



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El modelo de gestión de Osinergmin en la innovación de  
los procesos de atención al ciudadano, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctor en Administración

**AUTOR:**

Mgtr. César Augusto Matos Peralta

**ASESOR**

Dr. Talledo Reyes, Rodolfo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Planificación

**PERÚ – 2016**

**Página del jurado**

Dra. Karen Alfaro Mendivis.  
Presidenta

Dr. Sebastián Sánchez Díaz  
Secretario

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi esposa Adriana e hija Stephany Gabriela, a mi padre Roger, quienes me dieron todo el apoyo y aliento necesario. Y a mi madre Esperanza recordada permanentemente.

### **Agradecimiento**

A mis maestros del doctorado por su entrega en transferirnos sus conocimientos y por su contribución al desarrollo de la investigación nacional.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo César Augusto Matos Peralta, estudiante del Programa de Doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10792907, autor de la tesis titulada “El modelo de gestión de OSINERGMIN en la innovación de los procesos de atención al ciudadano, 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 plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar 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 presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Los Olivos, agosto 2016.

César Augusto Matos Peralta.

DNI: 10792907.

## **Presentación**

Señores(as) integrantes del jurado evaluador:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada “El modelo de gestión de OSINERGMIN en la innovación de los procesos de atención al ciudadano, 2015”. El estudio busca determinar el grado de relación que existe entre las variables.

La investigación ha sido estructurada en capítulos, siendo el Capítulo I: Introducción: Se presenta de forma general la tesis, se presenta los antecedentes, fundamentación científica, justificación, formulación del problema, hipótesis, y los objetivos de estudio. Capítulo II: Marco metodológico: Se da a conocer las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, la población conformada por los usuarios de Osinergmin - Trujillo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados: se presenta el análisis descriptivo de los datos, contrastación de hipótesis. Capítulo IV: Discusión: Se da a conocer la discusión del trabajo de investigación. Capítulo V: Conclusiones: se da a conocer las conclusiones del estudio de investigación, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado, pongo a su disposición el trabajo mencionado para ser evaluado; el cual espero que sea merecedor de su aprobación.

El autor

## Índice de contenidos

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes internacionales	14
1.1.2 Antecedentes nacionales	17
1.2 Fundamentación científica	20
1.2.1 Modelo de gestión	20
1.2.2 Innovación	30
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	45
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	50
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>52</b>
2.1 Variables	53
2.2 Operacionalización de variables	58

2.3	Método	65
2.4	Tipo de estudio	65
2.5	Diseño	66
2.6	Población, muestra y muestreo	67
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
2.8	Métodos de análisis de datos	71
2.9	Aspectos éticos	72
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>73</b>
3.1	Descripción de resultados	74
3.2	Pruebas de hipótesis	80
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>85</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>91</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>93</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>95</b>
	<b>Apéndices</b>	<b>100</b>
	<b>Apéndice 1:</b> Matriz de consistencia	
	<b>Apéndice 2:</b> Instrumento 1	
	<b>Apéndice 3:</b> Instrumento 2	
	<b>Apéndice 4:</b> Base de datos	
	<b>Apéndice 5:</b> Certificados de validez	



### Lista de tablas

		Pág
Tabla 1	Dimensiones de la innovación según estándares de atención en entidades de administración pública	58
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 1: modelo de gestión de Osinergmin	59
Tabla 3	Matriz de operacionalización de la variable 2: innovación	63
Tabla 4	Validez de instrumentos por juicio de expertos	70
Tabla 5	Del Modelo de gestión de Osinergmin	74
Tabla 6	De las dimensiones analizadas en el Modelo de gestión de Osinergmin	75
Tabla 7	De la Innovación	75
Tabla 8	De las dimensiones analizadas de la Innovación	76
Tabla 9	Modelo de Gestión de Osinergmin*Innovación	77
Tabla 10	Modelo de Gestión de Osinergmin *Pilares de la Innovación	78
Tabla 11	Modelo de Gestión de Osinergmin *Componentes de la Innovación	79
Tabla 12	Modelo de Gestión de Osinergmin *Proceso de Gestión	79
Tabla 13	Modelo de Gestión de Osinergmin y la Innovación	81
Tabla 14	Correlación entre Modelo de Gestión de Osinergmin y los Pilares de la Innovación	82
Tabla 15	Correlación entre Modelo de Gestión de Osinergmin y Componentes de la Innovación	83
Tabla 16	Correlación entre Modelo Gestión de Osinergmin y Proceso de gestión de Innovación	84

## Lista de figuras

		Pág
Figura 1	Modelo EFQM	22
Figura 2	Evolución de la gestión en Osinergmin	29
Figura 3	Dimensiones del modelo de la gestión en Osinergmin	30
Figura 4	Resultados de la Innovación	32
Figura 5	La modernización de la gestión pública	36
Figura 6	Del Modelo de gestión de Osinergmin	74
Figura 7	De las dimensiones analizados en el Modelo de gestión de Osinergmin	75
Figura 8	De la Innovación	76
Figura 9	De las dimensiones analizados de la Innovación	76
Figura 10	Modelo de Gestión de Osinergmin*Innovación	77
Figura 11	Modelo de Gestión de Osinergmin *Pilares de la innovación	78
Figura 12	Modelo de Gestión de Osinergmin *Componentes de la Innovación	79
Figura 13	Modelo de Gestión de Osinergmin *Proceso de Gestión	80

## Resumen

El objetivo del estudio consistió en establecer la correspondencia del modelo de gestión de OSINERGMIN con la innovación de los procesos de atención en un grupo de usuarios del servicio de atención al cliente.

Esta investigación corresponde a un enfoque de investigación cuantitativo y de nivel correlacional, fue desarrollada bajo un diseño no experimental transversal en una muestra conformada por 108 usuarios de OSINERGMIN-Trujillo; los datos sobre las variables fueron recogidos mediante dos escalas de opinión debidamente validadas, estableciéndose su aplicabilidad por el método de jueces y su confiabilidad de 0,992 y 0,981 fue calculada mediante la prueba Alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que mayormente los usuarios en un 65,7% consideraron muy eficiente el modelo de gestión y eficiente el 33,3%; respecto a la innovación en los procesos de atención, el 63,9% manifestó que ésta fue muy adecuada y el 35,2% adecuada. Los resultados de las pruebas de hipótesis permitieron establecer que en general el modelo de gestión se relacionaba con la innovación en una forma positiva, moderada y significativa.

*Palabras clave:* Calidad, control de calidad, calidad total, gestión de la calidad total, excelencia.

## **Abstract**

The aim of the study was to establish the correspondence management model innovation OSINERGMIN with attentional processes in a user group customer service.

This research corresponds to a quantitative approach to research and correlational level, it was developed under a cross-sectional non-experimental design in a sample composed of 108 users OSINERGMIN; data variables were collected using two scales properly validated opinion, establishing its applicability by the method of judges and reliability of 0.992 and 0,981 calculated by Cronbach Alpha test.

The results showed that 65.7% users mostly considered very efficient management model and efficient 33.3%; to innovation in processes of care, 63.9% said it was very appropriate and 35.2% adequate. The results of hypothesis tests allowed to establish that in general the management model was related to innovation in a positive, moderate significantly.

Keywords: Quality, quality control, total quality, total quality management, excellence