



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Uso de Redes sociales y calidad de servicio según usuarios
de sede central del Jurado Nacional de Elecciones Lima
2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Rivera Gomero José Luis
Br. Valdivia Córdova Miguel Juan

ASESOR:

Mgr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2015

Página del Jurado

Presidente

Dr. Luis Núñez Lira

Secretario

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Vocal.

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

Dedicatoria

A mi familia por sus consejos y palabras de aliento con las que crecí como persona. A mi familia por su confianza apoyo y amor.

Al asesor por su apoyo para cumplir mis objetivos como persona y profesional. Trabajo.

Agradecimientos

A Dios Todopoderoso por iluminar mi carrera.

A mi casa de estudio por haberme dado la oportunidad de cumplir esta meta.

A todas y a todos quienes de una y otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rivera Gomero José Luis y Valdivia Córdova Miguel Juan, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 08769603 y DNI: 06984976 con la tesis titulada Uso de Redes sociales y calidad de servicio según usuarios de sede central del jurado nacional de elecciones Lima 2014.

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.

Marzo del 2015

Br. Rivera Gomero José Luis y Br. Valdivia Córdova Miguel Juan

DNI: 08769603 y DNI: 06984976

.

Presentación

El presente Trabajo de Investigación, que tiene como título “Uso de Redes sociales y calidad de servicio según usuarios de sede central del jurado nacional de elecciones Lima 2014”.

El presente trabajo de Investigación está constituido en los siguientes capítulos:

Capítulo I, Planteamiento del problema, que comprende: Realidad Problemática sobre la relación del Redes sociales y la Calidad de servicios, asimismo comprende la formulación del problema, Justificación, Objetivos de la Investigación.

Capítulo II, Marco referencial, que comprende los antecedentes, marco teórico de las variables Redes sociales y Calidad de servicios desde el modelo de gestión de la calidad, así como la perspectiva teórica de la investigación.

Capítulo III, Hipótesis y variables, que comprende: Las hipótesis, Identificación de Variables, descripción de variables y Operacionalización de variables.

Capítulo IV, Marco metodológico, que comprende: Tipo de investigación, Población, muestra y muestreo, Criterios de selección, técnicas e instrumentos de Recolección de Datos, Validación y confiabilidad del instrumento, Procedimiento de recolección de datos, Método de análisis e interpretación de datos y Consideraciones éticas

Capítulo V, Resultados comprende: Presentación de resultados y Contrastación de las hipótesis

Capítulo VI. Discusión

Finalmente, Conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos; que comprende. Matriz de consistencia, instrumentos, validaciones y otros hallazgos.

Índice

| | Página |
|----------------------------------------------|------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| Introducción | xiv |
| I Planteamiento del problema | 17 |
| 1.1. Realidad Problemática | 18 |
| 1.2. Formulación del problema | 21 |
| 1.3. Justificación relevancia y contribución | 21 |
| 1.3.1. Teórica | 21 |
| 1.3.2. Práctica | 23 |
| 1.3.3. Metodológica | 24 |
| 1.3.4. Social | 24 |
| 1.4. Objetivos | 26 |
| 1.4.1. Objetivo general | 26 |
| 1.4.2. Objetivo específicos | 26 |
| II Marco referencial | 27 |
| 2.1. Antecedentes | 28 |
| 2.1.1. Antecedentes Nacionales | 28 |
| 2.1.2. Antecedentes Internacionales | 34 |
| 2.2. Marco teórico | 39 |
| 2.2.1. Definición | 39 |
| 2.2.2. El uso de redes sociales | 42 |

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3. Características de la variable uso de redes sociales | 43 |
| 2.2.4. Tipos de redes sociales | 45 |
| 2.2.5. Importancia del uso de redes sociales | 46 |
| 2.2.6. Dimensiones de la variable redes sociales | 48 |
| 2.2.7. Calidad de servicios | 51 |
| 2.2.8. Definición | 51 |
| 2.2.9. Características de la calidad del área de servicio | 57 |
| 2.2.10. Calidad de servicio según usuario | 59 |
| 2.2.11. Importancia en la calidad de servicio | 60 |
| 2.2.12. Satisfacción del cliente | 62 |
| 2.2.13. Dimensiones de la Calidad de servicios | 64 |
| 2.2.14. Perspectiva teórica | 70 |
| III Hipótesis y variables | 72 |
| 3.1. Hipótesis | 73 |
| 3.1.1. Hipótesis General | 73 |
| 3.1.2. Hipótesis Específicos | 73 |
| 3.2. Identificación de Variables | 73 |
| 3.3. Descripción de variables | 74 |
| 3.3.1. Definición Conceptual | 74 |
| 3.3.2. Definición Operacional | 75 |
| 3.4. Operacionalización de variables | 75 |
| IV Marco metodológico | 77 |
| 4.1. Tipo de Estudio | 78 |
| 4.2. Población, muestra y muestreo | 79 |
| 4.3. Criterios de selección | 79 |
| 4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 80 |
| 4.5. Validación y confiabilidad del instrumento | 80 |
| 4.6. Procedimiento de recolección de datos | 83 |
| 4.7. Método de análisis e interpretación de datos | 86 |
| 4.8. Consideraciones éticas | 86 |

