



Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario
de una agencia ONP, Lima. 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ramón Vicente Fernández Racacha

ASESORA:

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Jurados calificadores

Dra. Jessica Palacios Garay
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez
Secretario

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo
Vocal

Dedicatoria

Dedico de manera especial a mi madrina Lucy, pues su apoyo fue importante en la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidades y deseos de superación. Ahora aunque su ser evolucionó y dejó esta tierra, sé que desde donde se encuentre, haré que se sienta orgullosa cuando me observe.

Agradecimientos

Un agradecimiento muy especial a mis colegas Pablo, Julio y Jorge, gracias por su tiempo destinado para enseñarme nuevas cosas que son invaluableles y me servirán toda la vida.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, lo complicado de llegar a esta meta se ha notado menos. Les agradezco con creces y se los hago presente mis grandes amigos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ramón Vicente Fernández Racacha, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 46198161, declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de una agencia ONP, Lima. 2017”, presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de mayo del 2017

Ramón Vicente Fernández Racacha

DNI: 46198161

Presentación

Señores miembros del Jurado, tengo a bien presentar ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de una agencia ONP, Lima. 2017”, con la finalidad de conocer relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la agencia ONP Cercado de Lima, 2017

La presente investigación científica ha sido realizada cumpliendo las normativas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con las expectativas y requerimientos para su aprobación, pongo ante ustedes la valoración de la presente tesis.

El Autor

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN

xii

ABSTRACT

xiii

I. INTRODUCCIÓN

14

1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	56
1.4 Problema	59
1.5 Hipótesis	62
1.6 Objetivos	63

II- MARCO METODOLÓGICO

64

2.1. Variables	65
2.2. Operacionalización de variables	65
2.3. Metodología	69
2.4. Tipos de estudio	69
2.5. Diseño	69
2.6. Población, muestra y muestreo	70
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
2.8. Métodos de análisis de datos	84
2.9. Aspectos éticos (si corresponde)	84

III. RESULTADOS

85

IV. DISCUSIÓN

106

V. CONCLUSIONES

113

VI. RECOMENDACIONES

115

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

118

VIII. ANEXOS

126

Anexo 1 Matriz de consistencia	127
--------------------------------	-----

Anexo 2 Constancia emitida por la institución que acredite la realización Del estudio in situ	131
Anexo 3 Matriz de datos	132
Anexo 4 Instrumento	139
Anexo 5 Carta de consentimiento informado	144
Anexo 6 Formato de validación de instrumento	145
Anexo 7 Artículo científico	160

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Principios y factores limitantes de la planificación.	26
Tabla 2	Comparación conceptual de la calidad y satisfacción.	39
Tabla 3	Operacionalización de la variable Gestión administrativa.	66
Tabla 4	Operacionalización de la variable Calidad de servicio.	68
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento Gestión administrativa.	75
Tabla 6	Ficha técnica del instrumento Calidad de Servicio.	77
Tabla 7	Procedimientos para construir un instrumento de medición.	79
Tabla 8	Valoraciones del coeficiente de alfa de Cronbach según George y Mallery.	81
Tabla 9	Valoraciones del coeficiente de alfa de Cronbach según Herrera.	81
Tabla 10	Resultado de la validez mediante juicio de expertos del instrumento que mide la gestión administrativa y la calidad de servicio.	82
Tabla 11	Estadísticos de fiabilidad gestión administrativa.	83
Tabla 12	Estadísticos de fiabilidad calidad de servicio.	83
Tabla 13	Distribución de frecuencias de la percepción sobre gestión administrativa en la Oficina de Normalización Previsional – ONP 2017.	86
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la percepción sobre la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional - ONP 2017.	87
Tabla 15	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Planeación.	88
Tabla 16	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Organización.	89
Tabla 17	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Dirección.	90
Tabla 18	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Control.	91
Tabla 19	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Confiabilidad	92

