

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



“SISTEMA INFORMÁTICO WEB PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO-CALLAO, 2019”.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

IBETH LAITON SOTO
ELIZABETH SAYUME NAVARRO ZUÑIGA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ibeth Laiton Soto".

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Elizabeth Sayume Navarro Zuñiga".

Callao, 2021.
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- PRESIDENTE: Dr. Kennedy Narciso Gómez
- SECRETARIO: Mg. Nieves Barreto Constantino Miguel
- MIEMBRO: Dr. Hernán Ávila Morales
- MIEMBRO: Dra. María Celina Huamán Mejía
- SUPLENTE: Mg. Calvay Castillo José Orlando

ASESOR: Dr. Egard Alan Pintado Pasapera

N° de libro: 001

N° de Acta: 044

Fecha de Aprobación de tesis: 19 de noviembre 2021

Resolución de sustentación de la unidad de Posgrado

N° 141-2021-UPG-FCA-UNAC.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestras familias, quienes por ello somos lo que hoy en día somos, por su apoyo, consejos comprensión y amor, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento Al Doctor Edgar por su asesoría.

Al Dr. José Portugal V., Mg. Lajo Franco L., Mg. Julio Tarazona P., Dr. Luis Reyes D. y Dr. Luis Chunga O. por su amistad y su asesoría profesional. A la Universidad Nacional del Callao por brindarme la oportunidad de poder desarrollarme intelectual y profesionalmente.

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Centro de Mejor Atención al Ciudadano Callao CMAC, por permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

INDICE

INDICE	1
INDICE DE TABLAS	3
TABLA DE GRAFICOS	5
TABLA DE FIGURA	6
TABLA DE ANEXOS	7
RESUMEN.....	8
RESUMO.....	11
INTRODUCCIÓN.....	14
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Objetivos: general y específicos.....	18
1.4. Delimitantes de la investigación (teórico, temporal y específicos.....	19
II. MARCO TEORICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.2. Bases teóricas.....	30
2.3. Marco Conceptual	30
2.4. Definición de términos básicos.	54
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	56
3.1 Hipótesis (general y específicas de ser el caso).....	56
3.2 Operacionalización de Variables	57
3.2.1 Operacionalización de variables.	57
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	59
4.1 Tipo y Diseño de investigación	59

4.2 Método de investigación.....	59
4.3 Población y Muestra:	60
4.4 Lugar de la Investigación.....	63
4.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos	63
4.6. Análisis y procesamiento de datos	68
4.6.1. Aplicación da la Encuesta Básica de Opinión anónima.	68
V. RESULTADOS.....	75
5.1. Resultados descriptivos.....	75
5.2. Resultados Inferenciales	77
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
6.1. Contrastación y demostración de Hipótesis.....	80
6.3. Responsabilidad ética.	86
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXO.....	93

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Operacionalización de las Variables.....	57
Tabla N° 2	Instituciones CMAC – CALLAO Servicios Administrativos de Calidad (Enero a Diciembre 2018).....	61
Tabla N° 3	Instrumentos: Validación Comité evaluador.....	65
Tabla N° 4	Estadística de fiabilidad Atención Personalizada.....	66
Tabla N° 5	Estadística de fiabilidad Calidad en los Servicios Administrativos	66
Tabla N° 6	Estadística de fiabilidad Imagen Institucional.....	67
Tabla N° 7	Estadística de fiabilidad Consolidado: Escala de Opinión anónima.....	67
Tabla N° 8	Encuesta Básica : Puntuaciones de Opiniones Anónima - CMAC - Callao, 2019.....	68
Tabla N° 9	Consolidado Puntuaciones Generales: Encuesta Básica de actitudes/opiniones Anónima - Ciudadanos CMAC - Callao, 2019.....	70
Tabla N° 10	Consolidado del Mejoramiento de la Calidad del Servicio Administrativo SIWeb- CMAC-Callao-2019. Ministerio del Interior.....	71
Tabla N° 11	Consolidado: Mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos SIWeb- CMAC-Callao, 2019. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil	72
Tabla N° 12	Consolidado Mejoramiento de la Calidad en los servicios administrativos SIWeb-CMAC - Callao, 2019 – Poder Judicial	73
Tabla N° 13	Consolidado General: Mejoramiento de la Calidad del Servicio Administrativo: SIWeb-CMAC-Callao-2019.....	74
Tabla N° 14	Consolidado: calidad del servicio administrativo SIWeb – CMCA-Callao, 2019.....	76
Tabla N° 15	Constatación y Demostración: Hipótesis General: (HG 1).....	80

Tabla N° 16 Constatación y Demostración: Hipótesis Específica 1:	80
Tabla N° 17 Constatación y Demostración: Hipótesis Específica 2:	81
Tabla N° 18 Constatación y Demostración: Hipótesis Específica 3	82
Tabla N° 19 Constatación y Demostración: Hipótesis Específica 4: Participación corporativa.....	82
Tabla N° 20 Constatación y Demostración: Hipótesis Específica 5: Imagen institucional	83

TABLA DE GRAFICOS

Gráfico N° 1	Certificado de Antecedentes Policiales.....	71
Gráfico N° 2	Sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019.2020 (RENIEC).....	72
Gráfico N° 3	Sistema Informático Automatizado SIWEB – Callao 2019-2020 (PODER JUDICIAL)	73

TABLA DE FIGURA

Figura N° 1 Propuesta: Diseño e Implementación del SIWeb para el mejoramiento en la atención y el servicio de calidad administrativo en el CMAC - Callao 2019	49
---	----

TABLA DE ANEXOS

ANEXO Nº 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, DIAGRAMA DE GANTT ...	94
ANEXO Nº 2 PRESUPUESTO: FINANCIAMIENTO: RECURSOS, COSTOS Y PRESUPUESTO (Proyecto-Tesis), EN SOLES	95
ANEXO Nº 3 ENCUESTA BÁSICA DE OPINIONES-ANÓNIMA-CMAC-Callao, 2019 CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CUIDADANO	96
ANEXO Nº 4 CONSOLIDADO: ENCUESTA BÁSICA DE ACTITUDES/OPINIONES-ANÓNIMA	98
ANEXO Nº 5 CONSOLIDADO : Mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos. SIWeb - CMAC-Callao-2019.....	100
ANEXO Nº 6 MATRIZ DE CONSISTENCIA	101

RESUMEN

La presente investigación titulada: **Sistema Informático Web para el mejoramiento de la Calidad en los servicios administrativos en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano-Callao, 2019**. Presentada por las autoras Elizabeth Sayume Navarro Zuñiga e Ibeth Laiton Soto maestritas de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao. Tiene por objetivo, implementar y operativizar el Sistema Informático Web en el CMAC-Callao, diseñado por los investigadores, a efecto de lograr el mejoramiento en la atención y la calidad de los servicios administrativos que viene ofreciendo a la ciudadanía, de acuerdo a Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.

El CMAC-Callao está ubicado en el distrito de Bellavista de la Provincia Constitución al del Callao, Lima, Perú. Ofrece a través de plataforma presencial. La constituyen 15 Instituciones estatales, con un promedio de 181,417 servicios al año. Las investigadoras, por su mayor demanda, seleccionaron solo tres Instituciones en las que se implementó el nuevo SIWeb: MININTER, RENIEC, y Poder Judicial. La muestra representativa estuvo conformada, de acuerdo a la fórmula para muestras finitas, por un total de 104 usuarios.

En primera instancia, se realizó una entrevista básica de opinión anónima directa al usuario. De un promedio de 50 usuarios entrevistados al azar, el 25 % consideraron que los servicios que brindaba CMAC-Callao eran importantes, pero que debían mejorar. Se utilizaron dos instrumentos: 1) Encuesta Básica de Actitudes/Opiniones Anónima constituida por 12 ítems con tres alternativas de respuesta (DA-I-ED). El objetivo fue conocer las opiniones de los usuarios respecto de la atención y la calidad del servicio que vienen recibiendo. 2) Aplicación y operatividad del Sistema Informático Web (SIWeb), diseñado por las

investigadoras. Con este aplicativo se lograría revertir y mejorar beneficiosamente la atención personalizada, la calidad del servicio, y por ende lograr el mejoramiento y reconocimiento de las percepciones de la ciudadanía respecto de la Imagen Institucional del CMAC-Callao.

Cabe indicar que la atención personalizada y la calidad de los servicios administrativos que se venían ofreciendo antes de la implementación se ubicaba ligeramente por encima de la media 65.6%. La implementación del nuevo sistema informático se inició en el mes de diciembre 2019, y a la fecha marzo, 2020 el CMAC-Callao revierte definitivamente su status, y logra el mejoramiento de la calidad en el servicio administrativo: El MINITER en un 11.31 %. RENIEC en un 5.17 %, y el Poder Judicial un 6.91 %.

La investigación se realizó de acuerdo a la sistematización metodológica que la UPG-FCA-UNAC demanda. Los hallazgos fueron satisfactoriamente concluyentes, las hipótesis principales fueron aceptadas. Las autoridades del CMAC-Callao muestran su contento y, la intención de implementarlo en las otras doce instituciones que lo conforman.

La presente investigación en el marco de la sistematización metodológica seguida, se circunscribe en la estructura siguiente:

En el Capítulo I. Se presenta el planteamiento, identificación, determinación y formulación del problema, la importancia de la investigación y sus limitaciones.

En el capítulo II. Se consignan los conceptos generales del marco teórico, sustento de la investigación.

En el Capítulo III. Se presentan las Variables y las Hipótesis de la investigación. Definición y Operacionalización de las variables; las Hipótesis generales y específicas.

En el Capítulo IV. La metodología. Se presentan: tipo y diseño de investigación; Población y muestra, asimismo se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el procesamiento estadístico y análisis de datos.

En el Capítulo V. Los resultados de la investigación para el contraste de los mismos.

En el Capítulo VI. Contrastación de hipótesis con los resultados, y la Contrastación de resultados con otros estudios similares.

Palabras claves: Sistema Informático Web, Trabajo corporativo, Gestión de la calidad, fideliza.

RESUMO

Esta investigação intitulada: Sistema Web Informático para a melhoria da qualidade nos serviços administrativos no Centro de Melhor Atendimento ao Cidadão-Callao, 2019.

Apresentado pelos autores Elizabeth Sayume NAVARRO ZUÑIGA e IBETH LAITON SOTO mestres da Unidade de Pós-Graduação da Faculdade de Ciências Administrativas da Universidade Nacional de Callao. Esta pesquisa tem como objetivo implementar e operacionalizar o Sistema de Computador Web no CMAC-Callao.

Este sistema é desenhado pelos investigadores, de forma a conseguir a melhoria do atendimento e da qualidade dos serviços administrativos que tem vindo a prestar aos cidadãos, de acordo com a Resolução Ministerial n.º 186-2015-PCM.

O Centro para Melhor Atenção ao Cidadão-Callao-CMAC-Callao está localizado no distrito de Bellavista da Província da Constituição de Callao, Lima, Peru. Oferece através de uma plataforma presencial. É composto por 15 instituições estaduais, com uma média de 181.417 atendimentos por ano. O Centro para Melhor Atenção ao Cidadão-Callao-CMAC-Callao está localizado no distrito de Bellavista da Província da Constituição de Callao, Lima, Peru. Oferece através de uma plataforma presencial. É composto por 15 instituições estaduais, com uma média de 181.417 atendimentos por ano.

Primeiramente, foi realizada uma entrevista de opinião anônima, direta e básica com o usuário. De uma média de 50 utentes entrevistados aleatoriamente, 25% consideraram que os serviços prestados pelo CMAC-Callao são importantes, mas que devem ser melhorados.

Foram utilizados dois instrumentos: 1) Pesquisa Básica Anônima de Atitudes/Opiniões, composta por 12 itens com 3 alternativas de resposta. O objetivo foi conhecer a opinião dos usuários quanto à atenção e

qualidade do serviço que vem 2) Aplicação e operação do Web Computer System, idealizado pelos pesquisadores. Com esta aplicação, seria possível reverter e melhorar o atendimento personalizado, a qualidade do serviço, e assim conseguir a melhoria e reconhecimento das percepções dos cidadãos relativamente à Imagem Institucional do CMAC-Callao.

Cabe destacar que o atendimento personalizado e a qualidade dos serviços administrativos oferecidos antes da implantação do sistema ficaram acima da média de 65,6%.

A implementação do novo sistema informático iniciou-se em dezembro de 2019. Em março de 2020 o CMAC-Callao reverte o seu estatuto e consegue uma melhoria na qualidade do serviço administrativo: O MINITER em 11,31%. RENIEC em 5,17% e o Judiciário em 6,91%

A pesquisa foi realizada de acordo com a sistematização metodológica que a UPG-FCA-UNAC solicita. Os achados foram satisfatoriamente conclusivos, as principais hipóteses foram aceitas. As autoridades do CMAC-Callao manifestam a sua satisfação e a sua intenção de implementar o sistema nas outras treze instituições.

A presente investigação tem a seguinte estrutura:

No Capítulo I. São apresentadas a abordagem, identificação, determinação e formulação do problema, a importância da investigação e suas limitações.

No Capítulo II. Os conceitos gerais do referencial teórico, suporte da pesquisa, são consignados.

No Capítulo III. São apresentadas as variáveis e hipóteses da investigação. Além disso, a definição das variáveis; as hipóteses geral e específica.

No Capítulo IV. São apresentados o tipo e desenho da investigação, bem como a população e a amostra. Além disso, são descritas as

técnicas e instrumentos de coleta de dados e tratamento estatístico e análise de dados.

No capítulo V. Os resultados da investigação são apresentados.

No Capítulo VI. Contraste das hipóteses com os resultados e contraste dos resultados com outros estudos semelhantes.

Palavras-chave: Sistema Web Computer, Trabalho Corporativo, Gestão da Qualidade, Fidelização.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Sistema Informático Web para el mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano-Callao (CMAC-Callao, 2019). CMAC-Callao, es una institución de servicios públicos que ofrece el Estado Peruano de plataforma presencial, en el cual reúne a un conjunto de entidades públicas y privadas, ofreciendo procedimientos y servicios en el mismo lugar de atención al ciudadano con rapidez, confianza y comodidad.

Su aprobación del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía rige de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. La intención del Estado a través del CMAC-Callao con la implementación del Sistema Informático Web es mejorar la calidad de los servicios administrativos que vienen ofreciendo actualmente, tales como: Antecedentes policiales-PNP, Partida de nacimientos, Partida de matrimonio, Partida de defunción, Antecedentes penales, Legalización de documentos expedidos en el extranjero, Servicios de apostillado, Expedición de récord de conductor, emisión y revalidación de pasaportes, entre otras.

Consideramos, una acertada decisión realizar esta investigación, logrando el cambio para el mejoramiento en la calidad de los servicios administrativos con la implementación del SIWeb. Sistema creado e implementado por las investigadoras

Las autoras consideran que la implementación de este tipo de tecnologías de información, a través de la Web, definitivamente modernizan los medios, procesos, mecanismos e infraestructuras para optimizar los servicios debido a su alta competencia y funcionalidad, además que salvaguardan y agilizan su información de manera que estos puedan ser utilizados en favor de los clientes o usuarios de forma simple, rápida, oportuna y garantizada. En este marco, los funcionarios de Centro MAC-Callao solicitaron a las investigadoras la aplicación y el

monitoreo, por cierto, tiempo, desde luego, considerando una subvención económica.

El equipo investigador realizó los procesos y procedimientos administrativos y técnicos en el marco de la sistematización metodológica, instalación, la preparación, el entrenamiento del personal administrativo y de los usuarios, así como los controles y los correspondientes monitoreos, etc. Las investigadoras confiados en la aplicabilidad del SIWeb en CMAC-Callao después de tres primeros meses, se procedió a su evaluación funcional, logrando un notable mejoramiento en la calidad del servicio administrativo, así tenemos el antes y después de la implementación del Sistema Informático Web: Mininter: 44.34 % - 55.65; Reniec: 47.41% - 52,58; Poder Judicial: 46.54% - 53.45 %. Como podemos apreciar, implementado el SIWeb han mejorado notablemente en un 7.79 % la atención y la calidad en los servicios administrativos que viene ofreciendo CMAC-Callao.

En este marco situacional, la presente investigación justifica plenamente su ejecución, en los exitosos resultados enmarcados en la sistematización metodológica seguida, que va desde la: Información básica; Hipótesis y variables; Diseño metodológico, Cronograma de actividades, Presupuesto, Referencias bibliográficas y sus respectivos anexos, etc.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las organizaciones, en general, logran desarrollarse y mantenerse competitivamente en tanto cuentan con una fuerte cultura corporativa en la que sus estamentos introyectan clara y definitivamente la visión institucional. Los recursos institucionales juegan un papel importante que facilitarán mantenerse en el mundo competitivo. Las evaluaciones permanentes y los rediseños tecnológicos, las técnicas y métodos de trabajo al alcance de hombres dotados de habilidades posibilitaran el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios administrativos a través de una excelente atención personalizada y servicios de calidad que se otorga a efecto de lograr la fidelización del usuario.

El Estado cumple a través CMAC-Callao una importante labor social, y para ello, selecciona y capacita a sus ejecutivos en gerencia y gestión, especializados en gestión de la calidad y el dominio de la tecnología. CMAC- Callao en el marco de la implementación y dominio del SIWeb viene ofreciendo servicios de trámite y gestión de calidad, tales como Antecedentes policiales-PNP, Partida de nacimientos, Partida de matrimonio, Partida de defunción, Antecedentes penales, Legalización de documentos expedidos en el extranjero, Servicios de apostillado, Expedición de récord de conductor, emisión y revalidación de pasaportes, etc.

El CMAC-Callao, requieren, sin duda alguna, de un cambio, un rediseño en el método, procesos técnicos y de gestión que le permita el mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos. Requiere del involucramiento, compromiso y apoyo de todos los estamentos de la organización. Por ello, fue necesario considerar como modelo el Cambio Planeado de Kurt Lewin. Y desde luego, previamente se realizó un diagnóstico situacional, un diagnóstico de necesidades y el proceso de involucramiento corporativo de las personas.

Las investigadoras, de acuerdo a la entrevista de 50 personas seleccionadas al azar, como diagnóstico previo a manera de diagnóstico situacional que nos permitiera conocer la situación actual de los servicios que ofrece el CMAC-Callao. Se encontró que casi el 50% de usuarios consideraban “importante el servicio que otorgaba el CMAC-Callao, pero que también debían ser mejorados...”. En este marco situacional, una vez implementado el SIWeb se logró el éxito deseado.

1.2. Formulación del problema

La investigación guarda relevancia en cuanto que la implementación del sistema informático web posibilitará el mejoramiento en la calidad del servicio administrativo que actualmente brinda CMC-Callao.

(Samplieri Hernández, R.; Collado Fernández, C.; Baptista Lucio, P., 2010) plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente las ideas de investigación” (10)

Las investigadoras planteamos nuestro problema de estudio en los términos siguientes:

Cuáles son las variables interferentes en la calidad del servicio administrativo, acaso, los recursos tecnológicos, los recursos humanos, los procesos y procedimientos, acaso precisa contar con un sistema integral, finalmente, por qué los ciudadanos, a través, de sus opiniones consideran que CMAC-Callao debe mejorar sus servicios para ofrecer un soporte sólido, rápido y seguro para el control de los servicios; rapidez, seguridad, garantía, atención personalizada virtual, que el tiempo de atención a los ciudadanos para el recojo de su documento tramitado, de solo 3 minutos.

