai (2019) indican que la investigación existente revela que ha habido una creciente impaciencia de la comunidad

relacionada con la prestación de servicios municipales básicos en países en desarrollo, por ejemplo, Sudáfrica. Muchos académicos han argumentado que el aumento de las protestas por la prestación de servicios en Sudáfrica se puede atribuir a la falta de organización para proporcionar servicios básicos satisfactorios porque muchas comunidades permanecen sin servicios. Este artículo investiga la satisfacción de los ciudadanos con la prestación de servicios municipales básicos en Sudáfrica y analiza las percepciones de los ciudadanos sobre la base de la Encuesta de Actitud Social de Sudáfrica. El estudio es de naturaleza cuantitativa. Los hallazgos revelan que la insatisfacción de los ciudadanos con la prestación de servicios está influenciada por factores como las percepciones de privación relativa y desigualdad, promesas políticas incumplidas, acceso desigual a los servicios, prestación de servicios deficientes y altos niveles de pobreza, incluidas las disparidades que emanan del régimen posterior al sistema político y social. El artículo es relevante en este punto porque muchos municipios africanos enfrentan desafíos similares en la prestación de servicios.

Kristianssen y Olsson (2016) indican que las reformas organizativas en la administración pública han ocupado un lugar destacado en la agenda durante décadas. Un tipo popular es el Centro de Servicios Municipales (MSC) que reúne la interacción ciudadano-gobierno local en un solo lugar, física y virtualmente. Mediante el uso de un enfoque procesual, este artículo revela las compensaciones y las prioridades de valor hechas en el proceso de establecer un MSC en un municipio sueco de tamaño medio. Los datos empíricos comprenden documentos y 29 entrevistas semiestructuradas con políticos, directores generales y otros actores clave. Discernimos cuatro compensaciones clave: proceso abierto de cambio o producto final, valores de eficiencia o democracia, políticos o administradores como actores clave y ciudadanos como clientes o co-creadores. El artículo también analiza las compensaciones en relación con perspectivas más amplias de la administración pública. Los resultados indican que el proceso se caracterizó por una visión de los ciudadanos como destinatarios del servicio

y clientes, un enfoque en la eficiencia y el producto final, y finalmente impulsado por los administradores. La mayoría, pero no todas las compensaciones y las prioridades de valor se alinearon con la nueva gestión pública (NGP), mientras que otras perspectivas de la administración pública no se aplicaron como se esperaba en un proceso de reforma centrado en el ciudadano.

Van der (2019) investigaron lo que las personas experimentan durante el proceso de atención, surgirán posibilidades de mejorar el bienestar. El análisis de las microemociones de las personas arrojó 144 eventos emocionales que aclaran que las personas experimentan una emoción positiva sobre dos emociones negativas. La insatisfacción, la confusión y la sorpresa desagradable representan el 23% de las emociones negativas, mientras que la satisfacción representa el 47% de las emociones positivas. Los eventos emocionales benefician o perjudican nuestras necesidades. La necesidad universal de Reconocimiento y Facilidad está acarreado la mayoría de las emociones negativas en la situación actual. Sin embargo, se encuentra una oportunidad en contribuir a un sentido de pertenencia al enmarcar interacciones en un centro de servicio municipal de bienestar. Su objetivo es acercar el municipio y los ciudadanos, dar forma a relaciones de confianza y tiene como objetivo proporcionar a los ciudadanos un sentimiento de aceptación y parte de un todo más grande. La creación de un sentido de pertenencia es fundamental para diseñar un momento positivo y significativo que contribuya al bienestar de las personas. Con muchas preocupaciones en el contexto, se aplicó un enfoque basado en dilemas que yuxtapone las preocupaciones de las personas para inspirar ideas. Se creó un concepto que introduce un momento positivo en la sala de espera. El concepto realiza un seguimiento de las citas de las personas y, mientras tanto, las personas pueden escuchar historias que estimulan un sentido de conexión en los ciudadanos. Un proceso iterativo resultó en un concepto final que fue probado con 12 personas. La prueba del usuario concluyó que el prototipo evocaba solo emociones positivas, una experiencia rica y contribuía ligeramente a una sensación de conexión. En

conjunto, el concepto creó de manera positiva un momento que eleva a las personas, haciéndolas sentir conectadas con los demás y arrojando una nueva perspectiva que amplió el horizonte de las personas.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Modelo de Administración de Sistema Informático**