Tabla 20	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Sensibilidad.	93
Tabla 21	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Seguridad.	94
Tabla 22	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Empatía.	95
Tabla 23	Estadísticas de frecuencia de la dimensión Tangibles	96
Tabla 24	Percepción de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional - ONP 2017.	97
Tabla 25	Percepción de la planeación y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional - ONP 2017.	97
Tabla 26	Percepción de la organización y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional - ONP 2017.	98
Tabla 27	Percepción de la dirección y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional - ONP 2017.	98
Tabla 28	Percepción del control y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional - ONP 2017.	99
Tabla 29	Correlación de gestión administrativa y calidad de servicio.	100
Tabla 30	Correlación de planeación y calidad de servicio.	101
Tabla 31	Correlación de organización y calidad de servicio.	102
Tabla 32	Correlación de dirección y calidad de servicio.	103
Tabla 33	Correlación de control y calidad de servicio.	104

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Naturaleza interactiva de los procesos administrativos.	32
Figura 2: El control administrativo para concretizar los objetivos.	35
Figura 3: Triángulo del Servicio de Albrech (1998).	55
Figura 4: Percepción sobre gestión administrativa.	86
Figura 5: Percepción sobre calidad de servicio.	87
Figura 6: Frecuencia de la dimensión Planeación	88
Figura 7: Frecuencia de la dimensión organización	89
Figura 8: Frecuencia de la dimensión Dirección	90
Figura 9: Frecuencia de la dimensión Control	91
Figura 10: Frecuencia de la dimensión Confiabilidad	92
Figura 11: Frecuencia de la dimensión Sensibilidad	93
Figura 12: Frecuencia de la dimensión Seguridad	94
Figura 13: Frecuencia de la dimensión Empatía	95
Figura 14: Frecuencia de la dimensión Tangibles	96

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una agencia ONP Cercado de Lima, 2017.

El tipo de investigación fue básica o fundamental de naturaleza cuantitativa, diseño descriptivo - correlacional, no experimental, y de corte transversal. La población fue de 174, tomando como referencia las atenciones en fechas de mayor demanda establecidas en los días 25 y 26 de abril del 2017; para determinar la muestra del estudio se aplicó el muestreo probabilístico, determinándose una muestra estadística y representativa igual a 120 usuarios a evaluar. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para las variables gestión administrativa y calidad de servicio. El cuestionario para medir la gestión administrativa se basó en el estudio teórico y práctico de Idalberto Chiavenato ; para la calidad de servicio se empleó un cuestionario adaptado del modelo Servqual realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry ; dicha adaptación fue realizada por la especialista Matsumoto ; los cuestionarios fueron validados por juicios de expertos obteniéndose un coeficiente de alfa de cronbach de 0.882 para la variable gestión administrativa y un coeficiente de alfa de cronbach de 0.932 para la variable calidad de servicio.

Los resultados obtenidos muestran una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($p=0.000<0.05$) con un nivel alto de correlación (Rho de Spearman $r=0.894$); asimismo se tuvo como conclusiones que existe un nivel alto de correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Palabra clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between administrative management and quality of service in an ONP Cercado de Lima, 2017 agency.

The type of research was basic or fundamental of quantitative nature, descriptive - correlational, non - experimental, and cross - sectional design. The population was of 174, taking as reference the attentions in dates of greater demand established in days 25 and 26 of April of 2017; to determine the sample of the study, probabilistic sampling was applied, determining a statistical and representative sample equal to 120 users to evaluate. The survey technique was applied with Likert scale questionnaire for the variables administrative management and quality of service. The questionnaire to measure administrative management was based on the theoretical and practical study of Idalberto Chiavenato; for quality of service, a questionnaire adapted from the Servqual model was used by Parasuraman, Zeithaml and Berry; this adaptation was made by the specialist Matsumoto; the questionnaires were validated by expert judgments, obtaining a cronbach alpha coefficient of 0.882 for the administrative management variable and a cronbach alpha coefficient of 0.932 for the quality of service variable.

The results obtained show a direct relationship between administrative management and quality of service ($p = 0.000 < 0.05$) with a high level of correlation (Spearman's Rho $r = 0.894$); it was also concluded that there is a high level of correlation between the dimensions of administrative management and quality of service.

Key words: Administrative management, quality of service