



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la gestión y la eficacia del servicio en el
Almacén de Elementos de Prueba del Delito del
Ministerio Público de la ciudad de Pisco**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Herbert Christian Córdova Solís

ASESOR

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2015

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes
Presidente

M. Sc. Abner Chavez Leandro
Vocal

Dra. Gladys Sanchez Huapaya
Secretario

Dedicatoria

La tesis la dedico con todo mi amor y cariño a Dios que me dio la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa sin cuyo apoyo permanente no hubiera podido avanzar en la vida.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, institución que me brindó la oportunidad de realizar mis estudios de Maestría.

Además, a todas las personas, el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación y bibliotecas que de alguna forma contribuyeron a facilitarme acceso a la información requerida para alcanzar los objetivos trazados en esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Herbert Christian Córdova Solís, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 22521931, con la tesis titulada “Calidad de la gestión y la eficacia del servicio en el Almacén de Elementos de Prueba del Delito del Ministerio Público de la ciudad de Pisco”, 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.

Lugar y fecha : Lima, 12 de Mayo del 2015

Firma :

Nombres y apellidos: Herbert Christian Córdova Solís

DNI: : 22521931

Presentación

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magister en Gestión Pública, pongo a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada: “Calidad de la gestión y la eficacia del servicio en el Almacén de Elementos de Prueba del Delito del Ministerio Público de la ciudad de Pisco”.

La investigación se realizó con una visión que va más allá de la obligación académica, tal como se expone en el desarrollo, el objetivo principal ha sido determinar la importancia de realizar una buena gestión en toda organización sea pública o privada y los efectos que ésta tiene cuando la aplicamos a los procesos que se siguen, en el presente caso, el trabajo se ha focalizado específicamente en un área importante en el Ministerio Público en la ciudad de Pisco.

El trabajo que se pone a consideración es el resultado de aplicar los conocimientos propios del estudiante de postgrado con la intención de brindar sus reflexiones sobre el tema que se ha desarrollado y que éstas puedan ser de utilidad para quienes tienen a su cargo la administración de distintas áreas de la administración pública.

La presente tesis ha demandado un trabajo intelectual que ha incluido: administración de la información, memorización, concentración, análisis e interpretación de resultados y ha exigido un gran tiempo de trabajo que se ha dedicado a horas de lectura, recopilación de fuentes bibliográficas, resúmenes y redacción de los puntos vinculados a la temática elegida, planteo y replanteo de argumentos y datos cuantitativos y cualitativos.

En ese sentido, el autor espera que el presente trabajo sirva de referencia y motivación para hacer investigaciones que continúen ésta línea a fin de mostrar la

importancia práctica que tiene la buena gestión en toda organización salvando todas las limitaciones que pudieran encontrarse en el camino.

Esperamos señores del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

| | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | viii |
| Índice de tablas | xi |
| Índice de figuras | xii |
| Resumen | xiii |
| Abstract | xiv |
| Introducción | xv |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | |
| 1.1 Realidad Problemática | 18 |
| 1.2 Formulación del problema | 20 |
| 1.2.1 Problema General | 20 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 20 |
| 1.3 Justificación, relevancia y contribución | 21 |
| 1.3.1 Teórica | 21 |
| 1.3.2 Práctica | 21 |
| 1.4 Objetivos | 21 |
| 1.4.1 Objetivo General | 21 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos | 22 |
| CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL | |
| 2.1 Antecedentes | 24 |
| 2.1.1 Antecedentes Nacionales | 24 |
| 2.1.2 Antecedentes Internacionales | 27 |
| 2.2 Marco teórico | 30 |

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

| | | |
|-------|---------------------------------|----|
| 3.1 | Hipótesis | 64 |
| 3.1.1 | Hipótesis General | 64 |
| 3.1.2 | Hipótesis Específicas | 64 |
| 3.2 | Identificación de variables | 65 |
| 3.3 | Descripción de variables | 65 |
| 3.3.1 | Definición conceptual | 65 |
| 3.3.2 | Definición operacional | 66 |
| 3.4 | Operacionalización de variables | 67 |

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Metodología | 69 |
| 4.1.1 | Tipo de estudio | 69 |
| 4.1.2 | Diseño de investigación | 69 |
| 4.2 | Población, muestra y muestreo | 70 |
| 4.3 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 70 |
| 4.3.1 | Técnicas | 70 |
| 4.3.2 | Instrumentos | 70 |
| 4.4 | Método de análisis e interpretación de datos | 72 |
| 4.5 | Consideraciones éticas | 72 |

