



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA DIFICULTAD
DEL PENSIONISTA PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN DE LA
ONO EN LIMA METROPOLITANA, EN EL AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ROBLES CASTILLO, HAYDEE ESTEFANIA

ASESOR:

DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

LIMA, PERÚ

Año 2016

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA:

A mi papá, Willy Robles Pérez y en especial mención a mi excelente y prodigiosa mamá, Doris Castillo de Robles, ya que ellos me inculcaron sólidos principios éticos y morales, y por el inmenso amor que me otorgaron y el gran apoyo que en vida me brindan para mi desarrollo personal y profesional; además, y no menos importante, a mi adorable sobrino Mateo.

AGRADECIMIENTO

Al docente que me acompañó y asesoró a lo largo de esta investigación: Dr. Lessner Augusto León Espinoza. A mis padres por ayudar a lograr esta meta que les había prometido, y a mi enamorado que me apoyo incondicionalmente.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Haydee Estefanía Robles Castillo con DNI N° 72454491, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2016.

Haydee Estefanía Robles Castillo

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Calidad de servicio y su relación con la dificultad del pensionista para acceder al a información de la ONP en Lima Metropolitana entre los años 2013 y 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Haydee Estefanía Robles Castillo

ÍNDICE

Caratula

Páginas Preliminares

Página del Jurado.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Declaratoria de Autenticidad.....	IV
Presentación.....	V
Índice.....	VI
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	1
1.3 Teoría relacionadas al tema.....	5
1.4 Formulación del problema.....	15
1.1.1 Problema General.....	15
1.1.2 Problemas Específicos.....	15
1.5 Justificación del estudio.....	15
1.6 Hipótesis	
1.6.1 Hipótesis Objetiva.....	16
1.6.2 Problemas Específicos.....	16
1.7 Objetivos.....	17
1.7.1 Objetivo General.....	17
1.7.2 Objetivos Específicos.....	17
II. MÉTODO.....	18
2.1 Diseño de la investigación.....	18
2.2 Variables, operacionalización.....	20
2.3 Población muestra.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	22

2.5 Métodos de análisis de datos.....	24
III. RESULTADOS	24
3.1 Fiabilidad del Instrumento.....	24
3.2 Prueba de Normalidad.....	24
3.3 Contrastación de Hipótesis.....	25
3.4 Análisis de los Resultados.....	27
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
VII. REFERENCIAS	36
ANEXOS	39

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada “La calidad de servicio y su relación con la dificultad del pensionista para acceder a la información de la ONP en Lima Metropolitana, entre los años 2013-2015” cuyo objetivo de estudio es determinar de qué manera se relacionó la calidad de servicio que brinda la ONP con el acceso a la información por los pensionistas, se realizó con una población de 50 personas utilizando una muestra de 50, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento el cuestionario, conformado por 10 preguntas en la escala de Likert – Acuerdo. La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente de Alfa de Cronbachs. Una vez recolectados los datos estos fueron tabulados con el apoyo del programa Microsoft Excel 2010 y se procesaron mediante una matriz de datos en el paquete estadístico para Ciencias Sociales IBM SPSS V.20.0. Teniendo como resultado que la Calidad de servicio y el Acceso a la información tienen una relación considerable, en Lima Metropolitana entre los años 2013-2015. Por ello se deduce que obteniendo el usuario el adecuado acceso a la información existirá una buena calidad de servicio por ende existirá la satisfacción y conformidad del cliente.

Palabras claves: *calidad de servicio, acceso a la información, satisfacción del cliente, conformidad del servicio y ONP.*

ABSTRACT

It was conducted a research entitled "The quality of the service and its relationship to the difficulty of the pensioner to access information of ONP in Lima, between the years 2013-2015" study which objective is to determine how the quality of the service provided by the ONP related to the access to information by the pensioners, it was performed using a sample of 50, with a margin of error of 5% and a confidence level of 95%. The data was collected by the survey technique, using an instrument as the questionnaire, consisting of 10 questions in the scale of Likert - Agreement. The validation of the instrument was performed by an expert judgment and the same reliability was calculated through Cronbach's alpha coefficient. Once collected, the data was tabulated with the support of Microsoft Excel 2010 program and processed by an array of data in the Statistical Package for Social Sciences SPSS V.20.0. The result was that the quality of the service and access to information has a significant relationship in metropolitan Lima, between 2013-2015. As a conclusion, by getting the user proper access to information there will be a good quality of service and therefore exist satisfaction and customer compliance.

Keywords: *quality of service, access to information, customer satisfaction, compliance and ONP service.*