Problema General:

¿Es efectiva la implementación de un Sistema Informático Web para el mejoramiento de la Calidad de los Servicios Administrativos en el CMAC-Callao 2019?

Problemas específicos:

- ¿En qué medida La implementación del SIWeb en el CMAC- Callao mejorará la Atención Personalizada que viene ofreciendo a los ciudadanos?
- ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará las ejecuciones de las diversas actividades en relación al flujo grama del área administrativa?
- ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la fidelización del ciudadano a los servicios de calidad?
- ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la participación corporativa de los involucrados en el aprendizaje y manejo del SIWeb?
- ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá el mejoramiento de la buena Imagen Institucional?.

1.3. Objetivos: general y específicos

El objeto de estudios, lograr el mejoramiento de la calidad de los servicios administrativos en el CMAC-Callao, a través de la implementación del SIWeb, para finalmente lograr la fidelización del usuario, y, por ende, promover la mejora de la imagen institucional.

Objetivo General:

Demostrar que la implementación de un Sistema Informático Web mejorará la Calidad de los Servicios Administrativos en el CMAC-Callao, 2019.

Objetivos específicos:

- Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará la Atención Personalizada que viene ofreciendo a los ciudadanos
- Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará el flujo grama de las diversas actividades en el área administrativa
- Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la fidelización del ciudadano a los servicios que le brindan.
- Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la participación corporativa de los involucrados en el aprendizaje y manejo del SIWeb
- Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao posibilitará el mejoramiento de la Imagen Institucional.

1.4. Delimitantes de la investigación (teórico, temporal y específicos)

Delimitación temporal

Se presentó como propuesta investigativa – proyecto de investigación en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao – UNAC, en el mes de diciembre de 2019. Su ejecución se realizó desde el mes de Setiembre y se concluyó en el mes de marzo, 2020. Se proseguirá con las gestiones administrativas y académicas para la sustentación.

Delimitación espacial

CMAC-Callao es un organismo del Estado, creada por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. La investigación se realizará en el CMAC-Callao, ubicado en el distrito de Bellavista de la Provincia Constitucional del Callao-Departamento de Lima-Región Lima. Cuenta con 15 Instituciones que ofrecen servicios diversos a los usuarios del Callao y a nivel nacional.

Delimitación Teórico.

En el CMAC-Callao, existen muy pocas fuentes de información relacionadas con la evaluación, afinamiento y mejoramiento de la calidad los servicios administrativos; así como también estudios o trabajos relacionados a la implementación de Sistemas Informáticos Web para el mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos que brinda a los usuarios. Fue necesario ir a la Institución ubicada en la Provincia Constitucional del Callao-Departamento de Lima-Región Lima, la información que se obtuvo fue valiosa para proseguir en la ejecución de la investigación.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- (Herrera Mendoza, Miriam, 2008) Sustentó la tesis titulada:” Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa” para optar por el Grado Académico de Maestría en Gestión de la Calidad en la Facultad de Estadística e Informática-Xalapa-Universidad Veracruzana. Estado de Vera Cruz, República de México.

Los resultados obtenidos producto del diagnóstico realizado a la empresa Refaccionaria Master motor, determina que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que, se tienen deficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente. La empresa no planifica, ni cuenta con una organización definida; además de caracterizarse por la falta de aplicación de teorías de motivación y un tipo de liderazgo autocrático de acuerdo con Vromm y Yago (1988).

La empresa no cuenta con programas de formación y desarrollo, debido al desinterés en el recurso humano. No existen indicadores de desempeño o algún tipo de control necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Se determinó que el factor que impacta a la organización de manera externa, es la competencia, ya que esta crece a un ritmo acelerado y constante, logrando acaparar a una parte importante del mercado.

En relación a los requisitos generales, la organización no mantiene documentación relativa a procesos, ni lo relativo a criterios y métodos para el control, disponibilidad de recursos e información, seguimiento, medición y análisis, implementación de acciones para alcanzar resultados, no se cuenta con un control de documentos y registros.

En relación al cliente, la dirección no muestra evidencia objetiva de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, pues éstos no han sido 36 determinados formalmente.

Por otra parte, la comunicación interna se realiza de manera verbal, creando así confusiones y olvidos entre el personal de la empresa. Las responsabilidades, y el tipo de autoridad no se encuentran documentadas, de esta manera las actividades son realizadas de manera inconstante por el personal y las cuales son recordadas por el gerente frecuentemente.

Finalmente, los requisitos para seleccionar al trabajador han sido establecidos con base en el criterio del gerente, estos son, la edad, la experiencia y la necesidad de cubrir rápidamente la vacante, es así que a pesar de que el prospecto no cumpla con los requisitos necesarios, puede llegar a ser contratado. Debido a este tipo de selección se observan diversos grados de estudios, carencia de experiencia en el ramo, y por lo tanto falta de habilidades para realizar el trabajo requerido principalmente en el área de ventas. Tampoco existen programas de capacitación, ni registros que muestren evidencia de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

- (Arteaga Galarza, Dora A., 2011), realizó el trabajo de investigación: “Calidad en el servicio como elemento diferenciador de imagen de una empresa de Telecomunicaciones que ofrece servicios empresariales de datos de Internet”. Optó el grado académico de Licenciado en Comunicación Social – Escuela de Comunicación Social-Modalidad abierta y a distancia. Universidad Técnica Particular de Loja-Ecuador. Trabajo con el método deductivo. El instrumento utilizado fue Índice de Satisfacción al Cliente-ISC. Las entrevistas se realizaron vía telefónica. La muestra estuvo conformada por 88 empresas (52.0 % en Quito; 38.0% en Guayaquil, el 10.0 % en el resto del país). Los hallazgos encontrados concluyeron: Los objetivos y metas de la organización

están ligadas a las necesidades y expectativas del cliente, por ende, se ha logrado una buena fidelización. El funcionamiento de los servicios de datos de Internet cuenta con buena estabilidad y velocidad de conexión. Se precisa mejorar la capacidad de los operadores para resolver las solicitudes con mayor rapidez. Existen algunos inconvenientes con los valores facturados, no llegan a tiempo para ser procesados para el pago. Se precisa de utilizar todos los mecanismos a su alcance que le permitan retroalimentación en feed back la información respecto de las necesidades y preferencias de cliente.

- (Jaramillo Valarezo, T., 2017), en su tesis titulada: “Aplicación web para la gestión administrativa y académica del Colegio República de Croacia en la Ciudad de Quito”, para la obtención del título de Ingeniería en Sistemas e Informática en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, en Ecuador. Este proyecto de tesis consiste en una gestión académica para el Colegio República de Croacia, el cual en este momento no cuenta con un sistema, ocasionando conflictos a los docentes al momento de entregar las calificaciones y la ardua tarea por parte del departamento de secretaria al ingresar las notas manualmente de todos los estudiantes, demorando la entrega de resultados y desconocimiento a quienes son los representantes de cada estudiante sobre el rendimiento académico. El método de investigación utilizado fue el deductivo para la obtención de conocimientos globales y ejecución de conclusiones finales e inductivo para obtener información mediante la técnica de entrevista y encuestas, además se utilizó la metodología RUP que permite desarrollar de mejor manera el proyecto por su flexibilidad y escalabilidad, de esta manera obtener una aplicación web de óptimos resultados. Como resultado de este trabajo se obtiene una aplicación Web que satisface las necesidades, no solamente académicas sino también posibilita a través del planeamiento, control y ejecución

administrativa activar las actividades administrativas, consiguiendo eliminar las dificultades encontradas en la institución.

- (Morillo Castillo, Gracielys, 2018). Sustentó la tesis titulada: " Sistema Automatizado de la Gestión Administrativa". Para optar el grado académico de Maestría en la Facultad de Ciencias de la Educación – Dirección de Posgrado: Maestría en Gerencia Avanzada en Educación-Sistema automatizado de gestión administrativa- Departamento de Orientación de la Universidad Pública Autónoma de Carabobo – Venezuela. En su resumen ejecutivo, la autora refiere el general de esta investigación fue proponer un sistema automatizado de gestión administrativa en el Departamento de Orientación, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo; considerando actualmente que las organizaciones avanzan de forma considerable hacia la modernización de todas sus técnicas para mantener un alto grado de competitividad ante un mundo globalizado. De allí, el fundamento teórico de este trabajo estuvo enmarcado en las Teorías de la Organización como entidad social de Fayol, citado por Chiavenato (2006) y el Conectivismo establecida por Siemens (2005). Mientras que metodológicamente el trabajo se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo con un diseño de campo no experimental, coexistió como un estudio tecnicista, bajo la modalidad de proyecto factible. La muestra quedó conformada por 24 profesionales activos entre docentes y personal administrativo adscritos al departamento antes mencionado. Se aplicó un cuestionario estructurado por diez (10) ítems bajo la escala tipo Likert, con las opciones de respuesta: Totalmente de Acuerdo, Medianamente de Acuerdo, Escasamente de Acuerdo y En Desacuerdo; lo cual permitió diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de un Sistema Automatizado de Gestión Administrativa. Departamento de Orientación (S.A.G.A.D.O), el cual brindará la posibilidad al personal a utilizar diversos procedimientos operativos que le permitirán maximizar la eficiencia; igualmente precisar la información de todo el departamento y

proporcionar las herramientas para facilitar los procesos en la toma de decisiones. Palabras Clave: Sistema automatizado, Gestión administrativa, Organizaciones, Universidad. Área Prioritaria de la UC: Educación Área Prioritaria de la FACE: Gerencia Educativa Línea de Investigación: Tecnología aplicada a la Gerencia Educativa.

Como podemos apreciar a través de las investigaciones realizadas internacionalmente, compatibles con los objetivos de nuestra investigación, y que el Estado brinda servicios gratuitos a la ciudadanía, intentan reorganizarse e implementar estrategias técnicas virtuales que mejoren el servicio virtual, a fin de brindar servicios realmente de calidad para satisfacer las demandas de la ciudadanía y en general.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- Yolanda Sánchez Paredes (2018), sustento la tesis: "calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto-RENIEC, 2018". Para optar la Maestría en Gestión Pública-Línea de investigación: Reforma y Modernización del Estado. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú, 2018.

Conocer la opinión que los usuarios tienen del servicio que reciben y las claves para fidelizar, suponen el primer paso para valorar la implementación de un sistema de calidad que permita prestar el mejor servicio a los ciudadanos con un "valor añadido". Abordamos un estudio longitudinal donde los objetivos planteados se centran en la determinación del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo para actualizar los niveles de calidad que ofrecen estos servicios y aportar un caso práctico de gestión orientado a la calidad, que pueda servir al benchmarking de los futuros gestores deportivos públicos. Para realizar el estudio se administró un cuestionario elaborado en 1990

por un experto en Sociología con una validación posterior siguiendo metodologías aceptadas en la bibliográfica científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999), mediante el índice de V de Aiken, a una muestra de 552 usuarios en el año 1991 y 677 usuarios en el año 2015.

Se concluye que; sí existe una correlación positiva considerable entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, por cuanto el valor P de la Significancia bilateral fue menor a 0.05, es decir 0.000, por otro lado, se observó que la correlación de Pearson, tuvo un valor positivo y de 0.857, lo que ha conllevado aceptar la hipótesis alterna. Que el nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC impartido por los colaboradores es “medio” considerado así por el 53% de la población, esto se debe a la falta de capacidad que tiene los colaboradores para ayudar al ciudadano que desconoce de los trámites.

Asimismo, los usuarios presentan una satisfacción de nivel medio en un 47%, debido a las malas conductas impartidas por los colaboradores de la institución.

- Portocarrero Condezo Walter (2016) Tesis:” Calidad el servicio y satisfacción en el Mercado Mayorista de Santa Anita-Lima, Perú, 2016”. Para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2016.

La calidad de servicio en el mercado mayorista de Santa Anita es un problema cotidiano en la población, causando malestar entre los concurrentes por la atención deficiente que brindan los mayoristas, generando malestar incomodidad entre los clientes del referido centro de abastos, motivo por el cual se ha planteado la presente investigación denominada, ”calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita - 2016, teniendo como objetivo general la relación de la calidad de servicios y la satisfacción, especificando también la relación de sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La metodología aplicada en la investigación es de tipo aplicativo básico, de nivel descriptivo y correlacional, el diseño fue de experimental- transversal, con una población de 600 usuarios, y una muestra de 184 usuarios que concurren al mercado mayorista, donde los resultados muestran que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción, de igual forma en sus dimensiones, con un coeficiente de Spearman positiva que va en forma moderada, por consiguiente mientras se incrementa la calidad de servicios van seguidas de medianamente moderados a moderado la satisfacción, Por consiguiente se concluye que la relación entre las dos variables y sus dimensiones son moderados, la investigación realizada contribuirá a plantear una mejor atención al cliente y modernizar la infraestructura del Mercado mayorista.

El investigador, concluye; Primera Habiendo utilizado la relación de correlación de Spearman entre la calidad de servicio y satisfacción, en el mercado mayorista de Santa Anita 2016, se ha encontrado una correlación 0.529, la correlación es positiva y lineal.

Segunda Existe relación significativa entre la relación de la calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad y la satisfacción, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.369 trabajado con un nivel de significancia de 0.05, lo cual indica que es positivo y moderado, por tanto, una pequeña variación en una variable irá acompañada de una variación grande en la otra variable.

El nivel de Relación de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción, en el mercado mayorista de Santa Anita 2016, es moderado, porque el promedio de las puntuaciones en la variable calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es positiva, para tener estos resultados se ha obtenido la correlación de Spearman de 0.362, donde nos indica que la correlación es lineal.

Existe relación significativa entre la calidad del servicio en su dimensión seguridad y satisfacción, en el mercado mayorista de Santa

Anita 2016, porque el coeficiente de correlación es de 0.527 trabajado con un nivel de significancia de 0.05, lo 86 que indica que es positivo y moderado.

Existe relación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción, en el Mercado Mayorista Santa Anita 2016, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.474 trabajado con un nivel de significancia de 0.05, lo cual indica que es positivo y moderado.

- Chicana Gómez, Luisa M. (2016) Sustentó la Tesis: “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima, 2016”. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima Perú, 2016.

La investigación titulada tuvo como objetivo determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La problemática radica en la gestión de la calidad del servicio y la insatisfacción de los usuarios que acuden a la institución, para realizar trámites documentarios de temas migratorios y que desean una atención de calidad. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo multivariable, de diseño no experimental, conformada por dos muestras, la primera por 160 servidores públicos y la segunda muestra fueron 376 usuarios, ambas muestras son de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016, con un muestreo probabilístico estratificado, se recogió la información mediante una encuesta de opinión a través de dos cuestionarios. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva llegando a la conclusión general que entre los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como deficiente la gestión de la calidad de servicio. Además, se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se evalúa como una gestión ineficiente en la satisfacción del usuario. Luego se dieron

las recomendaciones que ayudarán a brindar una mejor calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

- (Monzón Sánchez, Jhonatan B., 2016) Sustentó la tesis: “Sistema Web para mejorar la gestión en el proceso administrativo de la Empresa “Los profesionales”, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Los Olivos. Lima, Perú.

La investigación comprendió el desarrollo e implementación de un sistema de información para la gestión de incidencias en el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales S.A.C. La metodología de investigación que se utilizó fue cuantitativa y el tipo de estudio fue de tipo experimental - aplicada con un diseño de investigación cuasi experimental. El objetivo principal de la investigación fue determinar el grado de influencia de un sistema web para el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales S.A.C. Se estableció como población de estudio 90 personas para el registro y emisión de certificados y 80 personas para la búsqueda de información, las cuales fueron evaluados durante 6 días en 2 semanas. La muestra para el registro y emisión de certificados fue de 73 personas y la muestra para la búsqueda de información fue de 66 personas. Para la recolección de datos se utilizó; la observación como técnica y ficha de observación como instrumento. Para la validación de la hipótesis se utilizó el método estadístico de la distribución normal “Z”, ya que esta prueba es utilizada para diferencia de medias, cuando los datos recopilados son normales y la muestra obtenida es mayor a 30. Los resultados nos muestran y afirman que existe una relación significativa entre el sistema web y el proceso administrativo. Se llegó a la conclusión que el estudio determina que existe una relación directa, teniendo un porcentaje de reducción de 81.62% en el tiempo de registro y emisión de certificados y una reducción de 97.88% en el tiempo de búsqueda de información. Lo cual beneficia a la empresa Los Profesionales S.A.C. de manera considerable.

Igualmente, podemos apreciar que, las investigaciones nacionales citadas acorde con los objetivos que planteamos en nuestra investigación, respecto de los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía y que el Estado brinda servicios gratuitos a la ciudadanía, muestran mucho interés por buscar aplicaciones virtuales que les permita optimizar los servicios en favor de la ciudadanía. intentan reorganizarse e implementar estrategias técnicas virtuales que mejoren el servicio virtual, a fin de brindar servicios realmente de calidad para satisfacer las demandas de la ciudadanía y en general.

2.2. Bases teóricas.

El estudio se realiza en el marco de la sistematización metodológica que demanda el Protocolo de Investigación UNAC. Teóricamente se funda en que las organizaciones cualesquiera sean, deben priorizar el valor de la Atención personalizada y los Servicios de calidad para lograr la fidelización del usuario. En este marco sistémico las organizaciones para desarrollarse deben competir y mejorar continuamente a través de propuestas de aplicaciones serias de Sistemas Informáticos Web que coadyuven al mejoramiento de la atención personalizada y la calidad de los servicios que se vienen ofreciendo en el CMAC-Callao que benefician a los ciudadanos que hacen uso de los diversos servicios de esta empresa del estado peruano.

2.3. Marco Conceptual

Las organizaciones de vanguardia crecen y se desarrollan en el marco de la competencia y el cambio. Priorizan la atención personalizada y la calidad en del servicio que satisfaga la expectativas y necesidades del usuario, a través de la implementación de Sistemas Informáticos Web que dinamice las actividades administrativas con efectividad, rapidez garantía y seguridad, pensando siempre en lograr la fidelización del cliente o usuario.

En la práctica, creemos que para crear una ventaja competitiva en el logro del mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos en el CMAC-Callao debe implementarse un sistema de información SIWeb requiere un proceso constante de mejora, escalable y, en definitiva, capaz de servir de apoyo para el desarrollo de las diversas actividades propias de la organización en sus diferentes facetas.

Consideramos una serie de topias sustento de la presente investigación, tales como:

- **GERENCIA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA.**

Difícilmente, podrá concebirse una organización que pudiera alcanzar el éxito sin una adecuada planificación y proyección de sus objetivos metas, valores y misiones compartidas en el marco de una cultura corporativa. La Gerenciación con liderazgo conductivo transformador influye notablemente para que las partes funcionen como un todo holístico funcional y logren sus objetivos. Realice formales procesos de selección en las que se articule el talento con el puesto a desempeñar, formarlo para convertirlo en el valioso capital humano de la institución. Empodere la autoestima y posibilite a los miembros conformantes de la organización identifiquen e introyecten los objetivos-metas, la visión institucional. Podemos contar con las mejores estrategias y sistemas de información para el cambio, pero no se logrará, en cuanto el personal no se identifique e involucre en él. Las personas se muestran más dispuestas y participativas y sobresalen más creativamente y le ponen valores agregados a lo que hacen cuando las actividades que realiza tienen directa relación con sus competencias y talentos. CMAC-Callao impulsa el cambio para el mejoramiento a través del SIWeb, por ende, quienes estén a cargo de éste deben tener conocimientos y manejo de las aplicaciones prácticas de la red virtual, es decir deba contar con mínimo del perfil profesiográfico o profesiotécnicos para desempeñarse cómodamente en él.