| | |
|-------------------------------------------------------|-----|
| V Resultados | 88 |
| 5.1. Presentación de resultados | 89 |
| 5.2. Contrastación de las hipótesis | 93 |
| VI Discusión | 97 |
| Conclusiones | 101 |
| Sugerencias | 102 |
| Referencias bibliográficas | 104 |
| Anexos | 110 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 111 |
| Anexo 2. Instrumento de medición de la variable 1 y 2 | 113 |
| Anexo 3. Certificados de validación | 116 |
| Anexo 4. Base de datos | 131 |
| Anexo 5. Tabla de correlación de Rho Spearman | 135 |

Índice de tablas

| | Página |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Tabla 1. Operacionalización del uso de redes sociales. | 75 |
| Tabla 2. Operacionalización de Calidad de servicios. | 76 |
| Tabla 3. Validez de las redes sociales. | 81 |
| Tabla 4. Validez de Calidad de servicios. | 81 |
| Tabla 5. Confiabilidad de las redes sociales. | 82 |
| Tabla 6. Confiabilidad de Calidad de servicios. | 82 |
| Tabla 7. El uso de redes sociales y calidad de servicio según usuarios. | 89 |
| Tabla 8. La comunicación en red y la calidad de servicio según usuarios. | 90 |
| Tabla 9. La comunidad virtual y la calidad de servicio. | 91 |
| Tabla 10. La cooperación de información y la calidad de servicio. | 92 |
| Tabla 11. Correlación uso de redes sociales y calidad de servicio. | 93 |
| Tabla 12. Correlación comunicación en red y calidad de servicio. | 94 |
| Tabla 13. Correlación comunidad virtual y calidad de servicio. | 95 |
| Tabla 14. Correlación cooperación de información y calidad de servicio. | 96 |

Índice de figuras

| | Página |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Figura: 1 Esquema del diseño de investigación | 78 |
| Figura: 2 El uso de redes sociales y calidad de servicio según usuarios | 89 |
| Figura: 3 La comunicación en red y la calidad de servicio según usuarios | 90 |
| Figura: 4 La comunidad virtual y la calidad de servicio | 91 |
| Figura: 5 La cooperación de información y la calidad de servicio. | 92 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el uso de redes sociales y calidad de servicio según usuarios de la Sede Central del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2014, La población es de 101 usuarios, la muestra 101 fue no probabilística, en los cuales se han empleado las variables: Uso de redes sociales y Calidad de servicios.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Uso de redes sociales, el cual estuvo constituido por 15 preguntas en la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, y Siempre) y el Cuestionario en la Calidad de servicios, el cual estuvo constituido por 25 preguntas, en la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre), que brindaron información acerca del Uso de redes sociales y la Calidad de servicios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que existe evidencia para afirmar que el Uso de redes sociales se relaciona significativamente con la Calidad de servicio según usuarios de sede central del jurado nacional de elecciones Lima 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.726, representó una alta correlación entre las variables.

Palabras Clave: Uso de redes sociales y Calidad de servicios

Abstract

The present study had the overall objective to determine the relationship between social networks and quality of service as users Headquarters National Elections, Lima 2014, The population is 101 administrative, 101 sample was not random in which have been employed variable: Social Networks and Quality of Service.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Social networks, which consisted of 15 questions on the Likert scale (Never Rarely Sometimes Most of the time, Sow) and Questionnaire on Quality of Service, which consisted of 25 questions, the Likert scale (Never Rarely Sometimes Most of the time, Sow), who provided information about Social networks and service quality through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that social networks are significantly related to quality of service users as headquarters of the national jury Lima 2014 elections, with the correlation coefficient of 0.726 Spearman Rho, represented a high correlation between the variables.

Keywords: Social Networks and Quality of Service