



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL TRIBUNAL DEL SERVICIO CIVIL, JESÚS MARÍA - 2014**

### **PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**JORGE MARTIN UGAZ ARGOTE**

**ASESORA:**

**GRISI BERNARDO SANTIAGO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**LIMA - PERÚ**

**2014**

## JURADO

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| Presidente | Dr. Guillermo Príncipe Cotillo |
| Secretario | Dra. Grisi Bernardo Santiago   |
| Vocal      | Mag. Hugo Mejía Medina         |

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi Familia, muy en especial a mi madre y hermana María Elena. A mi Familia por estar siempre a mi lado guiándome por el camino correcto del cual muchas veces me aleje, a mi madre por ese desprendimiento incomparable, a mi hermana María Elena la cual me llena de orgullo por la perseverancia que muestra y a Carmen Contreras por enseñarme lo que significa ternura, honestidad y confianza. Todo ello es invaluable, aunque no siempre reconocido.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, quien me proporciono los valores y guías que encaminaron el desarrollo de mi vida.

A SERVIR por abrirme sus puertas y reconocer mi esfuerzo.

A esta casa de estudios por brindarnos todos los conocimientos.

A la docente y compañeros.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jorge Martin Ugaz Argote, con DNI N° 40000232, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

Los Olivos, 24 de agosto del 2014

---

Jorge Martin Ugaz Argote

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas del reglamento de elaboración de Tesis de la Universidad Cesar Vallejo, se pone a vuestra consideración la investigación “Proceso Administrativo en el Tribunal del Servicio Civil, Jesús María – 2014”. Con la finalidad de describir cómo se desarrolla el Proceso Administrativo en el Tribunal del Servicio Civil, durante el año 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

En esta investigación se han hallado resultados en base al estudio de la variable proceso administrativo, así como de sus dimensiones; planeación, organización, dirección y control desarrollados en el Tribunal del Servicio Civil. Asimismo, se define la realidad problemática, la cual es evaluada por medio de los indicadores, con la finalidad de determinar cuáles son los puntos donde se debe realizar mejoras y aquellos que deben ser fortalecidos.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se consideran las recomendaciones y por último en el capítulo VII referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

## ÍNDICE

|  | Pág. |
|--|------|
| Página de jurado                       | ii   |
| Dedicatoria                            | iii  |
| Agradecimiento                         | iv   |
| Declaración de autenticidad            | v    |
| Presentación                           | vi   |
| Índice                                 | vii  |
| Índice de figuras                      | ix   |
| Resumen                                | x    |
| Abstract                               | xi   |
| <br>                                   |      |
| <b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>        |      |
| Introducción                           | 13   |
| Antecedentes                           | 14   |
| Fundamentación científica              | 19   |
| Dimensiones e indicadores              |      |
| Teorías                                |      |
| Marco conceptual                       | 21   |
| Justificación                          | 57   |
| Problema                               | 58   |
| Problema General y específicos         | 59   |
| Objetivo General y específicos         |      |
| <br>                                   |      |
| <b>CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO</b> |      |
| Variable                               | 61   |
| Operacionalización de variable         | 61   |
| Metodología                            | 62   |
| Tipo de estudio                        | 62   |
| Diseño                                 | 62   |

|   |    |
|---|----|
| Población                                       | 62 |
| Muestra   | 62 |
| Muestreo  | 62 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 63 |
| Técnicas de recolección                         | 63 |
| Instrumentos de recolección                     | 63 |
| Confiabilidad de los instrumentos               | 63 |
| Confiabilidad                                   | 63 |
| Procesamiento de recolección de datos           | 63 |
| Métodos de análisis de datos                    | 64 |
| Validación                                      | 64 |
| <br>  |    |
| CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION    |    |
| Descripción de las variables y dimensiones      | 66 |
| CAPITULO IV: DISCUSIÓN                          | 72 |
| CAPITULO V: CONCLUSIÓN                          | 75 |
| CAPITULO VI: RECOMENDACIONES                    | 77 |
| CAPITULO VII: BIBLIOGRAFIA                      | 79 |
| ANEXOS  |    |
| Matriz de consistencia de la investigación      |    |
| Matriz de operacionalización de variable        |    |
| Instrumento                                     |    |
| Validación por juicio de expertos               |    |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Resultado de la validez del contenido del instrumento                         | 63 |
| Tabla 2 Proceso Administrativo en el Tribunal del Servicio Civil, Jesús María – 2014  | 66 |
| Tabla 3 Proceso de Planeación en el Tribunal del Servicio Civil, Jesús María – 2014   | 67 |
| Tabla 4 Proceso de Organización en el Tribunal del Servicio Civil, Jesús María – 2014 | 68 |
| Tabla 5 Proceso de Dirección en el Tribunal del Servicio Civil, Jesús María – 2014    | 69 |
| Tabla 6 Proceso de Control en el Tribunal del Servicio Civil, Jesús María – 2014      | 70 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Figura 1. Gestión Administrativa | 19 |
| Figura 2. Proceso Administrativo | 66 |
| Figura 3. Planeación             | 67 |
| Figura 4. Organización           | 68 |
| Figura 5. Dirección              | 69 |
| Figura 6. Control                | 70 |

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar el desarrollo del Proceso Administrativo en el Tribunal del Servicio Civil, Jesús María – 2014. Para alcanzar dicha finalidad se ha profundizado en diversas teorías administrativas relacionadas con el Proceso Administrativo.

El tipo de estudio fue de nivel de investigación descriptivo simple, de diseño no experimental y transversal. La población y muestra está conformada por 30 colaboradores que laboran en la entidad; la recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta, la cual contenía un cuestionario de 24 preguntas relacionadas al proceso administrativo, posteriormente se procesa la información con el programa estadístico SPSS versión 22.0, la fiabilidad del cuestionario se comprobó por medio del Alfa de Crombach (0,970). Todo ello nos permitió efectuar el análisis descriptivo el cual concluyó que el Proceso Administrativo se desarrolla según los parámetros fijados de forma adecuada, resaltando aquellos indicadores que nos permitieron identificar las partes que requieren mejoras y aquellas que deben ser fortalecidas.

Palabras claves: Proceso Administrativo, Planeación, Organización, Dirección y Control.

## **ABSTRACT**

The overall objective of the research was to determine the development of the Administrative Process in the Civil Service Tribunal, Jesús María – 2014. Achieving that aim has deepened in various management theories related to Administrative Process.

The type of study was simple descriptive level research, non-experimental and cross-sectional design. The population sample consisted of 30 employees working in the organization; data collection was obtained through the survey, which included a questionnaire of 24 questions related to the administrative process, then the information with the statistical program SPSS version 22.0 was processed, the reliability of the questionnaire was tested using Crombach's alpha (0.970). This enabled us to perform the descriptive analysis which concluded that Administrative Process develops within the parameters properly, highlighting those indicators that allow us to identify the parts that need improvement and those that must be strengthened.

Keywords: Administrative Process, Planning, Organization, Management and Control.