La gerencia estratégica de CMAC-Callao lo sabe muy bien, el SIWeb constituye una necesaria herramienta técnica a través de la que se mejoran y optimizan los procedimientos, procesos y servicios administrativos en la toma de decisiones con liderazgo gerencial carismático transformacional capaces de crear confianza y credibilidad, de ejercer afecten la vorágine drástica de los cambios permanentes en todo nivel organizacional. En suma, este aplicativo informático permitirá la dinámica de la gestión estratégica que permitirá obtener resultados tangibles, por ende, es la herramienta técnica que garantiza el logro de los objetivos-metas a través de la planificación estratégica.

Los líderes carismáticos son líderes que, por la fuerza de sus aptitudes, son capaces de tener un efecto profundo y extraordinario en sus seguidores. Estos líderes tienen una alta necesidad de poder, un alto sentido de autoeficacia y una convicción en la rectitud moral de sus creencias” (Schermerhorn, John R; Hunt James G; y Osborn Richard N., 2005).

El liderazgo de los funcionarios del CMAC-Callao, juega un papel muy importante en la decisión del cambio, en la implementación de este nuevo sistema informático. Permanecen siempre en alerta, muestran creatividad para descubrir y recoger información pertinente de los clientes internos y externos, analizarla y luego proponer ajustes, cambios o pertinentes políticas de acción correctiva. Rodríguez D. M, y María Pilar Opazo (2008) consideran que “muchas veces se encuentra disponible, pero no hay previamente establecidos para su recolección. Un estudio creativo logra encontrar un modo de hacerse de esa información” (p. 256)

Los gerentes líderes deben constituirse en el marco de referencia a imitar por sus clientes internos como por los externos. Gestionar personas significa comprender y entender a cada individuo en sus FODA personal, conociendo sus habilidades, destrezas, necesidades, deseos, aspiraciones y actitudes positivas para la creatividad e innovación. Capacidad para fomentar la cultura corporativa a través del trabajo en

equipo con responsabilidad compartida. Idalberto Chiavenato (2017) considera que “hoy en día las personas constituyen un patrimonio invaluable para las organizaciones. Son su activo y su pasivo más importante” (p.76). De manera corporizada enfrentar los retos internos y externos de la organización. Para lograr la adaptación, la productividad y el desarrollo organizacional constituye una urgente necesidad de establecer e inculcar valores y patrones éticos morales que junto a la visión se logre una fuerte cultura corporativa. Es en este marco de aplicaciones operativas técnico científicas se debe enfatizar la gestión de la calidad y la atención personalizada que permitirá ofrecer un conjunto de servicios y prestaciones que el cliente espera, claro, además como consecuencia de los valores agregados, atención personalidad, precio, producto, transporte y, en fin, que demande garantía por parte de la organización y fidelidad de parte del cliente.

- **GERENCIA ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD: PRINCIPIOS BÁSICOS.**

La Administración es una disciplina científica, que cuenta con una excelente herramienta técnica para a través del proceso de racionalización, evaluar y analizar la utilización de los recursos institucionales (tangibles, intangibles y transformacionales) permitiendo el buen desempeño de las funciones y actividades responsablemente. La Gestión administrativa es la forma en qué, cómo, por qué, para qué, cuándo, con qué y con quiénes se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados, sobre la base de los cuatro procesos fundamentales de la administración científica: planeación, organización, dirección y control. La evaluación final nos posibilitará formular políticas de acción correctiva para el mejoramiento y el desarrollo de la empresa.

Una organización necesariamente debe contar con las herramientas fundamentales para el desarrollo organizacional: Visión, misión y filosofía; que no cuenta con las herramientas básicas de la

gestión institucional: Manual de Organización y Funciones, Organigramas y flujogramas; que no cuenta con los documentos normativos herramientas virtuales y demás aplicaciones informáticas para el mejoramiento en la atención y la calidad de los servicios administrativos.

(Harold Koontz y Heinz Wehrich, 2004), con relación a la planificación, consideran "La planeación implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para cumplirlos se requiere de la toma de decisiones, es decir, de optar entre diferentes cursos de acción futuros" (p.122)

En este marco, La planificación constituye un principio elemental de aplicabilidad absoluta que reduce el riesgo y la incertidumbre que genera el cambio intra y extra institucional.

- **GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS CMAC-Callao.**

La gestión de los servicios de calidad y el necesario uso de las diversas aplicaciones informáticas es la nueva filosofía del desarrollo y la supervivencia organizacional en el mundo globalizado. Constituye una prioridad gestionar integral y planificada mente los servicios de calidad y así lograr la inserción y fidelización del cliente la organización.

La calidad en el servicio garantiza la plena satisfacción de los clientes o usuarios, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los usuarios continúen solicitando servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros usuarios. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia, se pasivizan perdiendo gran cantidad de sus clientes o usuarios por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias, etc. E, (Pintado P. Egard A., 2018) afirma "El cliente es nuestro más efectivo vendedor. Tratemos a nuestro personal como quisiéramos éstos traten al cliente" (p.456).

Los gerentes metacognitivos buscan, conviven, promueven y desarrollar calidad, a través de las dimensiones siguientes: Accesibilidad, Comunicación, Competencia, Cortesía, Credibilidad, Confiabilidad, Velocidad de Respuesta, Seguridad, Tangibles y, fundamentalmente, entender / conocer al cliente o usuario.

Gestionar significa cumplir con un conjunto de acciones y procedimientos que se han de realizarse para garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí, sino del proceso por el cual se obtienen estos productos. Constituye una exigencia, en CMAC-Callao, para enfrentar los cambios que la competencia exige, implementar, de acuerdo a las necesidades del servicio administrativo, un SIWeb que permita mejorar la calidad administrativa e identificar desviaciones, y definir políticas de acción correctiva para el mejoramiento.

Las organizaciones como el CMAC-Callao cuentan con gerentes líderes conductivos que introyectan la visión institucional en las personas y en todas las áreas involucrándolos como un todo holístico funcional. Direccionan todo su esfuerzo a satisfacer las necesidades del usuario, que espera se le ofrezca todo lo que él esperaba encontrar y más. Por ello, consideran necesario realizar evaluaciones permanentes y proponer políticas de acción correctiva para el mejoramiento. El Neuromarketing así lo exige, satisfacer al cliente analizando y evaluando sus necesidades a través de sus procesos tanto del colaborador “servidor” como del cliente/usuario/consumidor, para con un mínimo de error decidamos crear expectativa y generar la necesidad en el cliente hasta fidelizarlo. Entendiéndose como procesos mentales a los atributos, hábitos, condicionamientos, preferencias, necesidades, deseos sentidos por el ciudadano.

Gestión de los servicios de calidad: Objetivos y Características:

La calidad de los servicios administrativos está en relación directa a los objetivos organizacionales, satisfacer al usuario en sus demandas.

Se precisa potenciar y mejorar:

- a) Realizar permanentes diagnósticos situacionales y de necesidades: servicio – recursos institucionales- Ciudadano.
- b) La satisfacción del cliente: Neuromarketing estratégico.
- c) Mejoramiento continuo del servicio, valores agregados y comerciales
- d) Identificación y fidelización de los ciudadanos hacia la Institución.
- e) Proyección de nuevos servicios serviciales proyectados al ciudadano.
- f) Disposición para efectuar aplicaciones informática Web para la mejora continua.

Servicios de calidad y satisfacción del ciudadano.

Los especialistas del CMAC-Callao, respecto de la gestión del mejoramiento de la calidad en los servicios para la satisfacción y fidelización del ciudadano, deben realizar evaluaciones y proponer políticas de acción correctiva en razón de la demanda de los servicios que ofrece:

- a) Intangibilidad: que los servicios SIWeb sean de fácil acceso y aplicabilidad por el ciudadano.
- b) Inseparabilidad: los servicios definan la programación de los días, horarios de atención a los ciudadanos.
- c) Variabilidad: El producto o servicio, cada cierto tiempo, debe ofrecer otros valores agregados que generen satisfacción al ciudadano.
- d) Carácter perecedero: La implementación del SIWeb cada cierto tiempo debe evaluarse la eficacia de su aplicabilidad.
- e) Ausencia de propiedad: Los ciudadanos consumidos adquieren un servicio a través del SIWeb gratuito, pero que es de propiedad de la Institución. Se paga por el servicio mas no por la propiedad.

- f) Clasificación de los servicios - Servicios genéricos adquiridos por la mayoría de usuarios o consumidores, y los servicios básicos: servicios mínimos que buscan los ciudadanos
- g) Servicios aumentados: son servicios adicionales, valores agregados, oferta conjunta de servicios, denominados “servicios serviciales”.
- h) Servicios potenciales: son los servicios que a través de los procesos mentales del ciudadano debemos proyectar y proponer para su satisfacción otras demandas de uso.

- **DIMENSIONES CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO.**

El CMAC-Callao busca implementar los sistemas integrales modernos para el mejoramiento de la calidad se distinguen por su efectividad, ofrecer un soporte sólido, rápido y seguro para el control de los servicios, disponibilidad de uso del sistema informático desde el mismo domicilio del usuario, etc., en favor de la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario. Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry consideran que, para ofrecer un servicio realmente de calidad debemos considerar 5 dimensiones y los clientes nos entregarán su confianza y lealtad.

1. Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones, equipos, medios y recursos informáticos, asimismo, personal especializado.
2. Fiabilidad: es la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido.
3. Capacidad de respuesta: la disposición de ayudar a los ciudadanos de una manera rápida
4. Seguridad: los conocimientos técnicos necesarios para asistir al cliente y ganar su confianza y credibilidad (incluye la transparencia en las transacciones financieras con el cliente).
5. Empatía: atención individualizada a través del SIWeb que vela por los intereses de los ciudadanos.

- **ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE LA CALIDAD**

Los sistemas modernos de calidad en el CMAC- Callao buscan distinguirse mejorando la efectividad para ofrecer a través del SIWeb un soporte sólido para el control de los servicios administrativos, en favor de la satisfacción del ciudadano. El Servicio, es la prestación del servicio de valor que se le otorga al ciudadano, con el propósito de satisfacer las necesidades a través de un servicio de calidad; eficiente accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que, el ciudadano se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, generando, en consecuencia, mayores rentabilidades a menores costos para la organización. De acuerdo con una de las normas ISO 9000, Un sistema de información (SIC) es un sistema que admite gestionar la calidad de los procesos para tomar decisiones relacionadas con ésta, fundamentada en hechos evaluables. El servicio debe innovarse permanentemente para que se distinga de la competencia y presente un valor agregado convirtiéndolo en un “servicio servicial” que se distinga y diferencie de la competencia.

En cuanto a la Atención Personalizada en la calidad del servicio, es asertiva y amable que implica un trato directo o personal entre un colaborador administrativo y el ciudadano. Siendo su objetivo principal estudiar y analizar los procesos mentales del ciudadano; necesidades, gustos, hábitos, condicionamientos, etc., para maximizar la satisfacción del ciudadano y lograr su fidelización.

El ciudadano para CMAC-Callao, es la persona, empresa u organización que adquiere gratuitamente un servicio, de forma voluntaria productos o servicios que necesita para sí mismo. La calidad no es un objetivo estático es una estrategia a largo plazo que permite obtener en forma sostenida una ventaja competitiva basada en la mejora continua de la calidad del servicio.

- PERFIL PROFESIOGRÁFICO DEL SERVIDOR PÚBLICO SERVICIOS DE CALIDAD.

Las organizaciones existen y se mueven en la dinámica del cambio por las personas que las conforman. No hay nada en la empresa que no sea el hombre transformacional. La gestión para el servicio de calidad requiere de personas talentosas, desprendidas, honestas y morales e identificados pasionaria mente con la tarea que realizan, cuyos talentos estén eslabonados directamente con los estándares del puesto (servicios de calidad). Se enfatizan a su favor una remuneración digna y programas de refuerzo al desempeño. Generalmente, el “Servidor Público “es una persona orientada principalmente por el deseo de servir y atender las necesidades de los ciudadanos, poniendo a disposición de la nación sus capacidades y competencias, con el fin de contribuir al desarrollo de ésta y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular.

“La alta dirección o gerencia general de la empresa es la parte directiva de la inteligencia humana de la organización, es decir, del talento humano. En el gerente general, como cerebro de la organización empresarial, recae toda la responsabilidad operativa de la empresa” Ibáñez Machicao, M., 2011, p.94).

Implementar en cualquier organización, como en el CMAC-Callao un nuevo sistema supone cambios en los procesos y procedimientos técnicos, pero también se requiere de contar con personas especializadas en la materia, cuyos perfiles profesiográficos y profesiotécnicos dotados de conocimientos y competencias: talento y comunicación, conocimientos prácticos de los sistemas informáticos, Identificación, conocimientos, sensibilidad y sencillez en la atención, el servicio y los trámites para la atención al usuario, también Personalidad, presencia. Aseo y buenos modales; orden, organización y oportunidad en la asignación de reservas;

disposición y oportunidad para atender respuestas, quejas y reclamos; Agilidad y dinamismo para la atención inmediata; Cooperación y buenas relaciones interpersonales y laborales. La vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del Servidor Público, asimismo, la satisfacción y pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio, teniendo claro el rol como servidores públicos. El compromiso a “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que servimos, orientándonos permanentemente a su satisfacción y a superar sus expectativas. Para ello se precisa capacitarlo en el manejo de la red virtual que potencialice la calidad de sus servicios.

Atender con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad a los planteamientos de las usuarias y los usuarios., valiéndose de herramientas tecnológicas para optimizar el servicio.

En suma, el Servidor Público del CMAC-Callao debe tener conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar al servicio de los ciudadanos y las ciudadanas, en el proceso de transformación de la sociedad por principios y valores éticos, honestidad, igualdad, solidaridad, disposición y disponibilidad, vocación de servicio, presencia, buen trato y comunicación asertiva, responsabilidad y eficiencia, etc. Finalmente, un servidor público debe actuar sobre las bases de la justicia, la razón y la argumentación por encima de cualquier interés individual, su rol se orienta a la generación del bien colectivo. También debe tener creatividad e innovación, que se traduce en la búsqueda constante de nuevas formas de trabajo que resuelvan con eficiencia los problemas que en forma cotidiana se van presentando, con una visión de reto frente a cada problema que se le presente y enfocándose en su resolución.

- TRABAJO EN EQUIPO, EMPODERAMIENTO Y RESPONSABILIDAD COMPARTIDA.

El Equipo de Trabajo es una dinámica activa, de un grupo reducido de personas con capacidades especiales que interactúan directamente, comprometidas con un objetivo, con un propósito de trabajo y un planeamiento que se asume con responsabilidad corporativa. Los sistemas informáticos Web juegan un papel de suma importancia para el logro de la calidad en el servicio administrativo en el CMAC-Callao. El trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales, implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada, en la ejecución de un proyecto.

“Las organizaciones enfocadas en los clientes empoderan a su personal de primera línea para hacer lo necesario para satisfacer a sus clientes. Las relaciones con el cliente pueden fomentar a través de sociedades estratégicas y alianzas, así como el uso de la tecnología para facilitarla mejor comunicación con los clientes y nexos con las operaciones internas”. (James R, E y William M.L. 2014, p. 119).

Los miembros del equipo se empoderan de acuerdo al dominio de su especialidad y adquieren una responsabilidad compartida estratégicamente. Los Equipo de Trabajo, generalmente muestran las siguientes características.

- Los miembros conformantes de los servicios administrativos muestren dominio de la tecnología virtual-SIWeb en la especialidad sobre la actividad que los congrega.
- Comparten responsablemente el accionar del equipo.
- Interacción ordenada entre los diferentes miembros, se relacionan y comunican.
- Persiguen un mismo fin, la satisfacción y fidelización del ciudadano
- Promueven un sentimiento de identificación y pertenencia al equipo.
- Definen y respetan las normas establecidas por todos.
- Cada participante representa un rol y una función en el equipo.

Los gerentes gestores empoderaran a sus colaboradores concediéndoles el poder bajo ciertas consideraciones. El objetivo fundamental del empoderamiento, fortalecer la autoestima generando responsabilidad compartida para la mejor toma de decisiones. El empoderamiento es un proceso aprendizaje, preparación y responsabilidad compartida y rotativa en la que el gerente gestor empodere y otorgue seguridad y valía a los colaboradores y puedan realizar con éxito las tareas delegadas, y para ello debe mantenerlos en capacitación constante con los sistemas informáticos. En este marco, CMAC-Callao debe promover programas de empoderamiento a efecto de otorgar poder y validar autoestima a efecto de maximizar la utilización de las diversas capacidades o competencias talentosas de los recursos humanos. En las empresas del estado los funcionarios o gerentes difícilmente empoderan porque no tienen idea del significado, porque no saben cómo implementarlo, o porque simplemente, en el fondo de sí, temen que el empoderado los supere y puedan perder el poder que tienen.

Es importante el gerente líder asuma los retos de la conducción transformacional. Ese liderazgo nace de los atributos, competencias, facultades, responsabilidades que asume el gerente en sus funcionalidades. Constituye todo un conjunto de características atribuidas a aquellas personas que utilizan esa influencia de forma exitosa.

Griffin, Phillips y Gully. (2017) consideran que “ser gerente no garantiza que la persona sea también líderes y, cualquier gerente puede ser o no serlo...Las organizaciones necesitan tanto de la administración como del liderazgo para ser efectivas” (p.408).

El Empowerment precisa de un liderazgo eficaz y efectivo que sea capaz de conducir y gestionar a la gente en el sentido correcto introyectando Los valores institucionales, y que esos seguidores se identifiquen, introyecten y se corporicen sobre la visión, la misión y los valores organizacionales.

Sostiene que “las personas necesitan de las organizaciones para trabajar, colaborar, participar y ganarse la vida o para obtener productos, servicios, entretenimiento y mercancías. En tanto, las organizaciones dependen de las personas para operar y funcionar satisfactoriamente y para vender sus productos y servicios” (Idalberto Chiavenato, 2017, p. 25).

- **GESTIÓN DE CALIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL CMAC-CALLAO.**

Las organizaciones a través de la calidad de sus productos o servicios, la adecuada infraestructura y el buen comportamiento de los recursos humanos que las conforman, constituye, sin duda alguna, factores determinantes en la confianza, satisfacción y fidelización de los clientes, por ende, definen las percepciones de los usuarios, a favor o en contra, respecto de la Imagen institucional. La gerencia conductiva de CMAC-Callao, se convierte en el facilitador de retos y oportunidades, descubriendo, desarrollando y fortaleciendo el talento y promoviendo y reforzando la creatividad e innovación en favor del usuario. En ese espíritu innovador, la gerencia CMAC-Callao promueve en su personal el conocimiento e introyección de la visión institucional favoreciendo la cultura corporativa, la productividad y, por ende, beneficia la imagen corporativa institucional del CMAC-Callao.

- **DESCRIPCIÓN DEL MARCO GEOGRÁFICO: CMAC - Callao**

Los Centros de Mejor Atención al Ciudadano creado por iniciativa de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través del Decreto Supremo N° 091-2011-PCM; siendo Presidente Constitucional de la República del Perú el Sr. Ollanta Humala Tasso, y Presidente del Consejo de Ministros el Sr. Salomón Lerner Ghitis. En este DS se DECRETA: Art.1.- Finalidad y componentes de la estrategia “Mejor Atención al Ciudadano-Mac”, textualmente dice: “La finalidad de la estrategia denominada “Mejor Atención al Ciudadano (MAC) es ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de

accesos multicanal, la misma que se basa en tres componentes principales: 1.1.- Plataformas presenciales; 1.2.- Plataforma telefónica; y 1.3.- Plataforma virtual.