La seguridad de la red y los sistemas son las principales preocupaciones en estos días. Esto se debe al aumento de dispositivos conectados a internet. La seguridad de la aplicación también ha afectado debido a este hecho en la actualidad en comparación con el pasado. Para cada empresa, grupo o centro educativo ahora es esencial asegurar la información clasificada, registros de acceso no autorizado, tienen que implementar enfoque estructurado para protegerlo del atacante. Algunos de los métodos de seguridad diseñados son prueba de corrección, diseño en capas e ingeniería de software entornos y finalmente pruebas de penetración. Penetración. La prueba es un método emergente para probar las vulnerabilidades en el sistema, identificación de sistema deficiente e inadecuado fallas de configuración, hardware y software y funcionamiento debilidades en el proceso o contramedidas técnicas. Las pruebas se pueden realizar de forma manual o automática dependiendo de los requisitos (Hussain, Hasan y Aamer, 2017).

Un entorno de administración integrado implementado por computadora (IAE), donde el IAE comprende un modelo de recurso subyacente para permitir la interacción del administrador del servidor con una pluralidad de servicios y el acceso a la funcionalidad de una pluralidad de herramientas a través de una herramienta, en el que la interacción con los servicios puede ocurrir en al menos una perspectiva a través de una herramienta, la perspectiva comprende una la gestión de la información que ilustra datos a través de múltiples recursos que residen en servidores, donde la perspectiva de gestión de la información ofrece vistas entre servidores y

particiones lógicas cruzadas (LPAR cruzadas) para la resolución de problemas, correlación, análisis y visualización, los servidores conectados a un dispositivo de almacenamiento no transitorio, la perspectiva de gestión de la información incluye (Bailey et al., 2015):

- una vista de gestión de problemas que muestra registros de problemas en los servidores
- una vista de datos vitales del sistema que muestra el consumo de recursos del sistema en los servidores.

### **3.2.2. Procesos de atención**

El Proceso de atención al cliente involucra tres características esenciales (Ye, Lyu y He, 2019):

- Primero, empleados proactivos de servicio al cliente que tomen la iniciativa en el proceso de prestación de servicios. En este caso, consiste en comportamientos autoiniciados, como mejorar proactivamente la satisfacción del cliente al realizar comportamientos de servicio que exceden la descripción del puesto.
- En segundo lugar, el Proceso de atención al cliente implica comportamientos de servicio orientados a largo plazo que requieren acciones prospectivas y con visión de futuro como predecir las necesidades del cliente por adelantado y mantener una relación eficaz con los compañeros de trabajo para hacer frente a los desafíos futuros del servicio.
- En tercer lugar, el Proceso de atención al cliente implica la prestación de servicios persistentes para inspeccionar la satisfacción del cliente.

Es necesario identificar y estructurar los requisitos subyacentes en función de los procesos de servicio. Para ello, se utiliza un proceso de mantenimiento de referencia como punto inicial para la descripción de la actividad de servicio. Tal como se muestra en la siguiente figura:



*Figura 1.* Etapas del proceso de atención

Fuente: Niemöller, Metzger, Fellmann, Özcan y Thomas (2016)

La primera fase del proceso de servicio comienza con el inicio que generalmente se desencadena por una solicitud de servicio inducida por el cliente. Esta fase, a su vez, se puede distinguir aproximadamente en los subprocesos de gestión de solicitudes de clientes en los que el Proceso de atención recibe la orden de servicio en forma de reclamaciones, solicitudes de reparación o suministro de los clientes y gestión de equipos compuesta por mantenimiento programado y mantenimiento a pedido. Sin embargo, dado que ambas actividades están fuertemente entrelazadas, no se distingue más entre ellas como pasos separados. Después del inicio, el alcance de la orden de servicio se define las bases para la fase de planificación del servicio. El técnico de servicio es informado sobre los problemas obtenidos por el propio cliente. Con el objetivo de cumplir con los objetivos determinados, es necesario verificar los recursos requeridos, como repuestos o herramientas, para la prestación del servicio. Tras la planificación de las próximas tareas de servicio, es necesario tomar medidas de control adicionales de ser considerado y comienza la verificación de la prestación del servicio. Para ello, se deben proporcionar y preparar órdenes de trabajo específicas y los recursos necesarios. Durante la fase de realización, el técnico de servicio entrega la orden de trabajo en apariencia física en el objeto de servicio en el sitio del cliente. El proceso termina con la fase de control que comprende el análisis y la reflexión de la prestación del servicio, con respecto a la calidad y productividad de las actividades del técnico de servicio. Por último, la fase de control es una función entre departamentos (Niemöller, Metzger, Fellmann, Özcan y Thomas, 2016).

