



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión por procesos y su relación con las
capacidades de gestión administrativas - Sede Central
de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Merino Medina Yudmila

ASESOR:

Dr. Martínez López Edwin

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2015

Dr. Anderson García Chávez
Presidente

Dr. Menacho Rivera Alejandro Sabino
Secretario

Dr. Martínez López Edwin Alberto
Vocal

Dedicatoria

A Dios padre todopoderoso; por darme sabiduría y permitir culminar satisfactoriamente los estudios de posgrado y poder así poner mis servicios a favor de la comunidad. A mi señora madre; esperanza, quien tuvo la bendición de Dios para poder proporcionarme la vida. A mi esposo, por ayudarme incondicionalmente y a toda mi familia por estar conmigo siempre.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar y llegar a ser un magister.

A EsSalud, por autorizar y facilitar el desarrollo de encuestas para el desarrollo de mí instrumento.

A los asesores y profesores, por haber contribuido con su conocimiento, su experiencia, y sus aportes, que lograron en mí para que pueda culminar mi carrera de postgrado con éxito.

A mis compañeros de trabajo; quienes participaron en las encuestas. Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Yudmila Merino Medina, estudiante del Programa Ciencias Empresariales y Médicas de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41250555, con la tesis titulada “Gestión por procesos y la capacidad de gestión de la sede central – EsSalud, del distrito de Jesús María – 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio 2015

.....
Yudmila Merino Medina
DNI N° 41250555

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante usted la tesis titulada “Gestión por procesos y la capacidad de gestión administrativa de la Sede Central – EsSalud, del distrito de Jesús María. Lima. 2014”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de gestión administrativa de la Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María en el año 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Yudmila Merino Medina

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figura	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Problema	32
1.1.1. Problema general	32
1.1.2. Problemas específicos	32
1.2. Hipótesis	34
1.2.1 Hipótesis general	34
1.2.2 Hipótesis específicos	34
1.3. Objetivos	35
1.3.1. Objetivo general	35
1.3.2. Objetivos específicos	35
Marco Metodológico	36
2.1. Variables	37
2.1.1. Definición conceptual de las variables	37
2.1.2. Definición operacional de las variables	37
2.2. Operacionalización de las variables	38
2.3. Metodología	39

2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra y muestreo	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos (si corresponde)	46
III. Resultados	47
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	61
VI. Recomendaciones	63
VII. Referencias Bibliográfica	65
VIII. Anexos	68

Índice de Tablas

<i>Tabla 01:</i> Oper. Variable Gestión por Procesos	38
<i>Tabla 02:</i> Oper. Variable Capacidades de Gestión Administrativa	39
<i>Tabla 03:</i> Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
<i>Tabla 04:</i> Validación de juicio de experto	44
<i>Tabla 05:</i> Niveles de confiabilidad	45
<i>Tabla 06:</i> Estadísticos de fiabilidad	45
<i>Tabla 07:</i> Niveles de Gestión por proceso	48
<i>Tabla 08:</i> Niveles de Capacidades de gestión administrativa	49
<i>Tabla 09:</i> Correlación gestión por procesos y capacidades de gestión Administrativa	50
<i>Tabla 10:</i> Correlación gestión por procesos y conocimientos	51
<i>Tabla 11:</i> Correlación gestión por procesos y competencias	52
<i>Tabla 12:</i> Correlación gestión por procesos y experiencias	53
<i>Tabla 13:</i> Prueba de Hipótesis general	54
<i>Tabla 14:</i> Prueba de Hipótesis Especifico 1	55
<i>Tabla 15:</i> Prueba de Hipótesis Especifico 2	56
<i>Tabla 16:</i> Prueba de Hipótesis Especifico 3	57

Índice de Figuras

Página

<i>Figura 01: El sistema de gestión como herramienta</i>	23
<i>Figura 02: Procedimientos de gestión para el control de gestión</i>	25
<i>Figura 03: Ecuación de capacidad de gestión</i>	26
<i>Figura 04: Niveles de Gestión por proceso</i>	48
<i>Figura 05: Niveles de capacidad de gestión administrativa</i>	49
<i>Figura 06: Correlación gestión por procesos y capacidades de gestión administrativa.</i>	50
<i>Figura 07: Gestión por proceso y su relación con el conocimiento</i>	51
<i>Figura 08: Gestión por proceso y su relación con las competencias</i>	52
<i>Figura 09: Gestión por proceso y su relación con las experiencias</i>	53

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión por procesos y las Capacidades de gestión administrativa del trabajador de la sede central de EsSalud en el distrito de Jesús María-Lima en el año 2014. La investigación es de tipo nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que establece una relación entre dos variables: Gestión por procesos y la Capacidad de Gestión Administrativa del Personal de la Sede Central de EsSalud. Se aplicó una prueba con las dimensiones de la variable 1: plan estratégico, organización y tecnologías, para la variable 2: conocimiento, competencias y experiencia, cuya muestra para el recojo de información, fue de 196 trabajadores a base de encuestas bajo un cuestionario de 36 preguntas, para ambas variables; las mismas que fueron aprobadas por el juicio de expertos. La elección se hizo de forma intencional, no probabilística en la escala de Likert.

Los instrumentos (cuestionario de preguntas) han sido validados mediante juicio de expertos y determinan que son válidos, la misma que arrojaron un nivel de confiabilidad de un Alfa de Cronbach de 0,953 lo que indican que ambos son confiables para medir ambas variables. Las tablas de frecuencias se han elaborado con el software estadístico SPSS N°19 y analizados descriptivamente.

La investigación concluye en que existe evidencia significativa para afirmar que: La Gestión por Procesos se relacionan significativamente con las Capacidades de Gestión Administrativa de la Sede Central de EsSalud. Lima. 2014.

Palabras claves: Gestión por procesos, Capacidad de gestión, Mejora de procedimientos, Simplificación de procesos y Plan estratégico.

Abstract

This research was general objective, determine the relationship between process management and administrative management capabilities worker EsSalud headquarters in the district of Jesus Maria -Lima in 2014. The research is of type descriptive level and assumes the correlational design , because it establishes a relationship between two variables: process Management and Capacity Management Administrative staff Headquarters EsSalud . A test was applied to the dimensions of the variable 1: strategic plan , organization and technologies for variable 2: knowledge , skills and experience , which shows for information gathering , was 196 workers based surveys under a questionnaire 36 questions for both variables ; the same which were approved by the judgment of experts.

The instruments have been validated by expert judgment and determine which are valid, the same that showed a level of reliability of a Cronbach's alpha of 0.953 would indicate that both are reliable for measuring both variables. Frequency tables were made with the SPSS statistical software and analyzed descriptively.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Process Management are significantly related to the capacity of Administrative Management Headquarters EsSalud. Lima. 2014.

Keywords: Process management, capacity management, enhancement procedures, simplification of processes and Strategic Plan.