



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión por procesos y calidad de servicio según
colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y
Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones,
Lima 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Elizabeth Orihuela Munive

ASESOR:

Dr. Seminario León Huamán Quispe

SECCIÓN:

Administración - Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección - Planificación estratégica

PERÚ - 2015

Dr. Hugo Ricardo Prado López
Presidente

Dr. Miguel Guiraldo Quispe
Secretario

Dr. Seminario León Huaman Quispe
Vocal

Dedicatoria

A mi hijo Christopher Omar y familia, representan lo más importante en mi vida, la razón y motivo de superación. Con todo amor del mundo esta tesis les dedico a ustedes.

Elizabeth

Agradecimiento

A Dios por darme la fuerza necesaria para alcanzar la meta deseada.

Un agradecimiento especial a la Dirección Nacional de Fiscalización y al asesor de la Universidad Cesar Vallejo, por la colaboración, paciencia y apoyo.

Elizabeth

Declaración jurada

Yo, Elizabeth Orihuela Munive, estudiante del Programa de Maestría en la Sección de Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 41023881, con la tesis titulada “Gestión por procesos y calidad de servicio, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 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 auto plagiado; 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 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.

Lugar y fecha: Lima, junio de 2017

Elizabeth Orihuela Munive

Firma:

DNI N° 41023881

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento del Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento la tesis denominada: Gestión por procesos y calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación de diseño no experimental transversal correlacional ha sido estructurada en cuatro capítulos: El primer capítulo, comprende el problema de investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema, las justificaciones, las limitaciones, los antecedentes de investigación, el objetivo general y específicos, las hipótesis general y específicos y marco teórico. En el segundo, se desarrolla el marco metodológico que comprende las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos. En el tercero, se presentan los resultados. En el cuarto, se discuten los resultados de la investigación. En el quinto, se presentan las conclusiones. En el sexto, se exponen las recomendaciones. Asimismo, en la última parte tenemos las referencias bibliográficas y los diversos anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice tablas	x
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.2 Marco teórico conceptual	23
1.2.1 Marco teórico conceptual de la variable gestión por procesos.	24
Teorías sobre gestión de proceso.	24
Dimensiones de la gestión por proceso.	26
Definiciones y conceptos.	29
1.2.2 Marco teórico conceptual de la variable calidad de servicio.	32
Teoría sobre calidad de servicio.	32
Modelos de la calidad en el servicio.	38
Dimensiones de la calidad de servicio.	39
Conceptos y definiciones.	41

1.3	Justificación	44
1.4	Planteamiento del problema	46
1.4.1	Formulación del problema.	47
1.4.2	Problema general.	50
1.4.3	Problemas específicos.	50
1.5	Hipótesis	51
1.5.1	Hipótesis general.	51
1.5.2	Hipótesis específica.	51
1.6	Objetivos	51
1.6.1	Objetivo general.	51
1.6.2	Objetivos Específicos.	52
II	Marco metodológico	53
2.1	Identificación de variables	54
2.2	Operacionalización de variables	54
2.3	Métodología	57
2.4	Tipo de estudio	57
2.5	Diseño de investigación	58
2.6	Población y muestra	59
2.6.1	Población.	59
2.6.2	Muestra.	60
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.7.1	Técnicas e instrumentos.	60

2.7.2 Validación y confiabilidad del instrumento.	61
2.8 Método de análisis e interpretación de datos	65
2.8.1 Análisis descriptivo.	65
2.8.2 Análisis Estadística Inferencial.	66
2.9 Aspectos éticos	68
III Resultados	69
3.1 Presentación de resultados descriptivos	70
3.1.1 Análisis descriptivo de los resultados de percepción de la gestión por proceso.	70
3.1.2 Análisis descriptivo de los resultados de percepción de la calidad de servicio.	72
3.1.3 Resultados descriptivos de las relaciones entre las variables.	73
3.2 Resultados inferenciales	77
3.3 Contrastación de las hipótesis	78
3.3.1 Hipótesis general.	78
3.3.2 Primera hipótesis específica.	79
3.3.3 Segunda hipótesis específica.	80
3.3.4 Tercera hipótesis específica.	81
IV Discusión	82
V Conclusiones	89
VI Recomendaciones	91
VII Referencias bibliográficas	93
VIII Anexos	98