El CMAC-Callao agrupa 15 entidades del Estado y ofrece más de 50 trámites a la población en una misma plataforma brindando al ciudadano, rapidez, transparencia y comodidad en un solo lugar. Las entidades son: Banco de la Nación, RENIEC, Migraciones, MININTER, Relaciones Exteriores, GRT- Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Poder Judicial, Sunat, INPE, SUNARP, PRODUCE, INDECOPI, GRS-SIS, COFIDE, GRDE-PRODUCE.

Para los efectos de la realización de la presente investigación solo se trabajarán con tres (3) de las 15 instituciones que conforman CMAC-Callao: MININTER/PNP, RENIEC, Y Poder Judicial.

- **SERVICIOS QUE BRINDA CMAC-Callao.**

Los trámites o servicios de gestión y trámite administrativo mejorados notablemente con la implementación y funcionamiento del sistema informático Web vienen brindando el CMAC- Callao entre otros: Antecedentes Policiales – PNP, Partida de Nacimiento; Partida de Matrimonio; Partida de Defunción; Antecedentes Penales; Legalización de documentos expedidos en el extranjero; servicios de apostillado; expedición de récord de conductor; emisión y revalidación de pasaportes, así también la inscripción, expedición y duplicado de partida de nacimiento (DNI); y muchas más.

La atención es de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 8.00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y domingos y feriados de 09:00 a 13:00 pm. El CMAC-Callao está ubicado en el Centro Comercial Mall Plaza-Bellavista. Oscar R. Benavides N° 3866, Sótano Nivel 1. Urb. El Águila. Bellavista, Callao.

- SISTEMA INFORMATICO WEB (SIWeb) PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

El Sistema Informático, es un conjunto sistematizados elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Estos sistemas reciben información, datos, (entrada) y proveen información, energía o materia (salida). Los sistemas de información pueden ser manuales o computarizados siendo este último el utilizado por CMAC-Callao por su eficiencia y eficacia en el mejoramiento de la calidad de los servicios administrativos. CMAC-Callao recurre a la implementación del soporte informático (constituido por elementos como el hardware, el software, las bases de datos y los sistemas de telecomunicación) para capturar los datos, procesarlos y presentar la información obtenida, abriéndose un nuevo escenario en el que la información y el conocimiento son básicos para la Institución.

La teoría que sustenta nuestra investigación, es la relacionada con la Teoría de la Computación o Teoría de la Informática. En cuanto que es un conjunto de conocimientos racionales y sistematizados que se centran en el estudio de la abstracción de los procesos, con el fin de reproducirlos con ayuda de sistemas formales, es decir a través de símbolos y reglas lógicas. Esta teoría permite modelar procesos dentro de las limitaciones de dispositivos que procesan información y que efectúan cálculos, a fin de estandarizar dichos procesos, así como para formalizar los problemas y darles solución. En este marco, los sistemas de información son un entramado de sistemas y sub sistemas donde los flujos de información se bifurcan para responder a beneficiarios que, en algunos momentos, se hallan en el contexto del ambiente, mientras que, en otros, son proveedores o procesadores de dicha información, para asumir funciones del sistema.

Los Sistemas y la Tecnologías de la Información constituyen una palanca fundamental para propiciar este cambio corporativo funcional. Mismo “sistema nervioso”, se encarga de hacer llegar a tiempo la

información que necesitan los distintos elementos de la organización empresarial (departamentos, áreas funcionales, equipos de trabajo, módulos de atención, delegaciones, etc.), permitiendo de esta forma una actuación corporativa y funcional. En CMAC-Callao la implementación del SIWeb forman parte relevante de la estrategia moderna de la empresa, además, constituye el elemento fundamental para poder llevar a cabo una gestión horizontal que posibilita la fidelización del usuario.

Características del SIWeb en el CMAC-Callao:

- Ofrece información y trámite de gestión en los servicios de manera oportuna, rápida, segura y precisa a los usuarios.
- El manejo del sistema informático está a cargo del personal técnico especializado de la institución.
- La central de SIWeb está ubicado en el CMAC-Callao.
- Fácil y rápido uso del aplicativo del SIWeb.
- El usuario realiza su trámite de gestión, vía SIWeb desde su domicilio o desde cualquier lugar donde el usuario se encuentre.
- Garantiza el control y procesamiento automático de la documentación tramitada.
- Disposición automática personalizada en la atención al usuario.
- Sigue criterios de eficiencia y eficacia, como uno de los recursos más valiosos de la organización.
- Procura el mantenimiento de los archivos debidamente clasificados.

Tipos de Sistemas de Información

1. Sistemas de Apoyo a las Operaciones

Los sistemas de información siempre se han necesitado para procesar datos generados por operaciones comerciales, generan

una variedad de productos de información para uso interno y externo. Procesar en forma eficiente las transacciones comerciales, controlar los procesos industriales, respaldar las comunicaciones y la colaboración en la empresa y actualizar las bases de datos corporativas.

2. Sistemas de Procesamiento de Transacciones

Los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS, transaction processing's sistemas), registran y procesan datos resultantes de transacciones comerciales, también procesan ventas, compras y cambios de inventarios. Los resultados de este procesamiento se utilizan para actualizar bases de datos de clientes, de inventarios y otras bases de datos organizacionales.

3. Sistemas de Control de Procesos

Los sistemas de apoyo a las operaciones también toman decisiones rutinarias que controlan procesos operacionales. Algunos ejemplos son las decisiones automáticas de nuevos pedidos de inventarios y las decisiones sobre control de producción.

4. Sistema de Colaboración Empresarial

Son sistemas de información que utilizan una variedad de tecnologías de información para ayudar a que las personas a trabajar en conjunto actividades empresariales.

PASOS: IMPLEMENTACIÓN DEL SIWeb PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CMAC-Callao.

El web como sistema de información y red de comunicación global y el surgimiento y desarrollo del Web como servicio imprescindible para

compartir información, creó un excelente espacio para la interacción del hombre con la información hipertextual, a la vez que sentó las bases para el desarrollo de una herramienta integradora de los servicios existentes en Internet. Los sitios Web, como expresión de sistemas de información, deben poseer los siguientes componentes: a) Usuarios, b) Mecanismos de entrada y salida de la información, c) Almacenes de datos, información y conocimiento, d) Mecanismos de recuperación de información.

En este marco de la teoría computacional o informática, los investigadores consideran SIETE PASOS, secuenciales, a seguir para la implementación y la operatividad efectiva del SIWeb en el CMAC-Callao y lograr el mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos que brinda actualmente a los usuarios.

PASO 1. Proceso de capacitación al personal técnico administrativo del CMAC-Callao, respecto al uso, importancia, procesos, procedimientos y aplicación de este nuevo Sistema Informático Web.

PASO 2. Proceso de capacitación entrenamiento y asesoría al usuario de los servicios administrativos CMAC-Callao, respecto del uso del SIWeb.

PASO 3: Instalación por cada una de las tres Instituciones CMAC-Callao de tres Módulos de atención y recepción a cargo de personal técnico especializado en el manejo y la atención del SIWeb.

PASO 4. El personal técnico especializado recibe la llamada, la tamiza y evalúa, analizan y definen si procede o no el trámite. Orientan y aconsejar al usuario respecto de los requisitos a considerar para el correspondiente trámite que debe adjuntar a lo solicitado.

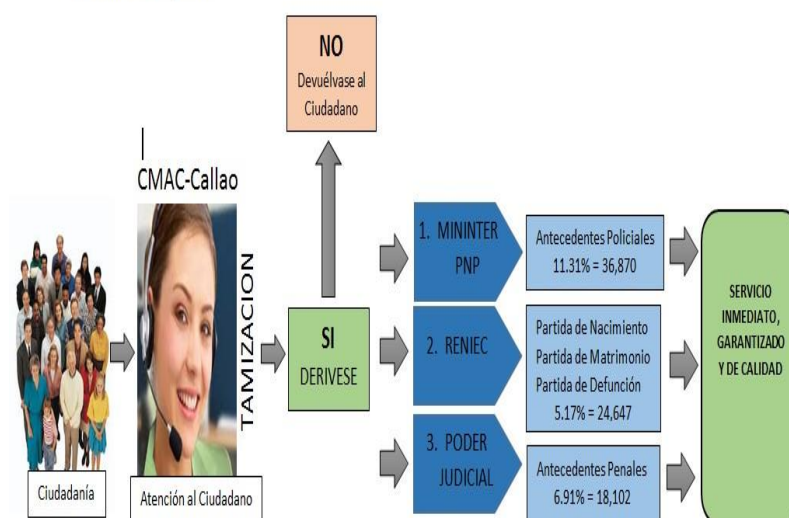
PASO 5: El personal técnico especializado, inmediatamente lo deriva a la institución que se encarga de realizar la gestión interna a lo solicitado, procede devolverlo al usuario.

PASO 6: El CMAC-Callao emitirá al usuario la documentación en conformidad a lo solicitado en un plazo establecido de no más de 3 minutos iniciada la gestión. Lo hará vía Internet o si el usuario, así lo considerase por conveniente, podrá recabarlo de manera personal en la central CMAC-Callao.

PASO 7: El asesor señala al ciudadano que el trámite está procesado y podrá recoger en cualquier momento del día cumpliendo con los horarios del CMAC. Así mismo el documento estará en esta sede por 48 horas, después de esto será derivado a la institución correspondiente (sede central) para su registro y archivo ordenado secuencialmente del trámite en gestión del servicio ejecutado.

Figura N° 1 Propuesta: Diseño e Implementación del SIWeb para el mejoramiento en la atención y el servicio de calidad administrativo en el CMAC - Callao 2019

PROPUESTA: Implementación del Sistema Informático Web para el Mejoramiento de la Calidad en los Servicios Administrativos en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano-Callao, 2019



Fuente: Propio

- SISTEMA INFORMÁTICO Web para el MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: Tipo Sistema Informático Web Siedu.

A través de la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de la calidad de los servicios administrativos del CMAC-Callao, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, rapidez, seguridad y eficiencia en el servicio de calidad, en atención a los objetivos formulados. El sistema informático para la gestión administrativa se apoya en las teorías y prácticas propias del campo de conocimiento de la administración en general. Esta gestión se sustenta en la filosofía de la institución, la cual se refleja en la misión, visión y objetivos que la guían, y a partir de ellos, se determinan la estructura y la funcionalidad de la organización como tal. La gestión de las actividades administrativas es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

Considerando las opiniones de los usuarios respecto de la calidad de los servicios administrativo que vienen ofreciendo las Instituciones: MININTER-PNP, RENIEC, Poder Judicial que dependen del CMAC-Callao las ubican en el nivel de Regular, las investigadoras consideran pertinente elaborar un Sistema Informático de tipo SIWeb-Siedu para lograr el mejoramiento de la calidad específicamente en los servicios administrativos que se brinda a los usuarios.

El sistema de Indicadores y Estándares de Calidad de Vida y Desarrollo Urbana (SIEDU) es un software WEB de gestión académica y administrativa de uso interno (dentro de la institución), el cual tiene como característica principal, el Registro de Información de los clientes internos y externos de la Institución, emitidos por el personal de la organización a

nivel de todas las dependencias funcionales; constituyéndose en un sistema innovador en su género en la Administración Educativa.

Características y ventajas:

- Tipo de sistema web de libre acceso desde cualquier parte del planeta.
- Implementación beneficiosa a la gestión de los servicios administrativa y académica.

El Sistema Informático Web permite que los costos de los servicios de la administración se reduzcan, ya que automatiza los procesos de negocios, facilita información para la toma de decisiones, reducen los tiempos de atención y proporciona a los usuarios un acceso a un entorno virtual donde pueden tener en cualquier momento disponibilidad de una información precisa, fiable y oportuna, a través de teléfonos y/o celulares, y otros, que asociados a otras tecnologías de restricción de accesos, garantiza uno de los niveles de autenticación más seguros en la actualidad. Además, los inconvenientes de tener que recordar un password o un número de PIN de acceso son superados gracias al uso del Código Único de Identificación (DNI).

Asimismo, permite una total accesibilidad a la información, puesto que facilita consultar cualquier información relacionada a los diversos servicios administrativos, sin necesidad de recurrir a archivos físicos. El aplicativo permite realizar reportes estadísticos y nominales, que permiten mejorar la gestión y seguimiento. De esta manera, al administrar todos los registros de manera centralizada, se dispone de manera inmediata de toda la información de los servicios administrativos que el ciudadano requiera, permitiendo acortar al máximo los tiempos de espera y obteniendo en tiempo real la información.

- **Objetivos Estratégicos**

Brindar acceso a la información y al trámite de gestión del ciudadano a través de una plataforma web, de fácil acceso desde cualquier parte del mundo, al personal administrativo y directivo del CMAC-Callao.

Mejora notablemente la calidad del servicio de la gestión y trámite administrativo. Promover una administración de calidad al uso de herramientas tecnológicas e intensificar el uso de las tecnologías de información para agilizar las actividades en tiempo record.

- VENTAJAS Y BENEFICIOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO WEB PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.
 1. El sistema permitirá al CMAC-Callao gestionar servicios administrativos de calidad, en forma confiable, valedera y oportuna.
 2. Propicia el ahorro de recursos en la institución, reduciendo los gastos en personal (antes tomaba más horas hombre buscar información para proporcionarle a los interesados). reduciendo los espacios y archivos (ahora todo digitalizado), rapidez en el servicio, disponibilidad, fiabilidad, ahorro de tiempos de atención, etc.
 3. Preserva el medio ambiente con la disminución del consumo de papel. El éxito se logrará a través de cuatro (4) pilares fundamentales: 1) Eficiencia Administrativa: simplificación administrativa, optimización del flujo documentario, mejora en los tiempos de atención y traslado, elimina el archivo físico, reduce los gastos administrativos, elimina los “cuellos” de botella, activa la calidad en la gestión y el trámite administrativo, logrando un servicio eficiente y de calidad. Permite que el sistema se extienda a otros módulos, a fin de mejorar la calidad del servicio. el servicio Integración al uso de las nuevas tecnologías de la información. 2) Protección al medio ambiente: Disminución del consumo del papel, tinta, etc., 3) Gobierno Electrónico: Contribución a la integración de tecnologías en el Estado, sirviendo de base a otras instituciones del Estado. Educando al personal de la institución, clientes

internos y externos, en especial al personal administrativo en el uso de tecnologías de la información.

4. Considerando los resultados en la eficiencia y eficacia en el mejoramiento de los servicios de calidad, este sistema bien podría implementarse en organizaciones dedicadas al rubro de los servicios del ciudadano a nivel nacional. Las investigadoras así lo recomiendan. No solo en los otros CMAC, sino también en todas las instituciones en el estado.

INSTRUMENTOS ELABORADOS Y APLICADOS A LA MUESTRA POBLACIONAL.

1. Entrevista personal de Opinión Simple, directa y Anónima para identificar, fundamentalmente, dos apreciaciones de los usuarios respecto de: a) la calidad del servicio administrativo que actualmente vienen recibiendo del CMAC-Callao-2019, b) conocer las opiniones de los usuarios respecto de la implementación y uso del SIWeb.
2. Encuesta de actitudes/opinión-anónima. Conformado por 12 ítems correspondientes a las variables:
 - A) Atención personalizada y Calidad del servicio administrativo de calidad: 04 ítems.
 - B) Propuesta de la implementación y aplicación del SIWeb: Conformado por 04 ítems.
 - C) Percepción de la Imagen institucional: 04 ítems

La Encuesta Básica de Opinión Anónima para los efectos de su validación se conformó un Comité de Especialistas para evaluar el Instrumento, estuvo conformado por cinco (5) profesionales especializados en psicometría, y para la consistencia interna se utilizará el Coeficiente Alfa de Cronbach.

2.4. Definición de términos básicos.

- Administración de la calidad total (ACT): Proceso que consiste en hacer que cada empleado, participe e interactúa en las diversas actividades para lograr el mejoramiento. Summer, Donna (2006)
- Atención personalizada: Es la atención especial, asertiva, amable y directa o personal entre el empleado y el cliente, y está atento a las necesidades, gustos y preferencias de este último. Evans James, R. (2008).
- CMAC-Callao : Centro de Mejor Atención al Ciudadano. El Estado brinda servicios integrados CMAC-Callao (2019).
- Compromiso organizacional: Grado de identificación y participación activa y responsable del personal. Keith Davis – J. W. Newstrom. (1999).
- Cultura corporativa: Conjunto de valores, anécdotas, costumbres, hábitos y creencias y compartidas entre todos los miembros de la empresa, que los identifica y diferencia de otras. Stephen P. Robbins (2004).
- Gestión administrativa de la calidad: conjunto de procesos y normas interrelacionadas por las cuales se administra de forma ordenada la calidad en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. H. Koontz, y H. Weihrich (2004)
- Fidelización del cliente o usuario: Tener un cliente por satisfacer es más importante que tener un producto o servicio que ofrecer. Proporcionarle diversas comodidades, un cliente satisfecho es un cliente fiel. Marcos Cobra (2000).
- Imagen institucional o Imagen corporativa: Es la percepción, la imagen generalmente aceptada de lo que una institución “significa”. Aumenta la motivación entre el empleado y la institución, creando un sentimiento de identificación y de compromiso. Mocho, Sáenz. (2014).

- Mejora continua: Compromiso con el examen constante de procesos técnicos y administrativos buscando métodos mejores. Productividad con calidad y control Interno-Sedapal. (2012).
- Servicios de calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su actitud para satisfacer las necesidades sentidas implícitamente o expresadas por el cliente. Rodríguez Estrada, M. (1996).
- Servicios serviciales: Valores agregados que potencializa el valor del producto o servicio, que potencia la satisfacción del cliente y nos coloca a la vanguardia de la competencia. Rodríguez Estrada, M. (1996).
- Servicios automatizados: son soluciones virtuales que ayudan a simplificar el uso, verificación de los circuitos y servicios nuevos o ya existentes. Con un buen servicio automatizado los procesos facilitan la operación, gestión manteniendo la satisfacción de los ciudadanos. Las investigadoras (2020).
- SIWeb : Sistema Informático Web para mejorar la calidad en el servicio administrativo es un sistema que permite almacenar, procesar y gestionar información relacionada a la calidad de los servicios organizacionales., conjunto de partes interrelacionadas hardware, software y personal informático. Las investigadoras (2020).
- Trabajo en equipo: Situación que ocurre cuando los miembros conocen sus objetivos, contribuyen de manera responsable y entusiasta a la tarea y se apoyan entre sí. Kopelman, Richard (1990).
- Ventaja competitiva: Valor que una empresa es capaz de crear y utilizar frente a sus competidores, siendo ese valor mayor que el costo que implique el poseer dicha ventaja. E. Pintado (2018)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis (general y específicas de ser el caso)

3.1.1. Hipótesis General:

H1: Existe relación entre la implementación de un Sistema Informático Web y el mejoramiento de la Calidad de los Servicios Administrativa en el CMAC-Callao, 2019.

H0: No existe relación entre la implementación de un Sistema Informático Web y el mejoramiento de la Calidad de los Servicios Administrativa en el CMAC-Callao, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento en la Atención Personalizada en la calidad del servicio administrativo que se viene ofreciendo a los ciudadanos.

