



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la
Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015**

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

AUTORA:

Br. Daria America Miñano Herdias

ASESORA:

Dra. Doris Fuster Guillen

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección y Control

PERÚ-2015

.....
Dr.
Presidente

.....
Dr.
Secretario (a)

.....
Dra. Doris Elida Fuster Guillen
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico con mucho amor y cariño a mis hijos, Christian y Steve por ser mi motor y motivo para seguir adelante, preparándome cada día para poder superarme por ellos a fin de que con mi ejemplo sea una guía y una luz que alumbré su camino de éxitos. A mi Madre por ser mi guía protectora que ilumina mi camino siempre; a mi esposo por su paciencia y comprensión, compartiendo conmigo momentos de alegría, tristeza y felicidad.

America.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo, por haberme brindado su enseñanza académica y a la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército que, me ha otorgado todas las facilidades y colaboración en el recojo de información para la realización de la presente tesis. A mi asesora de tesis Doctora Doris Elida Fuster Guillen, por su infinita paciencia y sus acertados comentarios durante todo este tiempo. A mi familia que siempre alentándome me ayudaron a poder realizar esta preparación para poder alcanzar mi sueño de ser una magister.

America

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Daria America Miñano Herdias, estudiante de post grado del Programa de Maestría en Gestión Pública, con DNI 06625349, presentando la tesis titulada “*Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015*”.

Declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis de investigación 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 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), 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.

Lima Diciembre 2015

Firma.....

Daria America Miñano Herdias

DNI: 06625349

Presentación

Estimados señores del Jurados, distinguidos Doctores, la investigación que tienen a bien calificar y que permitirá alcanzar el grado académico de magister en gestión pública; parte de una realidad que se viene presentando en una institución armada, como es nuestro Ejército del Perú, sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército encargados de administrar el registro de personal militar y civil en situación de actividad, disponibilidad, retiro y cesante del Ejército y sus familiares directos; así como el otorgamiento de una pensión a los deudos (viudas, hijos o padres) del personal militar fallecido por acción de armas e invalidez o a consecuencia del servicio, el otorgamiento de derechos por reconocimiento de tiempo de servicios del personal militar y civil; asimismo una pensión al personal militar que pasa a la situación de retiro y al personal civil cesante.

Índice	Pág.
Páginas preliminares	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista tablas	viii
Lista figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística, marco conceptual	27
1.3 Justificación	53
1.4 Problema	54
1.5 Hipótesis	55
1.6 Objetivos	56
II. Marco Metodológico	57
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	62
2.4. Tipos de estudio	63
2.5. Diseño	64
2.6. Población, muestra y muestreo	65
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
2.8. Métodos de análisis de datos	73
2.9. Aspectos éticos	78
III. Resultados	79
IV. Discusión	109
I. Conclusiones	117
V. Recomendaciones	120
VI. Referencias	123
VII. Anexos	127
Artículo científico	128
Matriz de consistencia	135
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	137
Matriz de datos	138
Instrumento	144
Validez del instrumento	145
Cuestionario (censo)	160
Prueba piloto	163

Lista Tablas

Tabla 1. Operalización de la variable 1: Gestión administrativa.....	59
Tabla 2. Operalización de la variable 2: Satisfacción del usuario.....	61
Tabla 3. Población de usuarios de la jefatura de derechos de personal del Ejército.....	67
Tabla 4. Tamaño de muestra de la población en la jefatura de derechos de personal del ejército.....	68
Tabla 5. Análisis de confiabilidad de cuestionario de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima, 2015.....	76
Tabla 6. Baremos de las variables.....	76
Tabla 7. Gestión administrativa en la jefatura de derechos de personal del ejército...	79
Tabla 8. Planificación de la gestión administrativa, Lima 2015.....	80
Tabla 9. Organización de la gestión administrativa, Lima 2015.....	81
Tabla 10. Dirección de la gestión administrativa, Lima 2015.....	82
Tabla 11. Control de la gestión administrativa, Lima 2015.....	83
Tabla 12. Satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	84
Tabla 13. Elementos tangibles en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	85
Tabla 14. Capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	86
Tabla 15. Fiabilidad en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	87
Tabla 16. Cortesía en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	88
Tabla 17. Profesionalidad en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	89
Tabla 18. Credibilidad en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	90
Tabla 19. Comunicación en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	91
Tabla 20. Seguridad en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	92
Tabla 21. Comprensión del usuario en la satisfacción del usuario, Lima 2015.....	93
Tabla 22. Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del Ejército.....	94
Tabla 23. Planificación y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	95
Tabla 24. Organización y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	96
Tabla 25. Dirección y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	97
Tabla 26. Control y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	98
Tabla 27. Prueba de normalidad de los datos.....	99
Tabla 28. Correlación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario.....	100
Tabla 29. Correlación entre la planificación y satisfacción del usuario.....	102
Tabla 30. Correlación entre la organización y satisfacción del usuario.....	104
Tabla 31. Correlación entre la dirección y satisfacción del usuario.....	105
Tabla 32. Correlación entre el control y satisfacción del usuario.....	107