### **3.3. Marco conceptual**

Modelo de Administración de Sistema Informático: Está referido a una construcción mental de carácter documentado con la finalidad de poder realizar una mejora en el sistema informático dentro de una organización (Cruz, 2015).

Procesos de Atención: Está referido a la sumatoria de operaciones que una organización realiza con todos los trabajadores, mediante la integración de las distintas áreas para así asegurar una experiencia satisfactoria del cliente (Quiliche, 2016).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

La investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de variables Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención.

Asimismo, de carácter correlacional, pues se busca hallar la correlación entre las variables Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención. Además, es transeccional ya que la recolección de la información será en un único período de tiempo.

### **4.2. Diseño de la investigación**

El diseño es de carácter no experimental, pues no se manipularán las variables Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención y se apreciarán en su estado natural.

### **4.3. Población-muestra**

La población estará compuesta por todos los trabajadores (25) de la municipalidad en cuestión; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y estará compuesto por los 25 trabajadores de la municipalidad en cuestión.

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis general**

El Modelo de Administración de Sistema Informático se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

##### **Hipótesis específicas**

- La Sencillez del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador
- La Concientización del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador
- La Direccionalidad del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

#### **4.5. Identificación de las variables**

Modelo de Administración de Sistema Informático: Está referido a una construcción mental de carácter documentado con la finalidad de poder realizar una mejora en el sistema informático dentro de una organización (Cruz, 2015).

Procesos de Atención: Está referido a la sumatoria de operaciones que una organización realiza con todos los trabajadores, mediante la integración de las distintas áreas para así asegurar una experiencia satisfactoria del cliente (Quiliche, 2016).

#### 4.6. Operacionalización de las variables

Modelo de Administración de Sistema Informático: Para la variable se empleará como técnica la encuesta, para lo cual se tendrá como referencia el cuestionario de Cruz (2015).

Procesos de Atención: Para la variable se empleará como técnica la encuesta, para lo cual se tendrá como referencia el cuestionario de Luber (2017).

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Modelo de Administración de Sistema Informático	Sencillez	Disponibilidad Entendimiento Metodología Adopción	Ordinal
	Concientización	Riesgos Vulnerabilidades Ataques informáticos internos Ataques informáticos externos	
	Direccionalidad	Participación Logro de objetivos generales Logro de objetivos de área	

---

		Logro de objetivos específicos	
V2: Proceso de atención	Admisión	Reclamos Citas Proceso electrónico Fluidez y rapidez Cordialidad	Ordinal
	Requerimientos	Rapidez Capacitaciones Guías y manuales Asignación	

---

Fuente: Cruz (2015), Luber (2017)

#### **4.7. Recolección de datos**

Se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

#### **Instrumentos**

- Cuestionario

La información obtenida será procesada en el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 25, donde se realizará en análisis descriptivo e

inferencial. En primer lugar, de las variables de estudio cuantitativas será mediante la estimación de las medidas de tendencia central tales como la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, etc.