H0: No existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento en la Atención Personalizada que se viene ofreciendo a los ciudadanos.

H2: Existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento en el flujo grama respecto de la calidad de los servicios administrativos que se vienen ofreciendo.

H0: No existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento en el flujo grama respecto de la calidad en los servicios administrativos que se vienen ofreciendo.

H3: Existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y la fidelización del ciudadano hacia la calidad de los servicios administrativos que le brindan.

- H0: No existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y la fidelización del ciudadano respecto de la calidad de los servicios administrativos que viene ofreciendo.
- H4: Existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y la participación corporativa de los involucrados en el aprendizaje y manejo del SIWeb.
- H0: No existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y la participación corporativa de los involucrados en el aprendizaje y manejo del SIWeb.
- H5: Existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento de la Imagen Institucional.
- H0: No existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento de la Imagen Institucional.

3.2 Operacionalización de Variables

3.2.1 Operacionalización de variables.

(dimensiones, indicadores, índices, método y técnica)

Tabla Nº 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	INDICADORES
VI SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CMAC-Callao.	1. EFICIENCIA
	1.1 Fácil acceso
	1.2 Garantía y seguridad
	1.3 Proceso Innovación
	1.4 Efectividad y rapidez
	2. EFICACIA
	2.1 Satisfacción al ciudadano
	2.2 Archivo automático de la información
	2.3 Rapidez y transparencia
	2.4 Mejora la cultura corporativa institucional.
	3. PERTINENCIA
	3.1 Capacidad de reacción y respuesta

<hr style="border: 0.5px solid black; margin-bottom: 10px;"/> <p style="text-align: center;">VD SISTEMA INFORMÁTICO WEB</p>	<p>3.2 Viabilidad</p> <p>3.3 Relevancia</p> <p>3.4 Confiabilidad y Garantía</p> <p>4. RECURSOS DISPONIBLES</p> <p>4.1 Recursos tangibles (reglas y normatividad)</p> <p>4.2 Recursos intangibles (infraestructura, medios, materiales, tecnología, etc.)</p> <p>4.3 Recursos Transformacionales (personas)</p> <p>1. COMUNICACIÓN: TRATO PERSONALIZADO</p> <hr style="border: 0.5px solid black; margin-top: 10px;"/> <p>1.1 Trato directo y personalizado</p> <p>1.2 Trato indirecto (medios audiovisuales)</p> <p>1.3 Rapidez y garantía en el servicio.</p> <p>1.4 Atención permanente</p> <p>1.5 Disposición: inmediatez y tolerancia.</p> <p>2 INFRAESTRUTURA Y AMBIENTES</p> <p>2.1 Tecnologías: Equipos informáticos</p> <p>2.2 Ambientes adecuados de trabajo.</p> <p>2.3 Clima laboral y Cultura corporativa</p> <p>2.4 Programas de refuerzo motivacional.</p> <p>2.5 Actividades corporativas con la comunidad.</p> <p>3 IMAGEN INSTITUCIONAL</p> <p>3.1 Servicios administrativos de calidad.</p> <p>3.2 Proyección hacia la comunidad</p> <p>3.3 Cultura corporativa, Clima laboral.</p> <p>3.4 Fidelización al ciudadano</p> <hr style="border: 0.5px solid black; margin-top: 10px;"/>
---	---

Fuente: Propio

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y Diseño de investigación:

- Tipo de investigación. Investigación aplicada, evaluará la importancia y la eficacia operativa del Sistema Informático Web y sus implicancias en el mejoramiento de la atención y la calidad del servicio administrativo en el CMAC-Callao.
- Diseño de investigación:
Corresponde a la investigación de tipo descriptivo-explicativo y correlacional. Se tomará una muestra.

$$M = O_x \text{TT} O_y$$

Donde.

M = Muestra representativa

O_x= Observación de la Variable Independiente

O_y= Observación de la Variable dependiente

TT = Relación entre las variables

4.2 Método de investigación:

Hipotético-Deductivo Las investigadoras partieron de la observación y la consulta a los ciudadanos respecto del servicio que CMAC-Callao venía ofreciendo. Buscaron información al respecto. Estos hallazgos previos, motivaron a los investigadores plantearse la hipótesis respecto de la aplicabilidad de un Sistema Informático Web para la mejora en la calidad del servicio administrativo a los ciudadanos. Se capacitó y entrenó a los usuarios en el uso de este sistema informático. Este sistema facilitó la atención inmediata, garantizó el trámite en 03 minutos, y evitó que los ciudadanos se desplazaran a las oficinas para realizar algún tipo de trámite documentario. Finalmente, quedaron demostradas y validadas las

hipótesis en cuanto a la pertinencia del sistema informático web y la mejora notable en la calidad del servicio administrativo.

4.3 Población y Muestra:

Los Centros de Mejor Atención al Ciudadano creado por iniciativa de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través de la secretaria técnica organismo en línea, aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. Finalidad y componentes de la estrategia “Mejor Atención al Ciudadano-MAC”, textualmente dice: “La finalidad de la estrategia denominada “Mejor Atención al Ciudadano (MAC) es ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos multicanal, la misma que se basa en tres componentes principales: 1.1.- Plataformas presenciales; 1.2.- Plataforma telefónica; y 1.3.- Plataforma virtual. El CMAC-Callao; agrupa 15 entidades del Estado y ofrece más de 50 trámites a la población en una misma plataforma brindando al ciudadano, rapidez, transparencia y comodidad en un solo lugar. Agrupa entidades como: Banco de la Nación, RENIEC, Migraciones, MININTER, Relaciones Exteriores, GRT- Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Poder Judicial, Sunat, INPE, SUNARP, INDECOPI, GRS-SIS, COFIDE, GRDE-PRODUCE.

Para la realización de la presente investigación, se trabajó la muestra representativa considerando únicamente tres (03) instituciones: MININTER-PNP; RENIEC; Poder Judicial. De estas, aplicando la fórmula para muestras finitas, proporcionalmente, se obtuvo la muestra representativa, conformada por 104 ciudadanos usuarios de estos servicios que le brinda CMAC-Callao.

Tabla N° 2 Instituciones CMAC – CALLAO Servicios Administrativos de Calidad (Enero a Diciembre 2018).

(Sin la implementación del SIWeb-Callao- 2019)

INSTITUCIONES	SERVICIOS	ATENCIONES	
		CANTIDAD	%
MININTER	-Antecedentes Policiales- PNP	86,143	47.48
RENIEC	-Partida de nacimiento -Partida de matrimonio -Partida de Defunción	49,986	27.55
Poder judicial	-Antecedentes Penales	45,288	24.96
TOTALES		181,417	100.0

Fuente: Propio

Como podemos apreciar la atención a los usuarios en los servicios administrativos en las Instituciones CMAC-Callao, no llega siquiera a la media (50%). Por ende, precisa de un mejoramiento en esos servicios.

Para los efectos de la estimación estadística del tamaño de la muestra, se trabajó con el Muestreo Aleatorio Simple, aplicable para cuando el Universo Poblacional es Finito ($Z = 1.96$; $e = 0,4$; $E = 0,05$; $UPF = 181,417$).

Estimación estadística: Universo Poblacional conformada por las Tres Instituciones CMAC –Callao = 181,417 atenciones al ciudadano. Aplicada la fórmula para muestras finitas, quedó conformada la muestra representativa (tamaño de la muestra) por una población de 104 ciudadanos a quienes se les aplicó la Encuesta de opinión anónima:

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

$$n = \frac{1.96^2(0.4)(0.4)(181.417)}{(0.05)^2(181.416) + (1.96)^2(0.4)(0.4)}$$

$$n = \frac{111.5090}{1.0681}$$

$$n = 104$$

Dónde:

n : es el tamaño de la muestra

Z : es el nivel de confianza: 1.96

p : es la variabilidad positiva: 40 %

q : es la variabilidad negativa: 40 %

N : es el tamaño de la población: 181.417

e : es la precisión o error: 5 %

La muestra poblacional representativa corresponde, equitativamente, a las tres instituciones seleccionadas y sujetas a estudio que dependen del CMAC-Callao-2019. El Universo poblacional de ciudadanos que anualmente reciben los servicios de CMAC-Callao es de un promedio de 181,417. Aplicada la formula correspondiente para muestras finitas, queda constituida la muestra representativa por 104 ciudadanos usuarios de los servicios administrativos del CMAC-Callao, 2019.

Se elaborarán los instrumentos anteriormente indicados. Se formó un Comité Revisor y Evaluador especializado en la materia de investigación, quienes concedieron la validación del instrumento. Y se logró la confiabilidad a través del Coeficiente de Correlación de Cronbach

4.4 Lugar de la Investigación

- Se realizó en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano-CMAC-Callao-2019. Ubicado en el distrito de Bellavista de la Provincia Constitucional del Callao. La secretaria de Gestión Pública-PCM-Manuales del Centro de Mejor Atención del Ciudadano- MAC; la PCM organismo público, aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, 10 de agosto-2015. Aprobado por DS. N° 063-2007-PCM, Resolución N° 004-2012-PCM-SGP, Lima, 2012.
- La Institución gubernamental CMAC-Callao, 2019 cuenta con quince (15) Instituciones que prestan servicios administrativos diversos a la ciudadanía en la Provincia Constitucional del Callao.
- Se ha considerado conveniente trabajar con solo tres (3) de ella, las más demandas en los servicios que viene ofreciendo: MININTER/PNP; RENIEC; Poder Judicial.

4.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.

- Instrumento: Se elaboró los siguientes instrumentos para ser aplicados a los ciudadanos usuarios de los servicios administrativos que vienen otorgando CMAC-Callao.

Entrevista básica de Actitudes/Opinión Anónima

- a) Encuesta Básica de actitudes/opiniones. Tiene por objetivo Conocer las opiniones de los ciudadanos respecto de la calidad del servicio administrativo que viene brindando el CMAC-Callao.
- b) Conocer las opiniones de los usuarios respecto a la implementación del SIWeb para el mejoramiento de la calidad del servicio administrativo en el CMAC-Callao.

Consta de 12 ítems, estratificada de la siguiente manera: Variable: Atención personalizada y Servicios de calidad: Implementación del Sistema Informático web; y la variable: Percepción de la Imagen

Institucional= 04 ítems. Para respuestas alternativas: De Acuerdo (DA) – Indeciso (I) – En Desacuerdo (ED), a efecto de tener un diagnóstico situacional actual respecto de:

Se formó un Comité Revisor y Evaluador especializado en la materia de investigación, quienes concedieron la validación del instrumento. Y se logró la confiabilidad a través del Coeficiente de Correlación de Cronbach

Respecto a la Implementación y operatividad del Sistema Informático Web (SIWeb) de tipo SIWeb- Siedu) elaborado por las investigadoras para el mejoramiento de la Atención personalizada y la Calidad del servicio administrativo.

Finalmente se realizaron la constatación entre las ratios de producción de la atención y la calidad de los servicios administrativas, tal cual, se venía trabajando hasta antes de la Implementación del sistema, y el mejoramiento de la atención personalizada y los servicios de calidad con el aplicativo informático SIWeb, así como, en definitiva, conocer las implicancias del sistema en las percepciones de los ciudadanos respecto la Imagen Institucional del CMAC-Callao. Finalmente, después de tres meses y quince días del servicio con el aplicativo se logró el notable mejoramiento de la calidad del servicio administrativo, fenómeno que proseguirá en adelante. El instrumento, la Escala de actitudes/Opiniones de aplicación Anónima resulto todo un éxito reconocido por la gerencia CMAC-Callao. El instrumento figura en los anexos de la presente investigación.

Evaluación de los Instrumentos: Validación y Confiabilidad:

- Validación del Instrumento

Tabla N° 3 Instrumentos: Validación Comité evaluador

VALIDACIÓN: COMITÉ EVALUADOR (cinco miembros conformantes)		
EVALUADORES	Puntajes Valorativos	
	Cuantitativos	Cualitativos
1. Luis A. Chunga Olivares	96.0	Excelente
2. Dr. Luis Reyes Doria	80.0	Muy Buena
3. Mg. Julio Tarazona Padilla	70.7	Muy Buena
4. Lajo Franco Leandro	80.0	Muy Buena
5. José L. Portugal Villavicencio	95.0	Excelente
PUNTAJE PROMEDIO:	84.34	Excelente

Fuente: propia

- Confiabilidad del instrumento

En la Escala de actitudes/opiniones Anónima, se han considerado 4 ítems por variables, totalizando 12 ítems. Así podemos observar que para los 4 ítems de la variable Atención Personalizada el coeficiente Alfa de Cronbach es 0.725 encontrándose entre el rango escalar de 0.61 – 0.80, entonces, el instrumento tiene alta confiabilidad para medir dicha variable. En el caso de la variable Servicios de Calidad el coeficiente logrado es de 0.749, por lo tanto, también se observa que el instrumento tiene alta confiabilidad para esta variable; asimismo, respecto de la variable Imagen Institucional tiene un comportamiento parecido, muestra un coeficiente similar siendo de 0.769. El instrumento con un total de 12 ítems obtuvo un coeficiente de 0.745, por lo tanto, el instrumento tiene alta confiabilidad para su aplicación y medición de las variables en el estudio.

ESCALA DE ACTITUDES/OPINIONES-ANÓNIMA
CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CUIDADANO-CMAC-Callao
(CLIENTES O USUARIOS) EN GENERAL

Tabla N° 4 Estadística de fiabilidad Atención Personalizada

Atención Personalizada	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,725	04
Alta Confiabilidad	

Fuente: las investigadoras-2017-2018.

Tabla N° 5 Estadística de fiabilidad Calidad en los Servicios Administrativos

Estadística de Fiabilidad	
Calidad en los Servicios Administrativos.	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,749	04
Alta Confiabilidad	

Fuente: Las investigadoras-2017-2018

Tabla N° 6 Estadística de fiabilidad Imagen Institucional

Estadística de Fiabilidad	
Imagen Institucional	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,769	04
Alta Confiabilidad	

Fuente: Las investigadoras -2017-2018

Tabla N° 7 Estadística de fiabilidad Consolidado: Escala de Opinión anónima.

Estadística de Fiabilidad	
Consolidado: Escala de opinión anónima	
Alfa de Cronbach	Total, de elementos
0,745	12

Fuente: Las investigadoras -2017-2018

4.6. Análisis y procesamiento de datos

4.6.1. Aplicación da la Encuesta Básica de Opinión anónima.

Tabla Nº 8 Encuesta Básica : Puntuaciones de Opiniones Anónima - CMAC - Callao, 2019

Estimados usuarios, a efecto de mejorar nuestro servicio, alcanzamos la presente ESCALA DE ACTITUDES/OPINIONES. Agradeceremos, tenga a bien, marcar con una aspa (X) , de acuerdo a su personal criterio, una sola de las respuestas alternativas que se presentan por cada ítems:

ORD	ÍTEMS	De Acuerdo (DA) – Indeciso (I) - En Desacuerdo (ED)			SuB. Tot.
		RESPUESTAS OPCIONALES			
		DA	I	ED	
ATENCIÓN PERSONALIZADA					
1	Se siente satisfecha con el actual servicio administrativo que le viene brindando el CMAC-Callao.	58	12	34	104
2	La implementación de un Sistema Informático Web (SI-Web) mejora en la Calidad el servicio administrativo en el CMAC-Callao.	53	17	34	104
3	Considera, el uso operativo del Sistema Informático Web, podría generarle conflictos operativos.	58	14	32	104
4	La calidad y rapidez en el servicio, más que del personal administrativo, dependerá de los sistemas informáticos.	56	16	32	104
TOTAL PARCIAL		225	59	132	416
%		54.08	14.18	31.73	100.00
SERVICIOS DE CALIDAD					
5	La implementación del SIWeb mejorará la Atención Personalizada en la Calidad del Servicio Administrativo en la CMAC-Callao.	55	17	32	104
6	La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la	56	20	28	104

	participación corporativa de los de los involucrados en el aprendizaje y el Manejo del nuevo sistema.				
7	La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará el flujo grama de las actividades del servicio administrativo de calidad.	55	14	35	104
8	La implementación del SIWeb promoverá la fidelización del ciudadano respecto de los Servicios que brinda CMAC-Callao.	50	16	38	104
TOTALES PARCIAL		216	67	133	416
%		51.92	16.10	31.97	100.00
IMAGEN INSTITUCIONAL					
9	La comunidad y en general reconocen que el CMAC-Callao ofrece a los ciudadanos Atención personalizada en los servicios administrativos de calidad.	49	20	35	104
10	La implementación del SIWeb – Callao, promoverá el mejoramiento de la Imagen Institucional de la CMAC-Callao.	66	14	24	104
11	Existe conformidad del usuario, respecto de los horarios de atención al público toda la semana, las 12 horas del día.	59	10	35	104
12	Usted recomendaría al usuario recurrir a los servicios administrativos de calidad que brinda el CMAC-Callao.	68	13	23	104
TOTAL:		242	57	117	416
%		58.17	13.70	28.12	100.00

Fuente: Propio

Tabla Nº 9 Consolidado Puntuaciones Generales: Encuesta Básica de actitudes/opiniones Anónima - Ciudadanos CMAC - Callao, 2019.

VARIABLES	RESPUESTAS ALTERNATIVA			Sub.
	(Porcentuales)			Tot.
	DA	I	ED	104
ATENCIÓN PERSONALIZADA	54.08	14.18	31.73	104
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CALIDAD	51.92	16.10	31.97	104
IMAGEN INSTITUCIONAL	58.17	13.70	28.12	100.00

Fuente: Las investigadoras 2019-2020

Análisis estadístico: Podemos apreciar, los usuarios, ligeramente por encima de la media, en un 54.08% consideran, que el CMAC-Callao viene ofreciendo un servicio personalizado. Igualmente, el 51.92 % consideran que vienen recibiendo un adecuado servicio de calidad. Y el 58.17 % muestra actitudes favorables en cuanto a la proyección de la Imagen Institucional respecto del servicio que actualmente vienen recibiendo del CMAC-Callao, 2019.

Interpretación estadística: Considerando que las puntuaciones antes indicadas se ubican muy ligeramente por encima de la media, es decir, los usuarios no se sienten plenamente satisfechos con los servicios que brinda el CMAC-Callao, por ende, la Institución debe considerar estos resultados a efectos de promover e implementar el mejoramiento de estos servicios.