Lista de Figuras

Figura 1:	Gestión administrativa en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	75
Figura 2:	Planificación de la gestión administrativa en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	76
Figura 3:	Organización de la gestión administrativa en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	77
Figura 4:	Dirección de la gestión administrativa en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	78
Figura 5:	Control de la gestión administrativa en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	79
Figura 6:	Satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del Ejército, Lima 2015.....	80
Figura 7:	Elementos tangibles de la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	81
Figura 8:	Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	82
Figura 9:	Fiabilidad en la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	83
Figura 10:	Cortesía en la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	84
Figura 11:	Profesionalidad en la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	85
Figura 12:	Credibilidad en la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	86
Figura 13:	Comunicación en la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	87
Figura 14:	Seguridad en la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	88
Figura 15:	Comprensión en la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	89
Figura 16:	Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	90
Figura 17:	Planificación y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	91
Figura 18:	Organización y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	92
Figura 19:	Dirección y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de personal del ejército, Lima 2015.....	93
Figura 20:	Control y la satisfacción del usuario en la jefatura de derechos de Personal del ejército, Lima 2015.....	94

Resumen

La presente investigación desarrolla un estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército encargados de administrar el registro de personal militar y civil en situación de actividad, disponibilidad, retiro y cesante del Ejército y sus familiares directos (inscripción y expedición de tarjeta de identidad) así como la pensión que se le otorga a los deudos (viudas, hijos o padres) del personal militar fallecido por acción de armas e invalidez a consecuencia del servicio. Asimismo, el otorgamiento integral de los derechos por reconocimiento de tiempo de servicios del personal militar (30 y 35) y civil (25 y 30) años. La pensión remunerativa al personal militar que pasa al retiro y al personal civil cesante, que por ley le corresponde. El objetivo fue el estudio de la problemática sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, realizada según el sustento teórico de Chiavenato, (2004, p. 10) y Zeithaml, Parasuraman y Berry, (1990, pp. 17,18), como datos importantes para sentar las bases y desarrollar la propuesta de esta investigación, en los procesos de modernización que está viviendo las Fuerzas Armadas. La metodología de investigación corresponde a que se ha realizado un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transeccional; el tipo muestra es no probabilístico, se utilizó como instrumento la encuesta, realizada a los usuarios que asisten a la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército. Esta tuvo un paradigma positivista. Se realizó el análisis utilizando el Kuder Richardson. Su población fue de 300 usuarios y la muestra de 169 encuestados; los resultados de la investigación muestra que hay relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario; estos mostraron una percepción negativa del 5% con respecto a la gestión administrativa y el 17% se siente insatisfecho con el servicio brindado a los usuarios. Palabras clave: Gestión Administrativa y satisfacción del usuario.

Abstract

This research develops a study on administrative management and user satisfaction in the Headquarters of Rights Army Personnel responsible for administering the registration of military and civilian personnel on active duty, availability, retirement and loss of the military and their immediate families (registration and issuance of identity card) and the pension given to the relatives (widows, children or parents) of the deceased military personnel per share of weapons and disability as a result of the service. Moreover, the comprehensive granting of rights by recognizing length of service of military personnel (30 and 35) and civil (25 and 30) years. The pension remunerative military personnel who passed to retirement and the loss of civilian personnel, which by law it belongs. The objective was to study the problems on administrative management and user satisfaction, made according to the theoretical basis of Chiavenato, (2004, p. 10) and Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, pp. 17,18), as important to lay the groundwork and develop the proposal of this research, in modernization processes that are living the military data. The research methodology corresponds to a quantitative study of descriptive correlational, not experimental design and cutting transeccional (cross); the type is not probabilistic sample, the survey of users attending the Chief of Army Staff Rights was used as an instrument. This was a positivist paradigm. analysis using the Kuder Richardson was performed. Its population was 300 users and the sample of 169 respondents. The research results show that there is a strong relationship between the administrative and user satisfaction; these showed a 5% negative perception regarding the administration and 17% are dissatisfied with the service provided to users. Keywords: Administrative and user