



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE LA
MUJER Y DESARROLLO HUMANO, MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, LIMA,

2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

LÓPEZ ORIZANO, LOURDES

ASESOR:

Dr. ZAVALETA MARTÍNEZ – VARGAS, ALFONSO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

LIMA- PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS N° 151- 2017 / EP- ADM – DPT

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral 151 - 2017 - UCV - Lima Norte / EP – ADM - DPT de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO: Aprobar por unanimidad
Aprobar por mayoría
Desaprobar



El Desarrollo de Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante LOPEZ ORIZANO, LOURDES, denominado:

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE LA MUJER Y DESARROLLO HUMANO, MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, LIMA 2017

SEGUNDO: Al culminar la sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	Dieciséis	Unanimidad

Presidente (a) : Dr. DIAZ SAUCEDO ANTONIO

Firma

Secretario (a) : Dr. DAVILA ARENAZA VICTOR

Firma

Vocal : Mgtr. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Firma

13 de diciembre de 2017

Cc: Archivo.

Cc: Escuela Profesional, Interesados, Archivo.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



DEDICATORIA

A MIS PADRES

Teófilo López y Antonia Orizano, por darme la vida, por confiar siempre en mí, por protegerme con el calor de su inmenso amor de padres, por sus consejos y apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

A MI HERMANO

Gersen por brindarme su apoyo y estar conmigo en las buenas y en malas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por darme vida, por derramar sus bendiciones y por su infinito amor que dieron fuerzas para lograr mi meta.

A mis padres y hermano porque gracias a su amor, comprensión y consejos hicieron que culmine esta etapa de mi vida.

A mis familiares cercanos por su cariño, comprensión y palabras de aliento.

A los excelentes docentes que he tenido durante mi formación universitaria, por sus grandes enseñanzas y consejos de sus experiencia

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Lourdes López Orizano con DNI N° 72837588, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César 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 u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 diciembre del 2017



Lourdes López Orizano

D.N.I 7283758

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Proceso administrativo y calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano, Municipalidad de Carabaylo, 2017", 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.

Lourdes López Orizano

ÍNDICE

	Pág.
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABCTRAC	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.1.1. En el contexto internacional.....	1
1.1.2. En el contexto nacional.....	5
1.1.3. En el contexto local.....	8
1.2. Trabajos previos	10
1.2.1. En el contexto internacional.....	10
1.2.2. En el contexto nacional.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.3.1. Teorías relacionadas a la variable Proceso administrativo.....	13
1.3.2. Teorías relacionadas a la variable calidad de servicio	14
1.3.3. Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio	15
1.4. Formulación del problema	16
1.4.1. Problema general	16
1.4.2. Problema específico	16
1.5. Justificación del estudio.....	17
1.5.1. Justificación Teórico	17
1.5.2. Justificación metodológica	17
1.5.3. Justificación practica.....	17
1.6. Hipótesis.....	18
1.6.1. Hipótesis general.....	18
1.6.2. Hipótesis específica.....	18
1.7. Objetivo	19

1.7.1.	Objetivo general	19
1.7.2.	Objetivo específico.....	19
II.	METODOLOGÍA	¡Error! Marcador no definido.
2.1.	Diseño de investigación.....	20
2.1.1.	Método de investigación	20
2.1.2.	Tipo de investigación	20
2.1.3.	Nivel de investigación	20
2.1.4.	Diseño de investigación.....	21
2.2.	Variables, operacionalización	21
2.3.	Población.....	25
2.3.1.	Población.....	25
2.3.2.	Muestra	25
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.4.1.	Técnica de recolección de datos.....	25
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	25
2.4.3.	Validez.....	26
2.4.4.	Confiabilidad del instrumento.....	27
2.5.	Métodos de análisis de datos	28
2.6.	Aspectos éticos	29
III.	RESULTADOS.....	30
3.1.	Análisis descriptivo de resultados	30
3.1.1.	Variable Proceso administrativo.....	30
3.1.2.	Variable calidad de servicio	34
3.2.	Análisis inferencial	38
3.2.1.	Prueba de normalidad de las hipótesis	38
3.2.2.	Prueba de hipótesis	38
IV.	DISCUSIÓN	43
V.	CONCLUSIÓN.....	45
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
	ANEXOS.....	55
	VALIDACIÓN.....	56
	CUESTIONARIO	59
	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	24
Tabla 2: Estructura dimensional de las variables de estudio	26
Tabla 3: Ítems en la escala de Likert	26
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos	27
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	27
Tabla 6: Baremos de interpretación del Alfa de Cronbach	28
Tabla 7: Características éticas del criterio	29
Tabla 8: Análisis de la variable 1	30
Tabla 9: Análisis de la dimensión 1.	31
Tabla 10: Análisis de la dimensión 2	32
Tabla 11: Análisis de la dimensión 3.	33
Tabla 12: Análisis de la dimensión 4.	33
Tabla 13: Análisis de la variable 2	34
Tabla 14: Análisis de la dimensión 5	35
Tabla 15: Análisis de la dimensión 6	36
Tabla 16: Análisis de la dimensión 7	37
Tabla 17. Prueba de normalidad de la variable 1 y variable 2.	38
Tabla 18: Correlación Hipótesis general.	39
Tabla 19: Correlación entre la variable 1 y dimensión 6.	39
Tabla 20: Correlación entre la variable 1 y dimensión 7.	40
Tabla 21: Correlación entre la variable 1 y dimensión 8.	41

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Proceso administrativo	30
Figura 2: Planificación	31
Figura 3: Organización	32
Figura 4: Dirección	33
Figura 5: Control	34
Figura 6: Calidad de servicio	35
Figura 7: Bienes tangibles	35
Figura 8: Capacidad de respuesta	36
Figura 9: Empatía	37

RESUMEN

Se realizó un estudio en la gerencia de la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabayllo, 2017, con el objetivo de conocer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio. Se aplicó una encuesta de 27 preguntas, a los 51 colaboradores de la Gerencia. Se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones con la prueba de Kolmogorov- Smirnov y mediante la correlación de tau-b de Kendall se realizó el análisis inferencial.

Mediante los resultados se encontró la relación entre ambas variables proceso administrativo y calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabayllo, 2017 ($p < 0.05$), pero no se encontró relación entre proceso administrativo y bienes tangibles ($p > 0.05$). Por lo tanto, se recomienda evaluar constantemente las instalaciones de las oficinas y asimismo tomar en cuenta los materiales, así como folletos o afiches para brindar al usuario.

Palabras claves: *proceso administrativo, calidad de servicio.*

ABCTRAC

A study was conducted in the management of the Management of Women and Human Development of the Municipality of Carabayllo, 2017, with the aim of knowing the relationship between the administrative process and the quality of service. A survey of 27 questions was applied to the 51 employees of the Management. The normality of the variables and dimensions was evaluated with the Kolmogorov test and the inferential analysis was carried out using Kendall's tau-b correlation.

Through the results, the relationship between both administrative process and quality of service variables was found in the Management of Women and Human Development of the Municipality of Carabayllo, 2017 ($p < 0.05$), but no relationship was found between administrative process and tangible goods ($p > 0.05$). Therefore, it is recommended to constantly evaluate the facilities of the offices and also take into account the materials as well as brochures or posters to provide the user.

Keywords: *Administrative Process, Quality of Service*