En el caso de la estadística inferencial se procederá a evaluar la asociación entre las variables de estudio a través del Chi-cuadrado con un  $p < 0.05$  de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Por otro lado, para la obtención de las gráficas relacionadas, se utilizará el programa Microsoft Excel 2010.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos del Modelo de Administración de Sistema Informático*

		Estadístico	Error estándar
Modelo de	Media	2,40	,129
Administración de	Mediana	2,00	
Sistema	Varianza	,417	
Informático	Desviación estándar	,645	
	Asimetría	-,606	,464
	Curtosis	-,480	,902

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior con un 95% de confianza para la variable Modelo de Administración de Sistema Informático se tiene una media de 2.40, una mediana de 2 puntos, lo que representa el 50% de los datos. Asimismo, una desviación estándar de 0.645, que representa la variación con respecto a la media. Además, de una asimetría de -0.606, lo que refiere una curva asimétricamente negativa y tiene una tendencia a la derecha de la media. Por último, una curtosis de -0.480, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos de Procesos de Atención*

	Estadístico	Error estándar
Media	2,60	,115

Procesos de Atención	Mediana	3,00	
	Varianza	,333	
	Desviación estándar	,577	
	Asimetría	-1,130	,464
	Curtosis	,439	,902

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior con un 95% de confianza para la variable Procesos de atención se tiene una media de 2.60, una mediana de 3 puntos, lo que representa el 50% de los datos. Asimismo, una desviación estándar de 0.577, que representa la variación con respecto a la media. Además, de una asimetría de -1.130, lo que refiere una curva asimétricamente negativa y tiene una tendencia a la derecha de la media. Por último, una curtosis de 0.439, que refiere una curva más alargada que la normal ya que es superior a cero y se le denomina leptocúrtica.

## 5.2. Interpretación de Resultados

Para el análisis de las correlaciones se tuvo en consideración la siguiente escala:

Tabla 4. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Fuerte-perfecta
0.51-0.75	Moderada-fuerte
0.26-0.5	Débil
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 5. *Correlación de la hipótesis general*

			Modelo de Administración de Sistema Informático
Rho de Spearman	Procesos de atención	Coeficiente de correlación	,733**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que para las variables dependiente e independiente se presenta un  $r = 0.733$ , lo que significa que es una correlación moderada de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 6. *Correlación hipótesis específica 1*

			Sencillez
Rho de Spearman	Procesos de atención	Coeficiente de correlación	,573**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que entre la sencillez del modelo y los Procesos de atención se presenta un  $r = 0.573$ , lo que significa que es una correlación moderada de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la

correlación entre las variables es de carácter significativo para los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 7. *Correlación hipótesis específica 2*

			Concientización
Rho de Spearman	Procesos de atención	Coeficiente de correlación	,727**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que entre la Concientización del modelo y los Procesos de atención se presenta un  $r = 0.727$ , lo que significa que es una correlación moderada de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 8. *Correlación de la hipótesis específica 3*

			Direccionalidad
Rho de Spearman	Procesos de atención	Coeficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que entre la Direccionalidad del modelo y los Procesos de atención se presenta un  $r = 0.546$ , lo que significa que es una correlación moderada de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la

correlación entre las variables es de carácter significativo para los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

Ho: El Modelo de Administración de Sistema Informático no se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

H1: El Modelo de Administración de Sistema Informático se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

Tabla 9. *Prueba de hipótesis general*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,773 <sup>a</sup>	4	,005
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 14,773 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.005, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

#### **Hipótesis específica 1:**

Ho: La Sencillez del modelo no se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

H1: La Sencillez del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

Tabla 10. *Prueba de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,854 <sup>a</sup>	4	,002
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 18,854 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.002, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

### **Hipótesis específica 2:**

Ho: La Concientización del modelo no se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

H1: La Concientización del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

Tabla 11. *Prueba de hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,122 <sup>a</sup>	4	,003
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 16,122 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.003, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 3:

Ho: La Direccionalidad del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

H1: La Direccionalidad del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador