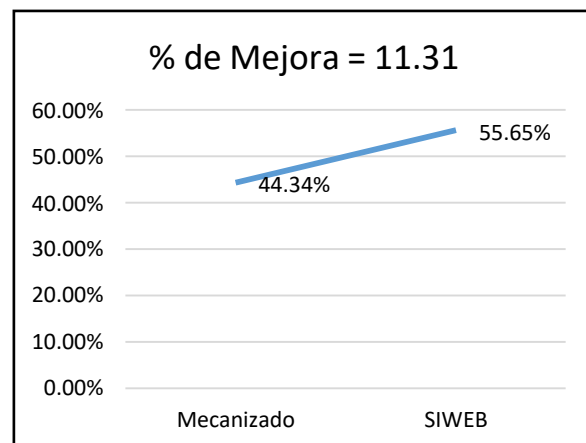
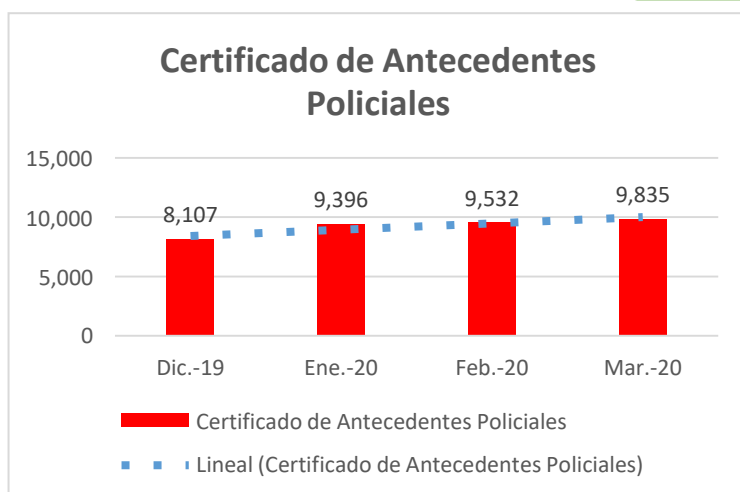
Tabla N° 10 Consolidado del Mejoramiento de la Calidad del Servicio Administrativo SIWeb- CMAC-Callao-2019. Ministerio del Interior

MININTER-PNP

Servicio Mecanizado (MININTER)									
Trámite	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Sep-19	Oct-19	Nov-19	Total
Certificado de Antecedentes Policiales	8,960	7,691	7,035	7,682	7,629	7,106	7,662	7,558	29,955

Sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019 - 2020 (MININTER)							
Trámite	Atención	Dic-19	Ene-20	Feb-20	Mar-20	TOTAL	De mejora
Certificado de Antecedentes Policiales	Mecanizado	4,232	4,170	4,015	3,933	16,350	44.34%
	SIWEB	3,875	5,226	5,517	5,902	20,520	55.65%
		8,107	9,396	9,532	9,835	36,870	11.31

Gráfica 1



Fuente: las investigadoras 2019-2020

Gráfico N° 1 Certificado de Antecedentes Policiales

G1. Los Ratios del sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019-2020, del CMAC-Callao, de la institución de MININTER-PNP, correspondiente a los meses de diciembre-2019, enero, febrero y marzo - 2020, Mejoró la atención y la calidad en el servicio administrativo en un 11.31%.

Tabla N° 11 Consolidado: Mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos SIWeb- CMAC-Callao, 2019. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Servicio Mecanizado (RENIEC)									
Trámite	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Sep-19	Oct-19	Nov-19	Total
EMISIÓN DE ACTAS(Partidas de Nacimiento y Defunción y Matrimonio).	4,313	4,989	9,601	5,667	6,219	5,817	5,258	3,352	20,646

Sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019 - 2020 (RENIEC)							
Trámite	Atención	Dic-19	Ene-20	Feb-20	Mar-20	TOTAL	De mejora
EMISIÓN DE ACTAS(Partidas de Nacimiento y Defunción y Matrimonio).	Mecanizado	2,256	3,366	3,127	2,937	11,686	47.41%
	SIWEB	2,131	3,666	3,927	3,237	12,961	52.58%
		4,387	7,032	7,054	6,174	24,647	5.17

Grafica 2

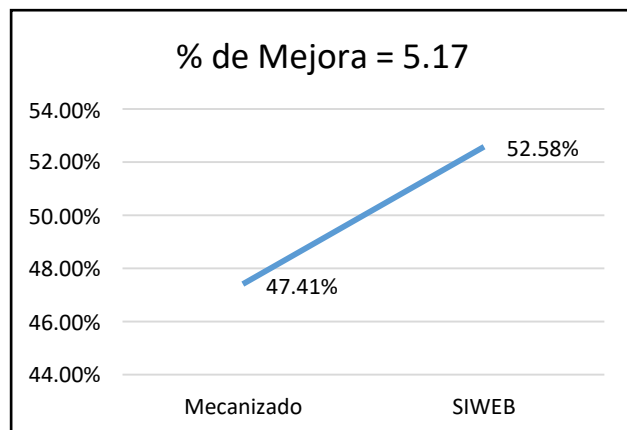
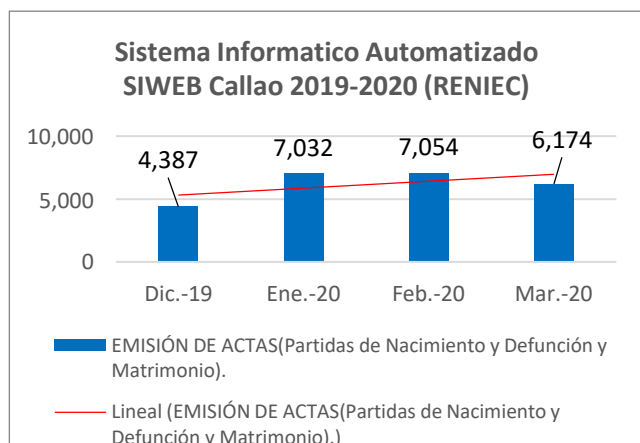


Gráfico N° 2 Sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019.2020 (RENIEC).

G2. Ratios del sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019-2020, del CMAC-Callao, de la institución de RENIEC, correspondiente a los meses de diciembre-2019, enero, febrero y marzo -2020, Mejoró la atención y la calidad en el servicio administrativo en un 5.17 %.

Fuente: las investigadoras 2019-2020.

Tabla N° 12 Consolidado Mejoramiento de la Calidad en los servicios administrativos SIWeb-CMAC - Callao, 2019 – Poder Judicial

Servicio Mecanizado (PODER JUDICIAL)									
Trámite	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Sep-19	Oct-19	Nov-19	Total
Certificado de Antecedentes Penales	5,489	5,561	4,215	4,879	4,898	4,800	5,169	4,174	19,041

Sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019 - 2020 (PODER JUDICIAL)							
Trámite	Atención	Dic-19	Ene-20	Feb-20	Mar-20	TOTAL	De mejora
Certificado de Antecedentes Penales	Mecanizado	2,475	2,604	1,007	2,339	8,425	46.54%
	SIWEB	2,235	2,844	1,977	2,621	9,677	53.45%
		4,710	5,448	2,984	4,960	18,102	6.91

Gráfica 3

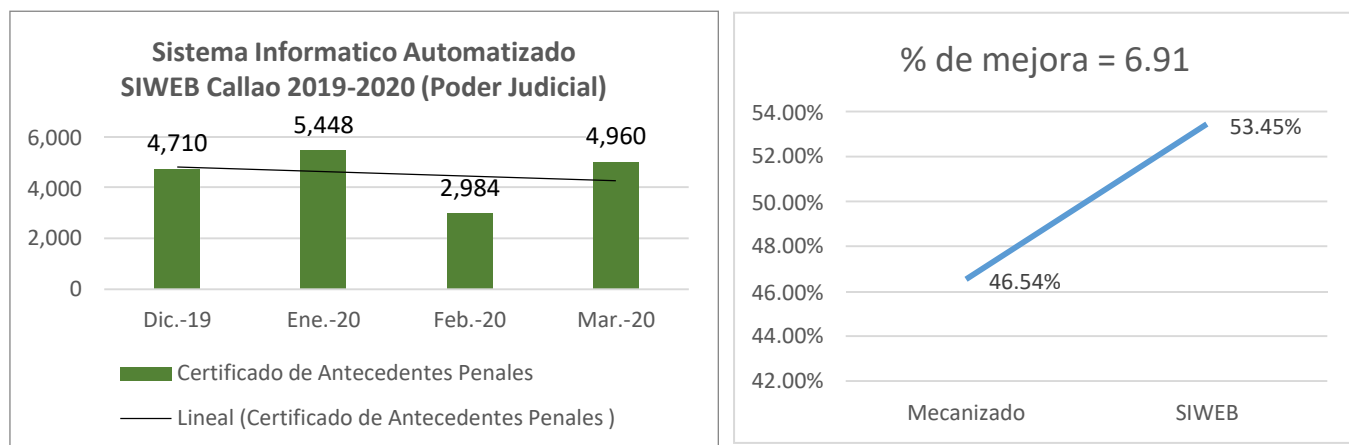


Gráfico N° 3 Sistema Informático Automatizado SIWEB – Callao 2019-2020 (PODER JUDICIAL)

G3. Ratios del sistema Informático Automatizado SIWEB Callao 2019-2020, del CMAC-Callao, de la institución del PODER JUDICIAL, correspondiente a los meses de diciembre-2019, enero, febrero y marzo - 2020, Mejoró la atención y la calidad en el servicio administrativo en un 6.91 %.

Fuente: las investigadoras 2019-2020.

Tabla N° 13 Consolidado General: Mejoramiento de la Calidad del Servicio Administrativo: SIWeb-CMAC-Callao-2019

Instituciones CMAC-Callao	Atención Personalizada y Calidad del Servicio Administrativo (%)		
	Servicio Mecanizado	Servicio SIWeb	Mejoramiento
MININTER	44.34	55.65	11.31
RENIEC	47.41	52.58	5.17
PODER JUDICIAL	46.54	53.45	6.91
Promedio Total			7.79

Fuente: las investigadoras 2019-2020.

Análisis estadístico: Podemos apreciar, que la calidad en los servicios administrativos que viene ofreciendo las 3 Instituciones que conforman el CMAC-Callao han mejorado notablemente en un 7.79 % a partir de la operatividad del nuevo SIWeb.

Interpretación estadística: La implementación del nuevo SIWeb muestra efectividad aplicativa y efectiva, pues los usuarios de estos servicios consideran recibir una mejor, rápida y garantizada atención personalizada y servicios realmente de calidad.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos.

La investigación se realizó en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano-CMAC Callao ubicada en el Distrito de Bellavista en la Provincia Constitucional del Callao. Es una entidad gubernamental que agrupa 15 entidades del Estado y ofrece más de 50 trámites, a través de la plataforma, a los ciudadanos. La Presidencia del Consejo de Ministros implementa este tipo de servicios con la “finalidad de ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos multicanal; la misma que se basa en tres componentes: 1) Plataformas presenciales; 2) Plataforma telefónica; y 3) Plataforma virtual.

Considerando esta exigencia por parte del Estado el ofrecer servicios de calidad a los usuarios, los investigadores, para el mejoramiento de la Calidad en el servicio administrativo en el CMAC-Callao, trabajarán con solo tres instituciones: MININTER, RENIEC, Y Poder Judicial, quienes tienen mayor demanda del ciudadano usuario, pero que no viene otorgando, a decir de los entrevistados, una adecuada calidad en los servicios administrativos: Así tenemos el antes y después de la implementación del Sistema Informático Web: Mininter: 44.34 % - 55.65; Reniec: 47.41% - 52,58; Poder Judicial: 46.54% - 53.45 %. Como podemos apreciar, implementado el SIWeb han mejorado notablemente en un 7.79 % la atención y la calidad en los servicios administrativos que viene ofreciendo CMAC-Callao.

Se elaboró y aplicó una Encuesta de Opinión Anónima 104 usuarios quienes conformaron la muestra representativa. El objetivo conocer las opiniones de éstos respecto de la atención personalizada y los servicios de calidad que actualmente vienen recibiendo, conocer su opinión respecto de la implementación del Sistema Informático Web-SIWeb para la mejora en el trato y la calidad de los servicios administrativos que ofrece CMAC-Callao.

Los usuarios consideran: 1) En cuanto a la Atención Personalizada: El 54.08% de usuarios consideran recibirla; 2) Respecto de los Servicios administrativos de Calidad, el 51.92 % consideran si se vienen ofreciendo Servicios de calidad; 3) Respecto de la Imagen institucional muestran apreciaciones favorables en cuanto a la imagen institucional 58.17 %. Estos datos estadísticos se aprecian en el siguiente consolidado:

Tabla Nº 14 Consolidado: calidad del servicio administrativo SIWeb – CMCA-Callao, 2019.

VARIABLES	RESPUESTAS ALTERNATIVA			Sub. Tot.
	(Porcentuales)			
	DA	I	ED	104
ATENCIÓN PERSONALIZADA	54.08	14.18	31.73	104
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CALIDAD	51.92	16.10	31.97	104
IMAGEN INSTITUCIONAL	58.17	13.70	28.12	100.00

Fuente: las investigadoras-2019-2020

Las investigadoras lograron demostrar, a través de la Encuesta Básica de Opinión Anónima, administrada a los 104 Ciudadanos conformantes de la muestra representativa. Los hallazgos nos permiten inferir que existía una necesidad urgente de mejorar la calidad de los servicios administrativos. En este marco situacional, las investigadoras elaboraron un Sistema Informático Web (SIWeb) con el firme propósito de revertir tal situación y lograr el mejoramiento deseado. Una vez implementado el SIWeb, se realizó el control y seguimiento, y después de tres meses y quince días quedó demostrado que el sistema es exitoso, puesto que: a) se mejoró notablemente la calidad de los servicios administrativos, los usuarios

están más integrados, reciben un servicio administrativo de mejor calidad, mejorando notablemente las percepciones respecto de la Imagen institucional.

Cabe recordar que la atención personalizada y la calidad del servicio administrativo que se venía ofreciendo antes de la implementación del SIWeb está muy ligeramente por encima de la media. La implementación del nuevo Sistema Informáticos Web se inició en el mes de diciembre, 2019 a la fecha Marzo, 2020, el CMAC-Callao, revierte definitivamente su estatus, y logró el mejoramiento deseado tal como lo demuestran los estadísticos: MININTER mejoró sus servicios a la ciudadanía en un 11.31%. RENIEC lo logró en un 5.17%, y el Poder Judicial en un 6.91%. El promedio porcentual del total de mejoramiento es de 7.79% Definitivamente, las autoridades del CMAC-Callao muestran su contento y proseguirán con los controles, ajustes y monitoreo para seguir mejorando en los servicios que ofrecen a la ciudadanía.

5.2. Resultados Inferenciales

Por sus propósitos, la investigación, es de tipo aplicada, puesto que las investigadoras diseñaron, especialmente para el CMAC-Callao, un sistema Informático Web, con la intención de mejorar la calidad en el servicio administrativo del CMAC-Callao, hecho que se logró en beneficio de los usuarios de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo –explicativo y correlacional Transversal.

El CMAC-Callao es una entidad gubernamental que agrupa 15 entidades del Estado y ofrece múltiples trámites de gestión administrativa a través de sus tres plataformas de atención a los ciudadanos.

Las investigadoras, consideraron trabajar con solo tres instituciones: MININTER, RENIEC, Y Poder Judicial, por la mayor demanda de los usuarios. La muestra representativa estuvo conformada por 104 ciudadanos usuarios.

Se trabajaron básicamente con una entrevista personalizada, y fundamentalmente con la Encuesta Básica de actitudes/opiniones de aplicación anónima. Instrumento conformado por 12 ítems con tres Respuestas opcionales. De acuerdo (DA), Indeciso (I), En Desacuerdo (ED). El objetivo, conocer las opiniones respecto de la calidad del servicio administrativos que reciben del CMAC-Callao. Y fundamentalmente conocer las opiniones de los usuarios respecto de la implementación del SIWeb para el mejoramiento del servicio.

Los hallazgos encontrados en la Encuesta se ubicaron muy ligeramente por encima de la media: El 54.8% de ciudadanos consideran recibir una adecuada atención personalizada; El 51.92% consideran que si vienen recibiendo Servicios de calidad; Y respecto de la Imagen Institucional de CMAC-Callao, el 58.17% consideran que la Institución si tiene una regular imagen.

Con la aplicación del SIWeb en el CMAC-Callao, los hallazgos encontrados se pudo analizar en los tres servicios ofrecidos a mejorado notablemente su atención: MINITER 55.65%; RENIEC 52.58% y Poder Judicial el 53.45%, siendo el consolidado general del promedio total de las tres Instituciones, sin duda alguna, se logró un notable mejoramiento en la calidad de los servicios administrativos (7.79%), por ende, los usuarios muestran satisfacción, están más integrados, se ha viabilizado el servicio, el trámite de gestión es seguro, rápido, interconectado, ya no hace colas ni pierde tiempo, ni corre riesgos, pues recibe un eficiente servicio, mejorando notablemente las percepciones respecto de la Imagen institucional. En suma, la implementación de SIWeb fue exitoso.

La implementación del nuevo Sistema Informáticos Web se inició en el mes de diciembre, 2019 a la fecha Marzo, 2020, el CMAC-Callao, Las ratios de mejoramiento demuestran el éxito alcanzado implementando tal Sistema: MININTER mejoró sus servicios a la ciudadanía en un 11.31%. RENIEC lo logró en un 5.17%., y el Poder Judicial en un 6.91 %. El promedio total de mejoramiento logrado, por las tres instituciones, con la

implementación del SIWeb es de 7.79 %, confiamos en que este seguirá mejorando.

El Estado, los funcionarios, el personal administrativo, los usuarios en general, consideran acertada la decisión de la implementación de este nuevo y efectivo Sistema Informático Web para el mejoramiento en la calidad de los servicios administrativos. Asimismo, es un hecho, a decir de las autoridades de CMAC-Callao consideran la implementación del SIWeb en las 12 instituciones que la conforman.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de Hipótesis

Tabla Nº 15 Contrastación y Demostración: Hipótesis General: (HG 1)

Calidad del servicio administrativo				
Ciudadano				
HG. 1	RPTAS. ALTERNATIVAS			Sub. Tot
	DA	I	ED	
	1: La implementación del SIWeb mejorará la Calidad de los servicios administrativos en el CMAC-Callao.	53	17	
%	50.96	16.34	32.69	100.0

Fuente: las investigadoras 2019-2020

Se valida la Hipótesis General (HG1). El 50.96 % de los ciudadanos encuestados consideraron que con este nuevo sistema mejorarían la calidad de los servicios administrativos en el CMAC-Callao. Con la implementación del SIWeb se logró el ansiado mejoramiento.

Tabla Nº 16 Contrastación y Demostración: Hipótesis Específica 1:

Atención Personalizada				
Ciudadano				
H E. 1	RPTAS. ALTERNATIVAS			Sub. Tot.
	DA	I	ED	
	1: La implementación del SIWeb mejorará la Atención personalizada en el Servicio Administrativa en el CMAC-Callao.	55	17	
%	52.88	16.34	30.76	100.0

Fuente: las investigadoras 2019-2020

Se valida la Hipótesis Específica 1 (HE1). El 52.88% de los ciudadanos encuestados consideraron que con la implementación del SIWeb mejoraría la Atención Personalizada en la calidad del servicio administrativo del CMAC-Callao. Hecho que al implementarse el sistema realmente se logró ese objetivo.

Tabla Nº 17 Contrastación y Demostración: Hipótesis Específica 2:

Flujo grama de actividades administrativas

HE. 2	Ciudadano			Sub. Tot
	RPTAS. ALTERNATIVAS			
	DA	I	ED	
2: La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará el Flujo grama de las Actividades del servicio administrativo de calidad.	55	14	35	104
%	52.88	13.46	33.65	100.0

Fuente: las investigadoras-2019-2020.

Se valida la Hipótesis Específica (HE 2). El 52.88% de los ciudadanos encuestados consideraron que con este nuevo sistema mejorarían el flujo grama de las actividades en los servicios administrativos en el CMAC-Callao. Con la implementación del SIWeb se logró el ansiado mejoramiento.

**Tabla Nº 18 Contrastación y Demostración: Hipótesis Específica 3:
Fidelización al usuario**

Ciudadano				
HE. 3	RPTAS. ALTERNATIVAS			Sub.
	DA	I	ED	Tot
	3: La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la fidelización del ciudadano respecto de la Calidad del Servicio Administrativos que brinda el CMAC-Callao.	50	16	38
%	48.07	15.38	36.53	100.0

Fuente: las investigadoras 2019-2020.

