



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y su relación con la calidad de
servicio de la ONP, Centro de Atención Lima Sur, 2014 -
2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTORA:

Br: Rita Dina Jiménez Saavedra

ASESORA:

Mg. Flor Ríos Rivero

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ -2015

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Secretario

Mgr. Flor E. Rios Rivero

Vocal

Dedicatoria

A la Virgen María y a San Judas Tadeo, por estar conmigo en cada momento de mi caminar, por ser mis guías espirituales, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte para culminar el periodo de estudio.

A mi padre, porque en todo momento me brindó su entusiasmo para seguir una maestría.

A mi esposo, mi hijo por el apoyo constante para seguir adelante y permitirme tomar parte de su tiempo para culminar la tesis.

La Autora

Agradecimiento

A mis asesores de tesis por su apoyo constante en la presente investigación. A los Directivos y trabajadores del Centro de Atención Lima Sur, por su colaboración en la realización de esta tesis.

A mi esposo, mi hijo y familiares que en todo momento me brindaron su apoyo.

La Autora

Declaración Jurada

Yo Rita Dina Jiménez Saavedra, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09626524 con la tesis titulada “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la ONP, Centro de Atención Lima Sur, 2014 - 2015”, 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

Lima, Diciembre 2015

.....

DNI: 09626524

Br: Rita Dina Jiménez Saavedra

Presentación

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, la autora presenta el trabajo de investigación “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la ONP, Centro de Atención Lima Sur, 2014 - 2015”, realizado en el año académico 2015, con motivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación está dividida en ocho capítulos, en el Capítulo I. Introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación. En la segunda parte el Capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio. En la tercera parte tenemos el Capítulo III de los resultados que comprende: Tratamiento estadístico e interpretación de datos. Seguidamente el Capítulo IV se desarrolla la discusión. En el Capítulo V se plantea las conclusiones, Capítulo VI se presentan las recomendaciones y en el Capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y Capítulo VIII. Anexos.

La Autora

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	14
1.2 Justificación	40
1.3 Problema	42
1.4 Hipótesis	44
1.5 Objetivos	45
II. Marco Metodológico	48

2.1	Variables	48
2.2	Operacionalización de variables	50
2.3	Metodología	52
2.4	Tipos de estudio	52
2.5	Diseño	52
2.6	Población, muestra y muestreo	53
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8	Métodos de análisis de datos	59
2.9	Aspectos éticos	60
III.	Resultados	62
IV.	Discusión	72
V.	Conclusiones	76
VI.	Recomendaciones	78
VII.	Referencias Bibliográficas	80
VIII.	Anexos	84

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa	50
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad del servicio	51
Tabla 3: Validez del instrumento por juicio de expertos	58
Tabla 4: Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa	58
Tabla 5: Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	59
Tabla 6: Distribución de datos según la variable gestión administrativa	62
Tabla 7: Distribución de datos según variable gestión administrativa por dimensiones	63
Tabla 8: Distribución de datos según la variable calidad de servicio	64
Tabla 9: Distribución de datos según la variable calidad de servicio por dimensiones	65
Tabla 10: Prueba de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio	66
Tabla 11: Prueba de correlación entre la planificación y la calidad de servicio	67
Tabla 12: Prueba de correlación entre la organización y la calidad de servicio	68
Tabla 13: Prueba de correlación entre la dirección y la calidad de servicio	69
Tabla 14: Prueba de correlación entre el control y la calidad de servicio	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de la variable gestión administrativa	62
Figura 2: Niveles de la variable gestión administrativa por dimensiones	63
Figura 3: Niveles de la variable calidad de servicio	64
Figura 4: Niveles de la variable calidad de servicio por dimensiones	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) del Centro de Atención Lima- Sur, 2014- 2015. El objetivo del estudio es conocer cuál es el nivel de servicio en el marco de la reestructuración de la Gestión Administrativa en el ámbito de la Gestión Pública del Perú.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño correlacional no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 60 funcionarios y la muestra fue censal. Para la recolección de datos se realizaron encuestas en las que se levantó información sobre las variables de estudio Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio de juicio de expertos con un resultado por unanimidad de aplicabilidad, su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach cuyo valor fue 0.913 para la variable gestión administrativa y 0.854 para la variable calidad de servicio.

El resultado de la investigación demuestra que existe relación directa y significativa con un valor Rho de Spearman de 0,589 y un valor $p= 0,000$ menor al nivel 0,005, confirmándose la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Atención Lima Sur de la ONP.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio y Pensiones de la ONP.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between the Management and Quality Management Service Insurance Standards Office (ONP) Lima Care Center South, 2014- 2015. The aim of the study is to determine what level Service within the framework of the restructuring of the Administrative Management in the field of Public Administration of Peru.

The research was quantitative approach, basic type of descriptive level, correlational not experimental design, cross-section. The population and sample consisted of 60 officials and the sample was census. For data collection surveys that information on the study variables Administrative Management and Quality of Service rose they were made. The data collection instruments were validated by expert opinion unanimously a result of applicability, reliability was measured by Cronbach Alfa coefficient whose value was 0.913 administrative management variable and 0.854 for the variable service quality.

The result of the research shows that there is a direct and significant relationship with Spearman Rho value of 0.589 and $p = 0.000$ 0.005 lower the level value, confirming the relationship between the Administrative Management and Quality of Service in the South Service Center Lima ONP.

Key words: Administrative Management, Quality of Service and Pension ONP