Tabla 12. *Prueba de hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,147 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 30,147 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 13. *Frecuencia de la Sencillez del modelo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	1	4,0	4,0	4,0
Medio	12	48,0	48,0	52,0
Alto	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de sencillez del modelo, el 48% (12) un nivel medio y un 48% (12) percibe un nivel alto de sencillez del modelo por parte de los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 14. *Frecuencia de la Concientización del modelo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	4	16,0	16,0	16,0
Medio	11	44,0	44,0	60,0
Alto	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 16% (4) percibe un bajo nivel de concientización del modelo, el 44% (11) un nivel medio y un 40% (10) percibe un nivel alto de concientización del modelo por parte de los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 15. *Frecuencia de la Direccionalidad del modelo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	1	4,0	4,0	4,0
	Medio	17	68,0	68,0	72,0
	Alto	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de direccionalidad del modelo, el 68% (17) un nivel medio y un 28% (7) percibe un nivel alto de direccionalidad del modelo por parte de los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 16. *Frecuencia de la admisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	1	4,0	4,0	4,0
	Medio	13	52,0	52,0	56,0
	Alto	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de admisión, el 52% (13) un nivel medio y un 44% (11)

percibe un nivel alto de admisión en los procesos de atención por parte de los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 17. *Frecuencia de los requerimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	1	4,0	4,0	4,0
	Medio	12	48,0	48,0	52,0
	Alto	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de requerimientos, el 48% (12) un nivel medio y un 48% (12) percibe un nivel alto de requerimientos en los procesos de atención por parte de los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.733$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva según los rangos previamente establecidos. En efecto, la gestión que se realice para mejorar el Modelo de Administración de Sistema Informático, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos. Este resultado coincide con Forsgren, Durcikova, Clay y Wang (2016), quienes argumentan que la inconsistencia entre las características de los sistemas de información y su utilización puede deberse al modelado de la información y la calidad del sistema y la

importancia del contexto de uso del sistema, así como con Ramiz (2016), quien expresa algunos de los resultados de la síntesis sobre los sistemas de administración. Osipov et al. (2017), quienes evaluaron los elementos individuales del entorno institucional, en cuya formación la administración pública en la economía juega un papel fundamental y cuya calidad tiene el mayor impacto. Masiya, Davids y Mangai (2019) quienes revelan que la insatisfacción de los ciudadanos con la prestación de servicios está influenciada por factores como las percepciones de privación relativa y desigualdad, promesas políticas incumplidas, entre otros. Kristianssen y Olsson (2016), quienes indican que el proceso se caracterizó por una visión de los ciudadanos como destinatarios del servicio y clientes, un enfoque en la eficiencia y el producto final, y finalmente impulsado por los administradores y con Van der (2019) quien indica que el prototipo evocaba solo emociones positivas, una experiencia rica y contribuía ligeramente a una sensación de conexión entre los trabajadores.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre la Sencillez del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.573$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva según los rangos previamente establecidos. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Sencillez del modelo, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre la Concientización del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.727$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva según los rangos previamente establecidos. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Concientización del modelo, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre la Direccionalidad del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.546$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva según los rangos previamente establecidos. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Direccionalidad del modelo, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se determinó la relación entre el Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.733$ , lo que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.005. En efecto, la gestión que se realice para mejorar el Modelo de Administración de Sistema Informático, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos.
- La presente investigación tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre la Sencillez del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.573$ , lo que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.002. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Sencillez del modelo, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos.
- La presente investigación tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre la Concientización del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.727$ , lo que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.003. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Concientización del modelo, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos.

- La presente investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre la Direccionalidad del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador, de lo cual se obtuvo un  $r=0.546$ , lo que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Direccionalidad del modelo, se verá reflejado en una mejora de los procesos de atención, en referencia a la admisión y requerimientos.

