



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT, Lima 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR

Miguel Angel Llacas Valverde

ASESOR

Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERU

Año 2018 - I

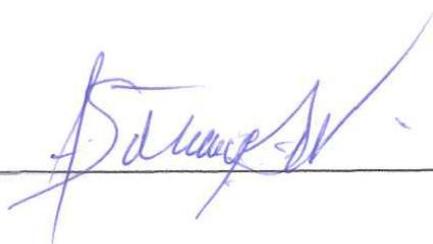
PÁGINA DEL JURADO

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters, positioned above a horizontal line.

PRESIDENTE DEL JURADO

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, circular initial followed by several letters, positioned above a horizontal line.

SECRETARIO DEL JURADO

A handwritten signature in blue ink, with a large, stylized initial and several letters, positioned above a horizontal line.

VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

A Dios por el regalo máspreciado que es mi familia, a mi esposa e hijas por darme su apoyo incondicional y haberme dado la fortaleza para culminar la meta propuesta

AGRADECIMIENTO

Al programa SUBE de la Universidad César Vallejo y a mi familia por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Miguel Ángel Llacas Valverde** con DNI N° 15713492, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela Profesional de administración, expreso bajo compromiso que toda la documentación que acompaño es fidedigna, doy fe de que los datos recopilados son auténticos y originales del presente trabajo de investigación.

De acuerdo al cumplimiento de las normas académicas de la Universidad César Vallejo; mi persona es responsable de cualquier falsedad del presente trabajo de investigación.

Lima, abril del 2018



FIRMA

Miguel Ángel Llacas Valverde

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT, Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.



FIRMA

Miguel Ángel Llacas Valverde

Índice

Contenido	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema.	27
1.3.1. Procesos administrativos	27
1.3.2. Calidad de servicio	35
1.4. Formulación del problema	44
1.5. Justificación del estudio	44
1.6. Hipótesis	46
1.6.1. Hipótesis General	46
1.6.2. Hipótesis Específicas	47
1.7. Objetivos	47
1.7.1. Objetivo General	47
1.7.2. Objetivos específicos	47
II. MÉTODO	48
2.1. Diseño de investigación	48
2.1.1. Diseño de estudio	48
2.1.2. Tipo de estudio	49

2.2. Variables, Operacionalización	50
2.2.1. Variable independiente: Procesos administrativos	51
2.2.2. Variable dependiente: calidad	52
2.3. Población y muestra	53
2.3.1. Población	53
2.3.2. Muestra	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	54
2.4.1. Técnica de recolección de datos	54
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	54
2.4.3. Validez	54
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos éticos	57
III. RESULTADOS	58
3.1 Análisis de interpretación de correlación de variables	58
3.2 Correlacion de procesos administrativos y calidad de servicio por Dimensiones	62
3.3 Coeficiente De Correlacion De Spearman Por Pregunta	70
IV. DISCUSIÓN	60
4.1. Discusión	80
V. CONCLUSIONES	62
5.1. Conclusiones	82
VI. RECOMENDACIONES	64
6.1. Recomendaciones	84
VII. REFERENCIAS	85
ANEXOS	89
➤ Instrumentos (cuestionario)	90
➤ Validación de instrumentos	94
➤ Matriz de consistencia	99

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT. Se utilizó la teoría de **Munch** para el desarrollo de los procesos administrativos y **Muñoz** para calidad de servicio.

La investigación es del tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La población y la muestra estuvo representada por 11 trabajadores de la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de SUNAT, los instrumentos de medición fueron el cuestionario a través de la técnica de la encuesta, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de Cronbach y la validez de contenido por medio de juicio de expertos, profesionales de la UCV. El procesamiento de datos se realizó con el programa SPSS versión 23.

El estudio concluye que no existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT; hallándose según la correlación de Spearman Rho 0,520 para $p = 0,000$, a un nivel de significancia de 5%, este resultado no es estadísticamente significativo ($p=0.1$, lo cual es <0.05). Por tanto no hay relación entre los puntajes de ambas encuestas

Palabras claves: proceso administrativo, calidad de servicio, planificación, control

Abstract

The objective of the investigation was to determine the relationship between administrative processes and quality of service in the Office of Management and Support of the Public Prosecutor's Office of SUNAT. The Munch theory was used for the development of administrative processes and Muñoz for quality of service.

The research is of the descriptive, correlational type and non-experimental, cross-sectional design. The population and the sample was represented by 11 workers from the Office of Management and Support of the Public Prosecutor's Office of SUNAT, the measuring instruments were the questionnaire through the survey technique, reliability was obtained with Cronbach's alpha and Content validity through the judgment of experts, UCV professionals. The data processing was done with the SPSS program version 23.

The study concluded that there is no significant relationship between administrative procedures and the quality of service in the Office of Management and Support of the Public Prosecutor's Office of SUNAT; being according to the Spearman correlation Rho 0.520 for $p = 0.000$, a level of significance of 5%, this result is not statistically significant ($p = 0.1$, which is <0.05). Therefore there is no relation between the scores of the surveys

Keywords: administrative process, quality of service, planning, control