CAPÍTULO V. RESULTADOS

| | | |
|-----|----------------------------|----|
| 5.1 | Presentación de resultados | 74 |
|-----|----------------------------|----|

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN 88

CONCLUSIONES 92

RECOMENDACIONES 94

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 96

ANEXOS

| | | |
|----------|------------------------|-----|
| Anexo 1. | Matriz de Consistencia | 102 |
|----------|------------------------|-----|

| | |
|---|-----|
| Anexo 2. Matriz de Operacionalización de la Variables | 103 |
| Anexo 3. Cuestionario | 104 |
| Anexo 4. Resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 105 |
| Anexo 5. Confiabilidad – Alfa de Cronbach | 106 |
| Anexo 6. Resultado de validación y confiabilidad del cuestionario aplicado a los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 107 |
| Anexo 7. Certificados de validación | 108 |
| Anexo 8. Carta de presentación | 128 |
| Anexo 9. Carta de aceptación | 130 |
| Anexo 10. Base de Datos | 131 |

Índice de Tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable: Calidad de la gestión en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 66 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable: Eficacia del servicio en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 66 |
| Tabla 3. Descripción de los niveles de las Variables: Calidad de la Gestión y Eficacia del Servicio. | 74 |
| Tabla 4. Distribución de la población según la variable Calidad de la Gestión en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 74 |
| Tabla 5. Distribución del nivel de percepción según las dimensiones: Conducta Grupal y Estructura Organizacional en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 76 |
| Tabla 6. Distribución de la población según la variable Eficacia del Servicio en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 77 |
| Tabla 7. Distribución del nivel de percepción según las dimensiones: Resultado y Cobertura en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 79 |
| Tabla 8. Niveles de correlación y significación entre Calidad de la Gestión y Eficacia del Servicio. | 81 |
| Tabla 9. Niveles de correlación y significación entre Conducta Grupal y Eficacia del Servicio. | 82 |
| Tabla 10. Niveles de correlación y significación entre Estructura Organizacional y Eficacia del Servicio. | 83 |
| Tabla 11. Niveles de correlación y significación entre Resultado y Calidad de la Gestión. | 84 |
| Tabla 12. Niveles de correlación y significación entre Cobertura y Calidad de la Gestión. | 85 |

Índice de Figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Distribución de la población según la variable Calidad de la Gestión en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 75 |
| Figura 2. Distribución del nivel de percepción según las dimensiones: Conducta Grupal y Estructura Organizacional en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 76 |
| Figura 3. Distribución de la población según la variable Eficacia del Servicio en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 78 |
| Figura 4. Distribución del nivel de percepción según las dimensiones: Resultado y Cobertura en los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. | 79 |

RESUMEN

La presente investigación estuvo orientada a encontrar la relación que existe entre las variables calidad de la gestión y la eficacia del servicio en el almacén de elementos de prueba del delito del Ministerio Público de la ciudad de Pisco.

La investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo, de estudio aplicado y de diseño no experimental; de corte transaccional, y de nivel descriptivo - correlacional. La muestra del tipo censal estuvo conformada por 25 trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Pisco. La recolección de datos fue a través del cuestionario de encuesta propuesto por Bernal (2006), cuyo formato fue realizado por el autor de esta investigación y aprobado en el proceso de validación.

Se concluye que las variables muestran una correlación estadísticamente significativa que según el coeficiente de correlación de rangos de Spearman *-rho de Spearman-* nos brindó resultados, los cuales significan que existe una relación positiva y moderada entre las variables calidad de la gestión y la eficacia del servicio en el almacén de elementos de prueba del delito del Ministerio Público de la ciudad de Pisco.

Palabras clave: Calidad, gestión, eficacia, servicio, almacén.

ABSTRACT

The present investigation was designed to find the relationship between the variables quality of management and service efficiency in the warehouse of evidence of crime prosecutors from the city of Pisco.

The research was quantitative approach, applied studies and non-experimental design; transactional cut, descriptive and correlational level. The sample consisted of the census consisted of 25 workers of the Public Prosecutor of the city of Pisco. Data collection was through questionnaire survey proposed by Bernal (2006), whose format was made by the author of this research and approved in the validation process.

We conclude that the variables show a statistically significant correlation coefficient according to Spearman rank correlation Spearman *-rho de Spearman* gave us results, which means that there is a positive relationship between the variables moderate quality of management and service efficiency in the warehouse of evidence of the crime of the Public Prosecutor of the city of Pisco.

Keywords: Quality, management, efficiency, service, warehouse.