### **Recomendaciones**

- Dado que se tiene una buena relación entre las variables, la investigación puede servir de referencia para que la municipalidad en cuestión adopte una mejor gestión para mejorar el Modelo de Administración de Sistema Informático, lo que se verá reflejado en un mejor proceso de atención para los trabajadores de la municipalidad objeto de estudio.
- Se recomienda replicar la prueba en otras municipalidades para analizar las diferencias que se podrían generar y aplicar así mejoras que sean en beneficio de los trabajadores
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene un Modelo de Administración de Sistema Informático, por lo que se espera que las municipalidades tomen conciencia de los beneficios que tendría para mejorar así los procesos de atención correspondientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bailey, J., Canis, W., Christiance, K., Qing, S., Hellerstein, J., Heywood, P., . . . Spisak, M. (2015). *U.S. Patent No. 9,110,934*. Obtenido de Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office: <https://patents.google.com/patent/US9110934B2/en>
- Cruz, R. (2015). *Impacto de un Modelo de Administración de Sistema Informático en los procesos de información en la empresa Hidrandina de la ciudad de Huaraz*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huaraz.
- Forsgren, N., Durcikova, A., Clay, P. y Wang, X. (2016). The integrated user satisfaction model: Assessing information quality and system quality as second-order constructs in system administration. *Communications of the Association for Information Systems*(38), 803-839. Obtenido de <http://aisel.aisnet.org/cais/vol38/iss1/39>
- Hussain, M. Z., Hasan, M. Z. y Aamer, M. (2017). Penetration testing in system administration. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 6(6), 275-278. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Muhammad\\_Zulkifl\\_Hasan2/publication/319876508\\_Penetration\\_Testing\\_In\\_System\\_Administrati on/links/59bf7cedaca272aff2e1b8de/Penetration-Testing-In-System-Administration.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad_Zulkifl_Hasan2/publication/319876508_Penetration_Testing_In_System_Administrati on/links/59bf7cedaca272aff2e1b8de/Penetration-Testing-In-System-Administration.pdf)
- Kristianssen, A. C. y Olsson, J. (2016). A Municipal Service Center—For What and For Whom? Understanding the political nature of public administration reform. *Scandinavian Journal of Public Administration*, 20(3), 33-54. Recuperado de <http://ub016045.ub.gu.se/ojs/index.php/sjpa/article/view/3260/2987>
- Luber, B. (2017). *Sistema de Cableado Estructurado y los Procesos de Atención Ambulatoria en consultorios del Hospital Regional de Pucallpa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada de Pucallpa.

- Masiya, T., Davids, Y. D. y Mangai, M. S. (2019). Assessing service delivery: public perception of municipal service delivery in South Africa. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(2), 20-40. Recuperado de <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=764379>
- Niemöller, C., Metzger, D., Fellmann, M., Özcan, D. y Thomas, O. (2016). Shaping the future of mobile service support systems-ex-ante evaluation of smart glasses in technical customer service processes. *Lecture Notes in Informatics*, 2(1), 753-767. Recuperado de <https://dl.gi.de/bitstream/handle/20.500.12116/1183/753.pdf?sequence=1>
- Osipov, V. S., Skryl, T. V., Blinova, E. A., Kosov, M. E., Zeldner, A. G. y Alekseev, A. N. (2017). Institutional Analysis of Public Administration System. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(15), 193-203. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Vladimir\\_Osipov7/publication/319253025\\_Institutional\\_Analysis\\_of\\_Public\\_Administration\\_System/links/599dc78aaca272dff12fd73d/Institutional-Analysis-of-Public-Administration-System.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir_Osipov7/publication/319253025_Institutional_Analysis_of_Public_Administration_System/links/599dc78aaca272dff12fd73d/Institutional-Analysis-of-Public-Administration-System.pdf)
- Quiliche, M. (2016). *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad Bancaria Cajamarca 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte.
- Ramiz, R. (2016). New Administration Systems for the World Countries and Sense of Justice & Continuity in the System Administration. *International Relations and Diplomacy*, 4(4), 219-260. doi:10.17265/2328-2134/2016.04.001
- Reguant, M., Vila, R. y Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>

- Van der, K. (2019). *The future of the municipal service center: A focus on experience and well-being*. (Master Thesis). Delft University of Technology. Países Bajos.
- Ye, Y., Lyu, Y. y He, Y. (2019). Servant leadership and proactive customer service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1330-1347. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2018-0180>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida el Modelo de Administración de Sistema Informático se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?	Determinar la relación entre el Modelo de Administración de Sistema Informático y los Procesos de Atención en la Municipalidad de Villa el Salvador.	El Modelo de Administración de Sistema Informático se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador	Modelo de Administración de Sistema Informático Dimensiones:  Sencillez Concientización Direccionalidad	El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de las variables Modelo de Administración de Sistema Informático y Procesos de Atención

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente
<p>¿En qué medida la Sencillez del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar la relación entre la Sencillez del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador</p>	<p>La Sencillez del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador</p>	<p>Variable Proceso de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>Admisión</p> <p>Requerimientos</p>
<p>¿En qué medida la Concientización del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar la relación entre la Concientización del modelo y los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador</p>	<p>La Concientización del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador</p>	