Índice tablas

	Página
Tabla 1 Variable 1: Operacionalización de la variable gestión por procesos en fiscalización electoral descentralizada	55
Tabla 2 Variable 2: Operacionalización de la variable calidad de servicio	56
Tabla 3 Distribución de la población de estudio	60
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento gestión por proceso según alfa de cronbach	63
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento calidad de servicio según alfa de cronbach	64
Tabla 6 Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento gestión por procesos y calidad de servicio	64
Tabla 7 Baremo de gestión por procesos	67
Tabla 8 Baremo de calidad de servicio	67
Tabla 9 Distribución de encuestados según nivel asignado a la gestión por procesos en la DNFPE del JNE, Lima 2015	71
Tabla 10 Distribución de encuestados según nivel asignado a la calidad de servicio en la DNFPE del JNE, Lima 2015	72
Tabla 11 Relación perceptiva de la gestión por proceso y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del JNE, Lima 2015	73
Tabla 12 Relación perceptiva del proceso de gestión estratégica y calidad de servicio según colaboradores de la Dcción Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del JNE, Lima 2015	74
Tabla 13 Relación perceptiva del proceso operativo y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del JNE, Lima 2015	75
Tabla 14 Relación perceptiva del proceso de soporte o apoyo y calidad de servicio según colaboradores de la DNFPE del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2015	76
Tabla 15 Correlación de spearman entre gestión por procesos y calidad de servicio, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del JNE, Lima 2015	78

Tabla 16 Correlación de spearman entre proceso de gestión estratégica en la fiscalización electoral descentralizada y calidad de servicio, según los colaboradores de la DNFPE del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015	79
Tabla 17 Correlación de spearman entre proceso operativo en la fiscalización electoral descentralizada y calidad de servicio, según los colaboradores de la DNFPE del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015	80
Tabla 18 Correlación de spearman entre proceso de soporte o apoyo en la fiscalización electoral descentralizada y calidad de servicio, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del JNE, Lima 2015	81

Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Distribución de encuestados según nivel de gestión de procesos	71
Figura 2. Distribución de encuestados según nivel de calidad de servicio	72
Figura 3. Relación perceptiva de la gestión por proceso y calidad de servicio	73
Figura 4. Relación perceptiva del proceso de gestión estratégica y calidad de servicio	74
Figura 5. Relación perceptiva del proceso operativo y calidad de servicio	75
Figura 6. Relación perceptiva del proceso de soporte o apoyo y calidad de servicio	76

Resumen

La presente investigación abordó la problemática presentada de la aplicación de la gestión por proceso en la fiscalización electoral descentralizada frente a la calidad de servicio que brindaron los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, que conllevó a una deficiente calidad de servicio e insatisfacción de los usuarios; la investigación tuvo como objetivo determinar la relación de existencia entre gestión por procesos en la fiscalización electoral descentralizada y calidad de servicio según, los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015, se planteó la siguiente hipótesis: existe una relación significativa entre la gestión por proceso y la calidad de servicio en la fiscalización electoral descentralizada, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, la investigación se caracterizó por utilizar el método científico, hipotético deductivo y descriptivo. El tipo de estudio fue investigación básica; el diseño de la investigación fue no experimental transversal de tipo correlacional. La muestra en la investigación fue no probabilística intencional de tipo censal, que comprende a 67 colaboradores de mando medio que laboraron para la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015; a quienes se les aplicó dos cuestionarios de encuesta con 05 alternativas según la escala Likert. Por otro lado, para medir la confiabilidad del instrumento de gestión por procesos y calidad de servicio, se empleó la prueba de Alfa de Crombach teniendo en cuenta que el instrumento fue de respuestas politónicas, en escala ordinal.

Los resultados descriptivos según los colaboradores el 58% señalaron que la gestión es eficiente y el 64 % que la calidad de servicio es buena; la prueba de hipótesis fue determinado con el coeficiente Rho de Spearman, el cual permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre gestión por procesos y calidad de servicio.

Palabras claves: Gestión por proceso, calidad de servicio, gestión operativa, gestión estratégica, satisfacción.

Abstract

This research addressed the problems presented by the application of the management process in the decentralized electoral control over quality of service provided employees of the National Control and Electoral Processes National Elections Board, which led to poor service quality and user dissatisfaction; the research was to determine the relationship between process management in decentralized electoral control and quality of service as the staff of the National Directorate Control and Electoral Processes National Elections Board, Lima 2015, the following hypothesis was raised : there is a significant relationship between process management and quality of service in decentralized electoral oversight, according to employees of the National electoral Processes control and the National Jury of Elections, Lima 2015.

The research was conducted under the quantitative approach, the investigation was characterized by using the scientific method, deductive and descriptive hypothetical. The type of study was basic research; the research design was not experimental correlational cross. The research sample was not probabilistic intentional census type, comprising 67 middle management employees who worked for the National Electoral Processes Control and the National Jury of Elections, Lima 2015; who it was applied two survey questionnaires with 05 alternatives according to the Likert scale. On the other hand, to measure the reliability of the instrument process management and service quality statistics Cronbach Alpha was used considering that the instrument was politónicas responses, ordinal scale.

The descriptive results according to the collaborators 58% indicated that the management is efficient and 64% that the quality of service is good; the hypothesis test was determined with Spearman's Rho coefficient, which allowed us to state that there is a direct and significant relationship between process management and quality of service.

Keywords: Process management, quality of service, operational management, strategic management, satisfacion