Se valida la Hipótesis Específica 3 (HE 3). El 48.07% de los ciudadanos encuestados consideraron que con este nuevo sistema se lograría la fidelización de los usuarios a los servicios que ofrece el CMAC-Callao.

**Tabla Nº 19 Contrastación y Demostración: Hipótesis Específica 4:
Participación corporativa**

Ciudadano				
HE. 4	RPTAS. ALTERNATIVAS			Sub.
	DA	I	ED	Tot
	4: La implementación del SIWeb mejorará la participación corporativa de las personas comprometidas en el aprendizaje y el manejo del nuevo Sistema.	56	20	28
%	53.84	19.23	26.92	100.0

Fuente: las investigadoras-2019-2020.

Se valida la Hipótesis Específica 4 (HG 4). El 53.84% de los ciudadanos encuestados consideraron que con la implementación del SIWeb mejoraría la participación corporativa de las personas comprometidas en el aprendizaje y el manejo del nuevo sistema.

Tabla Nº 20 Contrastación y Demostración: Hipótesis Específica 5: Imagen institucional

HE. 5	Ciudadano			Sub. Tot
	RPTAS. ALTERNATIVAS			
	DA	I	ED	
	<hr/>			
5: La implementación del SIWeb- Callao promoverá el mejoramiento de la Imagen Institucional del CMAC-Callao.	66	14	24	104
%	63.46	13.46	23.07	100.0

Fuente: las investigadoras-2019-2020.

Se valida la Hipótesis Específica 5. (HE 5). El 63.46% de los encuestados consideraron que con este nuevo sistema mejorarían la Imagen institucional del CMAC-Callao.

6.2. Contratación de resultados con estudios similares.

Los hallazgos muy claramente nos indican, a tres meses y quince días después de la implementación del SIWeb, una mejora notable de un 7.79 % respecto de la atención y la calidad de los servicios administrativos, tabla N°. 13: Tenemos el antes y después de la implementación del Sistema Informático Web: Mininter: 44.34 % - 55.65; Reniec: 47.41% - 52,58; Poder Judicial: 46.54% - 53.45 %. Como podemos apreciar, implementado el SIWeb han mejorado notablemente en un 7.79 % la atención y la calidad en los servicios administrativos que viene ofreciendo CMAC-Callao.

- En cuanto a la HG1. Esta queda validada. Pese a que los usuarios aceptan muy ligeramente por encima de la media en general, las tres Instituciones (MININTER, RENIEC Y, Poder Judicial) vienen ofreciendo calidad en los servicios administrativos, un promedio de 50.96%.
- Que implementado el nuevo Sistema Informático Web la calidad servicios administrativos aumentaron beneficiosamente en 7.79% en el CMAC-Callao.
- Respecto de la Hipótesis Específica 1 (HE1), queda validada. Aun estando muy ligeramente por encima de la media, El 52.88% de los ciudadanos encuestados consideraban que con la implementación del SIWeb mejoraría la Atención Personalizada en la calidad del servicio administrativo del CMAC-Callao.
- Implementado el nuevo SIWeb-sistema quedó demostrada que la Atención personalizada a los usuarios se incrementó favorablemente en un 7.79 %.
- Se valida la Hipótesis Específica (HE2). El 52.88% de los ciudadanos encuestados consideraron que con este nuevo sistema mejoraría el flujo de las actividades en los servicios administrativos en el CMAC-Callao.

- Con la implementación del nuevo SIWeb se logró el ansiado mejoramiento en un 7.79%.
- Se valida la Hipótesis Específica 3 (HE3). El 48.07% de los ciudadanos encuestados consideraron que con este nuevo sistema se lograría la fidelización de los usuarios a los servicios que ofrece el CMAC-Callao.
- Con la implementación del nuevo SIWeb se logró el ansiado mejoramiento en un 7.79%.
- Se valida la Hipótesis Específica 4 (HE4). El 53.84% de los ciudadanos encuestados consideraron que con la implementación del SIWeb mejoraría la participación corporativa de las personas comprometidas en el aprendizaje y el manejo del nuevo sistema.
- Con la implementación del nuevo SIWeb se logró el ansiado mejoramiento en un 7.79%.
- Se valida la Hipótesis Específica 5. (HE5). El 63.46% de los encuestados consideraron que con este nuevo sistema mejorarían la Imagen institucional del CMAC-Callao.
- Como podemos apreciar, con la aplicación del SIWeb diseñado por los investigadores permitieron lograr objetivamente el mejoramiento de la calidad de los servicios administrativos en un 7.79%

Sin duda alguna, los hallazgos encontrados en el presente estudio ratifican la validez de las hipótesis propuestas, y en todos sus extremos, la implementación del SIWeb implementado en el CMAC-Callao fue y sigue siendo todo un éxito. Los resultados obtenidos en esta investigación con respecto de las investigaciones consideradas en los antecedentes del estudio (Cap. II, 2.1.) concluyen en definitiva que la fortaleza y el desarrollo de la organizaciones radica fundamentalmente en los siguientes factores: 1) Ofrecer al usuario calidad en los servicios administrativos, 2) Implementar un buen SIWeb para mejorar el servicio, 3) Disponer, para el ciudadano, una excelente atención personalizada, 4)

Ofrecerle servicios con seguridad, garantía y efectividad, 5) Velar por la buena imagen institucional

6.3. Responsabilidad ética.

- Las investigadoras considerando que el CMAC-Callao es un organismo del Estado que debe ofrecer servicios de calidad al ciudadano, elaborando estrategias y políticas de acción correctiva permanentemente.
- Las investigadoras realizaron las gestiones ante dicha Institución a efecto de lograr el apoyo y los permisos respectivos.
- Los funcionarios de la Institución aceptaron con ciertas limitantes, pero entusiasmados lo aceptaron.
- Las investigadoras realizaron el estudio en el marco del Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao.
- Todos los gastos que se realizaron durante la ejecución del trabajo y los que demanda la Universidad fueron solventados por las mismas investigadoras.
- La investigación realizada se enmarca en la originalidad y la sistematización de la UPG-FCA-UNAC.
- Las investigadoras recibieron el apoyo incondicional de las autoridades, empleados y usuarios.

CONCLUSIONES

- Sin duda alguna, el diseño, implementación y la operatividad del Sistema Informático Web en el CMAC-Callao-2019 fue exitoso; mejoró objetiva y notablemente la calidad de los servicios administrativo.
- La implementación y la operatividad del Sistema Informático Web en el CMAC-Callao-2019 mejoró notablemente la atención personalizada que viene ofreciendo en la calidad de los servicios administrativos.
- La implementación y la operatividad del Sistema Informático Web en el CMAC-Callao-2019 mejoró notablemente evitando los “cuellos de botella” en el trajinar de las personas, actividades y servicios.
- La implementación y la operatividad del Sistema Informático SIWeb en el CMAC-Callao-2019 mejoró notablemente la atención y la calidad de los servicios administrativamente, generando una mayor concurrencia de ciudadanos a solicitar los servicios de calidad que ofrece la CMAC-Callao.
- La implementación y la operatividad del Sistema Informático Web en el CMAC-Callao-2019 activó y corporizó responsablemente promoviendo el trabajo corporativo y en equipo entre los colaboradores del CMAC-Callao.
- Sin duda alguna, la implementación y la operatividad del Sistema Informático Web en el CMAC-Callao-2019 mejoró notablemente la percepción de los ciudadanos respecto de la Imagen institucional.
- La aplicación y operatividad de éste Sistema Informático WEB para el mejoramiento de la Calidad de los servicios administrativos precisa del control y mantenimiento permanente.

RECOMENDACIONES

- Habiéndose demostrado la efectividad del SIWeb, se recomienda al CMAC –Callao mantenerlo, monitorearlo, ajustarlo y mejorarlo operativamente para mantener los servicios de calidad.
- Mantener el monitoreo, los ajustes y la operatividad del Sistema Informático Web en el CMAC-Callao-2019 para el mejoramiento continuo de la atención personalizada que viene ofreciendo el CMAC-Callao.
- Mantener operativo el SIWeb a efectos de viabilizar las acciones y actividades del servicio administrativo, para evitar los “cuellos de botella” que generan pérdidas de tiempo y otras molestias a los clientes.
- Mantener y mejorar el SIWeb a efectos de seguir logrando las preferencias y los niveles de concurrencias de los usuarios a los servicios de calidad que ofrece la CMAC-Callao.
- Mantener, evaluar y activar continuamente, a través del SIWeb, la cultura corporativa, el trabajo en equipo y la responsabilidad compartida entre los miembros, sin excepción, del CMAC-Callao.
- Mantener operativo el SIWeb en El CMAC-Callao mejorarán los vínculos corporativos entre los usuarios y el personal administrativo que ofrece los servicios de calidad del CMAC-Callao.
- Optimizar la atención personalizada y la Calidad de los servicios administrativos, a través, del SIWeb, logrará que los clientes internos, los clientes externos y la comunidad en general percibirán una mejor Imagen institucional, del CMAC-Callao, a nivel nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agama A, Víctor R. (2017). *Tesis titulada Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la Empresa Marinsa S.R.L., optar el título profesional de Ingeniero Industrial. En la Facultad de Ingeniería y Arquitectura .*
- Águila Vela, Ricardo Guillermo. (2016). *Sustento su tesis titulada: "Calidad del servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad de Trujillo-La libertad, Perú.*
- Antonio Miranda, Claudia Isabel. (2014). *Título de Licenciado en Administración- Facultad de Ciencias económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Perú. Tesis: "Influencia de la calidad de servicio en la imagen corporativa de la empresa Competencia Financiera. Trujillo.*
- Arteaga Galarza, Dora A. (2011). *Trabajo de investigación: "Calidad en el servicio como elemento diferenciador de imagen de una empresa de Telecomunicaciones que ofrece servicios empresariales de datos de Internet". Optó el grado académico de Licenciado en Comunicación Social . Escuela de Comunicación Social-Modalidad abierta y a distancia. Universidad Técnica Particular de Loja-Ecuador.*
- Cepeda, A. (2011). *Php y Mysql: Tecnología para el desarrollo de aplicaciones web . España: Días de Santos.*
- Chiavenato, Idalberto . (2017). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. 3° edición. . Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.*
- Cotillo Alvarado, E. . (2017). *Implementación de un software para el mejoramiento en la gestión académica de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista. tesis para optar el grado de Ingeniero de Sistemas e Informática. San Juan de Lurigancho, Lima.*
- Enríquez Díaz, E. (2016). *Sistema de Información web y su mejora en la gestión académica del Colegio Privado Hans Kelsen del Distrito de Florencia de*

Mora - Trujillo. *Tesis para optar +el título profesional de Ingeniero de Sistemas*. Florencia de Mora, Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Harold Koontz y Heinz Weihrich. (2004). *ADMINISTRACIÓN: UNA PERSPECTIVA GLOBAL*. . Editorial McGraw Hill Interamericana. Editores. S.V. de C.V. 7° Edición. México.

Harold Koontz; Heinz Weihrich. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. 12° edic. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

Herrera Mendoza, Miriam. (2008). *Sustentó la tesis titulada:” Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa” para optar por el Grado Académico de Maestría en Gestión de la Calidad en la Facultad de Estadística e Informática-Xalapa-Universidad Veracruzana*. Estado de Vera Cruz, República de México. .

Jaramillo Valarezo, T. (2017). *Aplicación web para la gestión académica del Colegio República de Croacia en la Ciudad de Quito*. Tesis para optar el título de Ingeniería en Sistemas e Informática. . Quito, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Kast. Fremont, Rosenzweig. James E. (1988). *Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias*. . 2da Edición. Santafé de Bogotá. D.C.

Mochón M.S. (2014). *Administración: Enfoque de competencias con casos latinoamericanos*. Editorial Alfa omega Grupo Editor S.A de C.V 1° edición. México.

Monzón Sánchez, Jhonatan B. (2016). *Sustentó la tesis: “Sistema Web para mejorar la gestión en el proceso administrativo de la Empresa “Los profesionales”*, . Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Los Olivos. Lima, Perú.

Morales Human, Adolfo, B., y Gabino Celedonio, César A. (2018). *“Sistema de Información Web para optimizar la gestión Académica-Administrativa de la IE de Ciencias Aplicadas “Víctor Valenzuela Guardia” (COCIAP)*,

2018". *Para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática.* Facultad de Ciencias –Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Morillo Castillo, Gracielys. (2018). *Sustentó la tesis titulada: " Sistema Automatizado de la Gestión Administrativa". Para optar el grado académico de Maestría en la Facultad de Ciencias de la Educación – Dirección de Posgrado: Maestría en Gerencia Avanzada en Educación- Sistema automatizado de gestión administrativa-Departamento de Orientación de la Universidad Pública Autónoma de Carabobo – Venezuela.*

Neves de Almeida F. (1999). (s.f.). *PSICOLOGIA PARA GERENTES.* Edit. McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. 1° edición. México.

Pintado P. Egard A. (2018). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo conductivo del Talento Humano.* Editorial Dennis Morzán Asesoría y Producciones. . 4° edición- 1° reimpresión. Lima- Perú .

R, R.; Reynolds, J. (2000). *Principios de sistemas de información: un enfoque administrativo.* International Thomson Editores S.A. de C.V.

Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. (s.f.). Aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Y deja sin efecto la Resolución N° 156-2013-PCM. .

Romero Díaz. Augusto. (2014). *Administración en las instituciones escolares.* Editorial Presencia. . Universidad de la Sabana. Santafé de Bogotá. Colombia.

Samplieri Hernández, R.; Collado Fernández, C.; Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación (Quinta ed.).* . México: Editorial Mc Graw-Hill.

Samplieri Hernández, R.; Collado Fernández, C.; Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación (Quinta ed.).* México: Editorial Mc Graw-Hill.

Santos Reyes, K. (2016). *Desarrollo e implementación de un sistema web de control y gestión académico para el Instituto de Posgrado de la*

Universidad Estatal Península de Santa Elena. . Tesis para optar el grado académico de Ingeniero de Sistemas. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Schermerhorn, John R; Hunt James G; y Osborn Richard N. (2005). *Comportamiento Organizacional*. . 1° edición. Editorial Limusa, S.A. de C.V . Grupo Noriega editores. México.

Schermerhorn, John R; Hunt James G; y Osborn Richard N. (2005). *Comportamiento Organizacional*. 1° edición. Editorial Limusa, S.A. de C.V . Grupo Noriega editores. México.

(s.f.). *Secretaría de Gestión Pública-PCM-Manuales del Centro de Mejor Atención del Ciudadano- MAC*; Aprobado por Resolución N° 004-2012-PCM-SGP, Lima, 2012.

Whitten, J.; Bentley, L.; Barlow, V. (2003). *Análisis y diseño de sistemas de información (3 ed.)*. . Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores C.V. S.A. México.

ANEXO

ANEXO N° 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, DIAGRAMA DE GANTT

DIAGRAMA DE GANTT							
ACTIVIDADES	MESES						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Diseño Y Formulación del Proyecto	x						
2. Organización, coordinaciones e Implementación del Proyecto		x	x				
3. Ejecución Antecedentes teóricos				x			
4. Clasificación de material bibliográfico.				x	x		
5. Instrumento: Elaboración y aplicación.				x	x	x	
6. Elaboración de cuadros estadísticos: Análisis e Interpretación.				x	x	x	x
7. Correlación de Hipótesis							x
8. Discusión de resultados							x
9. Estructura del Informe							x
10. Redacción/mecanografiado							x
11. Presentación del Informe Final y Sustentación.							x

Fuente: Propio

**ANEXO Nº 2 PRESUPUESTO: FINANCIAMIENTO: RECURSOS,
COSTOS Y PRESUPUESTO (Proyecto-Tesis), EN SOLES**

ESPECIFICACIONES	IMPORTE (moneda nacional)
Alimentos, transporte, medios y materiales, corrector de estilo, tipeos APA, fotocopias, anillados, etc.	800.00
Pagos totales por derechos: CTT-FCA.UNAC., otros. (02 Tesistas)	4,500.00
Tesis: gastos por asesorías extra, estadístico, encuestadores, revisores, impresiones y tipeos APA, empastes, otros	1,500.00
TOTAL (100 %)	6,800.00

Fuente : Propio

**ANEXO Nº 3 ENCUESTA BÁSICA DE OPINIONES-ANÓNIMA-CMAC-
Callao, 2019 CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CUIDADANO**

Estimados clientes y usuarios, a efecto de mejorar nuestro servicio, alcanzamos la presente ESCALA DE ACTITUDES/OPINIONES. Agradeceremos, tenga a bien, marcar con una aspa (X) , de acuerdo a su personal criterio, una sola de las respuestas alternativas que se presentan por cada ítems:					
De Acuerdo (DA) – Indeciso (I) - En Desacuerdo (ED)					
ORD	ÍTEMS	RESPUESTAS OPCIONALES			Sub. Tot.
		DA	I	ED	
	ATENCIÓN PERSONALIZADA				
1	Se siente satisfecha con el actual servicio administrativo que le viene brindando el CMAC-Callao.	58	12	34	104
2	La implementación de un Sistema Informático Web (SI-Web) mejora en la Calidad el servicio administrativo en el CMAC-Callao.	53	17	34	104
3	Considera, el uso operativo del Sistema Informático Web, podría generarle conflictos operativos.	58	14	32	104
4	La calidad y rapidez en el servicio, más que del personal administrativo, dependerá de los sistemas informáticos.	56	16	32	104
	TOTAL PARCIAL	225	59	132	416
	%	54.08	14.18	31.73	100.00
	SERVICIOS DE CALIDAD				
5	La implementación del SIWeb mejorará la Atención Personalizada en la Calidad del Servicio Administrativo en la CMAC-Callao.	55	17	32	104
6	La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la participación corporativa de los de	56	20	28	104

	los involucrados en el aprendizaje y el Manejo del nuevo sistema.				
7	La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará el flujograma de las actividades del servicio administrativo de calidad.	55	14	35	104
8	La implementación del SIWeb promoverá la fidelización del ciudadano respecto de los Servicios que brinda CMAC-Callao.	50	16	38	104
TOTALES PARCIAL		216	67	133	416
%		51.92	16.10	31.97	100.00
IMAGEN INSTITUCIONAL					
9	La comunidad y en general reconocen que el CMAC-Callao ofrece a los ciudadanos Atención personalizada en los servicios administrativos de calidad.	49	20	35	104
10	La implementación del SIWeb – Callao, promoverá el mejoramiento de la Imagen Institucional de la CMAC-Callao.	66	14	24	104
11	Existe conformidad del usuario, respecto de los horarios de atención al público toda la semana, las 12 horas del día.	59	10	35	104
12	Usted recomendaría al usuario recurrir a los servicios administrativos de calidad que brinda el CMAC-Callao.	68	13	23	104
TOTAL:		242	57	117	416
%		58.17	13.70	28.12	100.00

Fuente : Propio

**ANEXO Nº 4 CONSOLIDADO: ENCUESTA BÁSICA DE
ACTITUDES/OPINIONES-ANÓNIMA**

PUNTUACIONES ESTADÍSTICAS SIWeb – CMAC-Callao,2019.
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO-CMAC-Callao.