<p>¿En qué medida la Direccionalidad del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar la relación entre la Direccionalidad del modelo los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador</p>	<p>La Direccionalidad del modelo se relaciona con los Procesos de Atención en la Municipalidad Villa el Salvador</p>	
--	--	--	--

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### Cuestionario Modelo de Administración de Sistema Informático

Instrucciones

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

I.- Aspectos Generales

1.1.- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto

Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
Sencillez						
1	¿Cómo consideras que es la disponibilidad del modelo de administración de los sistemas informáticos en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					
2	¿Qué tan fácil consideras que es entender el modelo de administración del sistema informático en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					

3	¿Cómo considerás que es el nivel facilidad metodológica del modelo de administración de sistema informático en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					
4	¿Cómo considerás que es el grado de porcentaje de empleados que entienden de forma rápida el modelo de administración del sistema informático en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					
Concientización						
5	¿Cómo considerás que es el nivel de conciencia acerca de los riesgos presentes en los procesos de información en el modelo de administración del sistema informático en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					
6	¿Cómo considerás que es el nivel de conciencia acerca de las vulnerabilidades en los procesos de información en el modelo de administración del sistema informático en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					

7	¿Cómo considerás que es el nivel de conciencia acerca de los ataques informáticos internos en el modelo de administración del sistema informático en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					
8	¿Cómo considerás que es el nivel de conciencia acerca de los ataques informáticos externos en el modelo de administración del sistema informático en las áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador?					
Direccionalidad						
9	¿Cómo considerás que es el nivel de participación de los empleados en el modelo administración del sistema informático de la Municipalidad Villa el Salvador?					
10	¿Cómo considerás que el modelo administración del sistema informático de la Municipalidad de Villa el Salvador llega a cumplir los objetivos generales?					

11	¿Cómo consideras que el modelo administración del sistema informático de la Municipalidad de Villa el Salvador llega a cumplir los objetivos de área?					
12	¿Cómo consideras que el modelo administración del sistema informático de la Municipalidad de Villa el Salvador llega a cumplir los objetivos específicos?					

## Cuestionario de Procesos de atención

Instrucciones

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

I.- Aspectos Generales

1.1.- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
Admisión						
1	¿Reclaman los clientes de haber hecho cola de madrugada?					
2	¿En su sistema, realiza usted la cita para la próxima atención del cliente?					
3	¿Ud., está convencido que el proceso de atención debe ser electrónico al 100% ?					
4	¿La información de los requerimientos si estuviera disponible, la atención sería más fluida y rápida según el horario de atención?					
5	¿Cuándo ingresa el cliente lo saluda con cordialidad?					
Requerimientos						
6	¿Los requerimientos del cliente ya están en su oficina cuando Usted llega?					

7	¿Los capacitan constantemente para el manejo de módulos de requerimientos electrónicos?					
8	¿Les entregan guías y manuales para los procesos de atención?					
9	¿Recomienda venir según la fecha y la hora del requerimiento para disminuir la asignación de cliente de forma presencial?					

### Anexo 3. Ficha de validación de Juicio de Expertos

<b>EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Dr. Anwar Yarin Achachagua</b>	<b>Dr. José Coveñas Lalupu</b>
1. Claridad	Lenguaje correcto.	92	88
2. Objetividad	Basado en conductas observables.	94	90
3. Actualidad	Basado en las nuevas tecnologías.	90	90
4. Organización	Orden lógico	92	92
5. Suficiencia	Cantidad y claridad del trabajo.	94	90
6. Intencionalidad	Basado en los aspectos estratégicos	90	90
7. Consistencia	Uso de teorías científicas	92	88
8. Coherencia	Coherencia de indicadores.	92	90
9. Metodología	Orientada al objetivo de la investigación	92	97
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	92	95

**I. OPINION DE APLICABILIDAD:**

.....  
.....Instrumento  
confiable.....  
.....  
.....

**II. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

92%

.....  
Firma del experto informante

DNI N°:.....Teléfono N°:.....

Lugar y Fecha:...../...../.....