Estimados clientes y usuarios, a efecto de mejorar nuestro servicio, alcanzamos la presente ESCALA DE ACTITUDES/OPINIONES. Agradeceremos, tenga a bien, marcar con un aspa (X), de acuerdo a su personal criterio, una sola de las respuestas alternativas que se presentan por cada ítem:					
De Acuerdo (DA) – Indeciso (I) - En Desacuerdo (ED)					
ORD	ÍTEMS	RESP. OPCIONALES			SuB. Tot.
		DA	I	ED	
	ATENCIÓN PERSONALIZADA				
1	Se siente satisfecha con el actual servicio administrativo que le viene brindando el CMAD-Callao.	128	18	118	264
2	La implementación de un Sistema Informático Web (SI-Web) mejora en la Calidad el servicio administrativo en el CMAC-Callao.	210	24	30	264
3	Considera, el uso operativo del Sistema Informático Web, podría generarle conflictos operativos.	149	35	80	264
4	La calidad y rapidez en el servicio, más que del personal administrativo, dependerá de los sistemas informáticos.	158	23	83	264
	TOTAL PARCIAL	645	100	311	1,056
	%	61.07	9.46	29.45	100.00
	SERVICIOS DE CALIDAD				
5	La implementación del SIWeb mejorará la Atención Personalizada en la Calidad del Servicio Administrativo en la CMAC-Callao.	150	24	90	264
6	La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la	125	26	113	264

	participación corporativa de los de los involucrados en el aprendizaje y el Manejo del nuevo sistema.				
7	La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará el flujograma de las actividades del servicio administrativo de calidad.	169	29	66	264
8	La implementación del SIWeb promoverá la fidelización del usuario respecto de los Servicios que brinda CMAC-Callao.	110	24	130	264
TOTALES PARCIAL		544	103	409	1,056
%		51.51	9.75	38-73	100.00
IMAGEN INSTITUCIONAL					
9	La comunidad y en general reconocen que el CMAC-Callao ofrece a los usuarios Atención personalizada en los servicios administrativos de calidad.	124	27	113	264
10	La implementación del SIWeb – Callao, promoverá el mejoramiento de la Imagen Institucional de la CMAC-Callao.	140	24	100	264
11	Existe conformidad del público, respecto de los horarios de atención al público toda la semana las 24 horas del día.	208	20	36	264
12	Usted recomendaría al ciudadano recurrir a los servicios administrativos de calidad que brinda el CMAC-Callao.	163	35	66	264
TOTAL:		635	106	315	1,056
%		60.13	10.03	29.82	100.00

ANEXO Nº 5 CONSOLIDADO : Mejoramiento de la calidad en los servicios administrativos. SIWeb - CMAC-Callao-2019.

Instituciones CMAC-Callao	Atención Personalizada y Calidad del Servicio Administrativo (%)		
	Servicio Mecanizado	Servicio SIWeb	Mejoramiento
MININTER	44.34	55.65	11.31
RENIEC	47.41	52.58	5.17
PODER JUDICIAL	46.54	53.45	6.91
Promedio Total			7.79

Fuente: propio

ANEXO Nº 6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “SISTEMA INFORMÁTICO Web PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CUIDADANO –CALLAO-2019.

Problemas de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema principal ¿Es efectiva la implementación del Sistema Informático Web para el mejoramiento de la Calidad de los Servicios administrativos en el CMAC-Callao-2019?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿En qué medida la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará la Atención Personalizada que viene ofreciendo a los ciudadanos? 2. ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará las ejecuciones de</p>	<p>Objetivo general Demostrar que la implementación de un Sistema Informático Web mejorará la Calidad de los Servicios administrativos en el CMAC-Callao-2019.</p> <p>Objetivos específicos 1. Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará la Atención Personalizada que viene ofreciendo a Los ciudadanos 2. Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao mejorará el</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la implementación de un Sistema Informático Web y el mejoramiento de la Calidad de los Servicios administrativos en el CMAC-Callao-2019</p> <p>Hipótesis específicos 1. existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento en la Atención Personalizada en la calidad del servicio que se viene ofreciendo a los ciudadanos. 2. existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento</p>	<p>Variable Independiente (VI): Servicios Administrativos CMAC-Callao</p> <p>Variable dependiente (VD): Sistema Informático</p>	<p>Registro de información</p> <p>Flujo de información</p> <p>Sistema de seguridad</p>	<p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Tipo de investigación. Aplicativa</p> <p>Diseño: Descriptiva-Explicativa Correlacional</p> <p>Diseño de investigación Experimental</p> <p>Población Ciudadanos de las Instituciones del CMAC- Población Universal: 15 Instituciones MAC-2019.</p>

<p>las diversas actividades en relación al flujo grama del área administrativa?</p> <p>3. ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la fidelización del ciudadano a los servicios de calidad?</p> <p>4. ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la participación corporativa de los involucrados en el aprendizaje y manejo del SIWeb?</p> <p>5. ¿La implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá el mejoramiento de la buena Imagen Institucional?</p>	<p>flujo grama de las diversas actividades en el área administrativa.</p> <p>3. Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la fidelización del ciudadano a los servicios que le brindan.</p> <p>4. Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao promoverá la participación corporativa de los involucrados en el aprendizaje y manejo del SIWeb.</p> <p>5. Demostrar que la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao posibilitará el mejoramiento de la buena Imagen Institucional.</p>	<p>en el flujo grama respecto de la calidad de los servicios administrativos que se viene ofreciendo.</p> <p>3. existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y la fidelización del ciudadano hacia la calidad de los servicios administrativos que le brindan.</p> <p>4. existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y la participación corporativa de los involucrados en el aprendizaje y manejo del SIWeb.</p> <p>5. Existe relación entre la implementación del SIWeb en el CMAC-Callao y el mejoramiento de la imagen Institucional.</p>	<p>Web</p>	<p>-Personal administrativo -Clientes o usuarios. -Investigadores -Comunidad en general del Callao.</p>	<p>Muestra 03 Instituciones del CMAC: Atenciones mensuales:</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas. Datos bibliográficos, estadísticos.</p> <p>Instrumento 1. Encuesta de Actitudes/Opiniones Anónima: Entrada - Salida 4 Aplicabilidad 5 20 ítems 6 Respuestas alternativas: Mucho-Poco-Nada 2. Sistema Informático: SIWeb.</p>
---	---	--	------------	---	--

Fuente: Propio



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO
VINCULAMIENTO INSTITUCIONAL
CARTA AVAL

Yo, María Ines Contreras Sosa
 Identificado con DNI No. 07757588

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCION		
<u>Centros MSC - Mejor Atención al Ciudadano - Presidencia del Consejo de Ministros - PCM</u>	Teléfono fijo:	Teléfono celular: <u>999496442</u>

Ofrezco mi apoyo en condición de: Ingeniero de sistemas - Profesional Responsable de Centros MSC - PCM

Apoyo General <input checked="" type="checkbox"/>	Benefactor material <input type="checkbox"/>	Benefactor inmaterial <input type="checkbox"/>
--	---	---

Al desarrollo de la Investigación Titulada:

"Implementación del sistema informático web para el mejoramiento de la Calidad en los servicios administrativos en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao, 2019"

Que tiene como responsable al

Investigador: IBETH Latron Sosa y Elizabeth Sayuma Navarro Zuniga.

Por lo que consta el día:...., del mes de Enero, año 2019

Firma y sello del Aval

COMITÉ EVALUADOR DEL INSTRUMENTO

Evaluación de los Instrumentos: Validación y Confiabilidad:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“Implementación del sistema Informático Web (SIWEB) para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio Administrativo-CEMAC-Callao”.

VALIDACIÓN: COMITÉ EVALUADOR		
(cinco miembros conformantes)		
EVALUADORES	Puntajes Valorativos	
	Cualitativos	Cuantitativos
1. Luis A. Chunga Olivares	96.0	Excelente
2. Dr. Luis Reyes Doria	80.0	Muy Buena
3. Mg. Julio Tarazona Padilla	70.7	Muy Buena
4. Lajo Franco Leandro	80.0	Muy Buena
5. José L. Portugal Villavicencio	95.0	Excelente
PUNTAJE PROMEDIO:	84.34	Excelente

[Handwritten signature]
Asesor de Tesis

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Jose Luis Portugal			Ibeth Laiton Soto Elizabeth Navarro
Título del Estudio: Implementación del Sistema Informático web (Siweb) Para el mejoramiento de la Calidad del Servicio Administrativo (MAE)			
C/llas			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos																				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	
PROMEDIO																						95 Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	<input type="checkbox"/>
No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

C.U. 02-3-2020	08734973	[Firma]	999833575
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

[Firma]

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Alberto CHUQUA DIVAROS	JOCENTE FCB-UAC	LIKERT	ELIZABETH NAVARRO IBETH LAITON
Título del Estudio: Implementación del sistema informático web para el mejoramiento de la calidad administrativa en el CMAC - Callao			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos																					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X
PROMEDIO 96 - Exc.																						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Bullerista 26/02/2000	8560 1933		995958543
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono

Guillermo Asesor

COMITÉ EVALUADOR DEL INSTRUMENTO

Evaluación de los Instrumentos: Validación y Confiabilidad:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“Implementación del sistema Informático Web (SIWEB) para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio Administrativo-CEMAC-Callao”.

VALIDACIÓN: COMITÉ EVALUADOR		
(cinco miembros conformantes)		
EVALUADORES	Puntajes Valorativos	
	Cualitativos	Cuantitativos
1. Luis A. Chunga Olivares	96.0	Excelente
2. Dr. Luis Reyes Doria	80.0	Muy Buena
3. Mg. Julio Tarazona Padilla	70.7	Muy Buena
4. Lajo Franco Leandro	80.0	Muy Buena
5. José L. Portugal Villavicencio	95.0	Excelente
PUNTAJE PROMEDIO:	84.34	Excelente



Assessor de Teis

Levantamiento de Observaciones Informe N° 043 DE Tesis para Optar el Grado de Maestro en Administración Estratégica de Empresas

1. Incluir el Marco Normativo Relativo al Gobierno Digital

Integración del Gobierno Digital en los Centros Mejor Atención al Ciudadano

La Secretaria Gestión Pública en coordinación con la Oficina Nacional de Gobierno Digital y Centros Mejor Atención al Ciudadano, integraron a los Centros MAC el uso de la plataforma PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado) lo que permitirá implementar con mayor facilidad y en menor tiempo servicios públicos en línea para los Centros MAC actualmente operativos y para los nuevos Centros por replicar a nivel nacional.

Publicación: El Peruano, viernes 19 de febrero de 2021

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo DECRETO SUPREMO N° 029-2021-PCM.

2. Anexar los pantallazos que evidencia las mejoras de la implementación del Sistema Informático.

		2021												
		MENSUAL												
Unidad	Entidad	ENERO 01 al 31	FEBRERO 01 al 29	MARZO 01 al 31	ABRIL 01 al 30	MAYO 01 al 31	JUNIO 01 al 30	JULIO 01 al 31	AGOSTO 01 al 31	SEPTIEMBRE 01 al 30	OCTUBRE 01 al 31	NOVIEMBRE 01 al 30	DICIEMBRE 01 al 30	Total Mes
Mac Callao	Banco de la Nación	3469	0	3853	4166	4330	4283	3591	3579	4966	3509	3181	4938	31989
	Sistema Integral de Salud-Dis	229	0	116	81	187	242	211	244	297	280	337	355	2579
	Reniec	1856	0	1982	1526	2172	1974	1632	2201	2104	2124	2543	2008	22122
	Reniec EXPRESS (SIWEB)	2410	0	2072	2370	2552	2511	2231	3399	3300	2959	2876	3411	30091
	Sunat	925	0	567	654	694	694	650	856	865	928	839	865	8377
	Produce	225	0	155	192	275	297	345	324	331	276	337	243	2996
	MININTER- PINP	982	0	362	422	298	452	101	478	7	337	198	25	3662
	MININTER EXPRESS (SIWEB)	1463	0	695	629	973	763	317	784	98	1015	1038	890	8625
	WPE	2018	0	340	294	423	476	314	982	938	749	624	668	8026
	Podier Judicial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	324	135	459
	Podier Judicial EXPRESS (SIWEB)	825	0	689	426	572	496	457	523	387	621	324	1001	6921
	Sunarp	198	0	138	133	170	178	166	266	285	254	234	168	2190
	Sunedu	39	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	34	74
	Relaciones Exteriores	0	0	0	0	599	1	0	0	0	0	0	0	600
	Migraciones	3207	0	1113	1800	1714	3076	2742	3677	3460	3397	3400	3058	30844
MTC-Ger. de Transporte	82	0	79	89	105	100	84	140	105	97	103	97	1081	
Indecopi	0	0	0	0	0	0	19	75	74	60	839	32	1119	
TOTAL		19925	0	12141	12782	15092	15543	13361	19528	17258	18006	19197	17948	181351



RESUMEN DE TICKETS DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020



		2020												
		MENSUAL												
Unidad	Entidad	ENERO 01 al 31	FEBRERO 01 al 29	MARZO 01 al 31	ABRIL 01 al 30	MAYO 01 al 31	JUNIO 01 al 30	JULIO 01 al 31	AGOSTO 01 al 31	SEPTIEMBRE 01 al 30	OCTUBRE 19 al 31	NOVIEMBRE 01 al 30	DICIEMBRE 01 al 31	Total Mes
Mac Callao	Banco de la Nacion	7539	7032	7622	0	0	0	0	0	0	1060	952	907	25112
	Sistema Integral de Salud - sis	110	120	103	0	0	0	0	0	0	24	15	22	394
	Reniec	3366	5127	2937	0	0	0	0	0	0	911	1021	1109	12471
	Reniec EXPRESS (SIVEB)	3666	3927	3237	0	0	0	0	0	0	2152	1832	2236	17050
	Sunat	3013	3040	3139	0	0	0	0	0	0	244	209	317	9962
	Produce	493	487	251	0	0	0	0	0	0	70	90	95	1486
	MININTER - PNP	4170	4015	3933	0	0	0	0	0	0	496	582	565	13759
	MININTER EXPRESS (SIVEB)	5226	5517	5902	0	0	0	0	0	0	1923	2007	1984	22559
	INPE	1675	1610	950	0	0	0	0	0	0	182	192	208	4817
	Poder Judicial	2804	1007	2339	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5950
	Poder Judicial EXPRESS (SIVEB)	1844	1977	2621	0	0	0	0	0	0	2623	1989	351	12406
	Sunarp	456	459	258	0	0	0	0	0	0	48	59	63	1301
	Sunedu	51	49	30	0	0	0	0	0	0	20	15	17	182
	Relaciones Exteriores	3104	3198	1384	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7686
	Migraciones	5101	5047	2599	0	0	0	0	0	0	305	350	337	13739
	MTC -Ger. de Transporte	3139	3257	1670	0	0	0	0	0	0	450	411	350	9325
Indecopi	306	320	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	776	
	TOTAL	48863	44169	39105	0	0	0	0	0	0	10568	9724	8608	158975

14/01/2022 10:29:15

3. Incluir la base de datos, número de atenciones

Unidad	Entidad	Total Año 2020	Total Año 2021
Mac Callao	Banco de la Nación	25112	51985
	Sistema Integral de Salud	394	2579
	Reniec	12471	22122
	Reniec EXPRESS (SIWEB)	17050	30091
	Sunat	9962	8577
	Produce	1486	2996
	MININTER - PNP	13759	3662
	MININTER EXPRESS (SIWEB)	22559	8625
	INPE	4817	8026
	Poder Judicial	5950	459
	Poder Judicial EXPRESS (SIWEB)	12406	6321
	Sunarp	1301	2190
	Sun edu	182	74
	Relaciones Exteriores	7686	600
	Migraciones	13739	30844
	MTG-Ger. de Transporte	9325	1081
	Indecopi	776	1119
	TOTAL		158975

14/01/2022 10:48

4. Efectuar el tratamiento inferencial para la prueba de la hipótesis

Los hallazgos encontrados en la Encuesta se ubicaron muy ligeramente por encima de la media: El 55.65 % de usuarios consideran recibir una adecuada atención personalizada; El 52.58 % consideran que si vienen recibiendo Servicios de calidad; Y respecto de la Imagen Institucional de CMAC-Callao, el 53.45 % consideran que la Institución si tiene una regular imagen. Con la aplicación del SIWeb en el CMAC-Callao, el consolidado general del promedio total de las tres Instituciones, sin duda alguna, se logró un notable mejoramiento en la calidad de los servicios administrativos (7.79 %), por ende, los usuarios muestran satisfacción, están más integrados, se ha viabilizado el servicio, el trámite de gestión es seguro, rápido, interconectado, ya no hace colas ni pierde tiempo, ni corre riesgos, pues recibe un eficiente servicio, mejorando notablemente las percepciones respecto de la Imagen institucional. En suma, se valida la Hipótesis General de la investigación, pues la implementación de SIWeb fue y sigue siendo exitoso.

La implementación del nuevo Sistema Informáticos Web se inició en el mes de diciembre, 2019 a la fecha Marzo, 2010, el CMAC-Callao, Las ratios de mejoramiento demuestran el éxito; Sistema: MININTER mejoró en la calidad

del servicio administrativo. a la ciudadanía con un 50.96 % (11.31 %) la atención personalizada en un 7.79 %. En cuanto a la RENIEC lo logró el en un 5.17 %, y el PODER JUDICIAL en un 6.79 %. El promedio total de mejoramiento logrado, por las tres instituciones, con la implementación del SIWeb es de 7.79 %, confiamos en que este seguirá mejorando.

El Estado, los funcionarios, el personal administrativo, los usuarios en general, consideran acertada la decisión de la implementación de este nuevo y efectivo Sistema Informático Web para el mejoramiento en la calidad de los servicios administrativos. Asimismo, es un hecho, a decir de las autoridades de CMAC-Callao la implementación del SIWeb en las 12 instituciones que la conforman.

Definitivamente, quedan consentidas todas las hipótesis de la presente investigación, puesto que aplicado el nuevo Sistema Web en las tres instituciones: MININTER, RENIEC, Y PODER JUDICIAL, a más de tener una mayor demanda, la atención personalizada y los servicios de calidad mejoraron notablemente en un 7.79 %, hecho que queda registrado con la satisfacción de los clientes o usuarios de los servicios administrativos que viene ofreciendo el CMAC-Callao.

5. Afinar la parte metodológica de la tesis

Por sus propósitos, la investigación, es de tipo aplicada, puesto que las investigadoras diseñaron, especialmente para el CMAC-Callao, un Sistema Informático Web, con la intención de mejorar la calidad en el servicio administrativo a efecto de mejorar la Calidad en los Servicio Administrativo que el CMAC-Callao, hecho que se logró en beneficio de los usuarios de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo –explicativo y correlacional Transversal.

El CMAC-Callao es una entidad gubernamental que agrupa 15 entidades del Estado y ofrece múltiples trámites de gestión administrativa a través de sus tres plataformas de atención a los ciudadanos.

Los investigadores, consideraron trabajar con solo tres instituciones: MININTER, RENIEC, Y PODER JUDICIAL, por la mayor demanda de los usuarios. La muestra representativa estuvo conformada por 104 ciudadanos usuarios.

Se trabajaron básicamente con una entrevista personalizada, y fundamentalmente con la Encuesta Básica de actitudes/opiniones de aplicación anónima. Instrumento conformado por 12 ítems con tres Respuestas opcionales. De acuerdo (DA), Indeciso/No opino (I), En Desacuerdo (ED). El objetivo, conocer las opiniones respecto de la calidad del servicio administrativos que reciben de la CMAC-Callao. Y fundamentalmente conocer las opiniones de los usuarios respecto de la implementación del SIWeb para el mejoramiento del servicio.