



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Procesos Administrativos con la Calidad de Servicio del estudio de abogados

Muñiz SRLTDA distrito de San Isidro, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

VIDAL CUETO, LORENA MARIBEL

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

LIMA-PERÚ

AÑO 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Dávila Arenaza Víctor
Presidente

Dr. Díaz Saucedo Antonio
Secretario

Dr. Fernández Saucedo Narciso
Vocal

DEDICATORIA

El presente estudio de investigación se lo dedico a mi hija Camila Alejandra Francisco Vidal que es mi motor y mi principal motivación para el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores los doctores Carlos Villafuerte y Narciso Fernández Saucedo por el apoyo brindado y por las enseñanzas durante el desarrollo del periodo académico.

Declaratoria de autenticidad

Yo Lorena Maribel Vidal Cueto con DNI N° 45244437, 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 Profesional 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, 07 de diciembre del 2017

VIDAL CUETO, LORENA MARIBEL

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio del estudio de abogados Muñiz SRLTDA distrito de San Isidro año 2017”

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.

Lorena Maribel Vidal Cueto

Índice

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|--------|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACION | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Realidad problemática | 1 |
| 1.2 Trabajo previos | 2 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 5 |
| 1.4 Formulación del problema | 13 |
| 1.5 Justificación del estudio | 14 |
| 1.6 Objetivos | 14 |
| 1.7 Hipótesis | 14 |
| II. MÉTODO | 15 |
| 2.1 Nivel de investigación | 15 |
| 2.2 Tipo de investigación | 15 |
| 2.3 Diseño de investigación | 15 |
| 2.4 Variables, Operacionalización | 16 |
| 2.5 Población y muestra | 20 |
| 2.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 20 |
| 2.7 Método de análisis de datos | 21 |
| 2.8 Aspectos éticos | 21 |
| III.RESULTADOS | 22 |
| IV. DISCUSIÓN | 37 |
| V. CONCLUSIONES | 39 |
| VI. RECOMENDACIONES | 41 |
| VII. REFERENCIAS | 43 |
| VIII. ANEXOS | 45 |
| 8.1. Instrumentos | 45 |
| 8.2. Base de datos | 46 |
| 8.3. Validación de los instrumentos | 49 |
| 8.4. Matriz de consistencia | 51 |
| 8.5. Turnitin | 52 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de Variables | 19 |
| Tabla 2 Validación del Instrumento | 21 |
| Tabla 3 Resumen de Procesamiento de Casos | 22 |
| Tabla 4 Alfa de Cronbach | 22 |
| Tabla 5 Evaluación de Coeficientes de Alfa de Cronbach | 22 |
| Tabla 6 Proceso Administrativo (Variable) | 24 |
| Tabla 7 Planeación (agrupado) | 25 |
| Tabla 8 Organización (agrupado) | 26 |
| Tabla 9 Dirección (agrupado) | 27 |
| Tabla 10 Control (agrupado) | 28 |
| Tabla 11 Calidad de Servicio (Variable) | 29 |
| Tabla 12 Expectativa (agrupado) | 30 |
| Tabla 13 Satisfacción (agrupado) | 31 |
| Tabla 14 Prueba de Normalidad | 32 |
| Tabla 15 Correlaciones de Hipótesis General | 33 |
| Tabla 16 Coeficiente de correlación por Rangos de Spearman | 34 |
| Tabla 17 Correlaciones de Hipótesis Específica 1 | 35 |
| Tabla 18 Correlaciones de Hipótesis Específica 2 | 36 |
| Tabla 19 Correlaciones de Hipótesis Específica 3 | 37 |
| Tabla 20 Correlaciones de Hipótesis Específica 4 | 38 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Grafico de Barras (Proceso Administrativo) | 23 |
| Figura 2 Diagrama Porcentual (Proceso Administrativo) | 23 |
| Figura 3 Grafico de Barras (Planeación) | 24 |
| Figura 4 Diagrama Porcentual (Planeación) | 24 |
| Figura 5 Grafico de Barras (Organización) | 25 |
| Figura 6 Diagrama Porcentual (Organización) | 25 |
| Figura 7 Grafico de Barras (Dirección) | 26 |
| Figura 8 Diagrama Porcentual (Dirección) | 26 |
| Figura 9 Grafico de Barras (Control) | 27 |
| Figura 10 Diagrama Porcentual (Control) | 27 |
| Figura 11 Grafico de Barras (Calidad de Servicio) | 28 |
| Figura 12 Diagrama Porcentual (Calidad de Servicio) | 28 |
| Figura 13 Grafico de Barras (Expectativa) | 29 |
| Figura 14 Diagrama Porcentual (Expectativa) | 29 |
| Figura 15 Grafico de Barras (Satisfacción) | 30 |
| Figura 16 Diagrama Porcentual (Satisfacción) | 30 |

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y la calidad de servicio del estudio de abogados Muñiz SCRLTDA. La población estuvo conformada por 80 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta y se diseñó un cuestionario tipo Likert que constaban de 21 preguntas. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS en el cual se calculó el coeficiente de Spearman y la prueba de normalidad, determinando que si existe relación positiva alta entre las variables. La significancia fue de $0,00 < 0,05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se concluyó que el Proceso Administrativo si tiene relación con la calidad de servicio del estudio de abogados Muñiz SCRLTA.

Palabras claves: Proceso administrativo, calidad de servicio, relación, encuesta, hipótesis, prueba de normalidad.

ABSTRACT

In the present investigation the main objective was to determine the relationship that exists between administrative processes and the quality of service of the law firm Muñiz SCRLTDA. The population consisted of 80 employees. The survey technique was applied and a Likert questionnaire was designed, consisting of 21 questions. For the analysis of the data, the SPSS program was used, in which the Spearman coefficient and the normality test were calculated, determining that there is a high positive relationship between the variables. The significance was $0.00 < 0.05$, therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. It was concluded that the Administrative Process is related to the quality of service of the Muñiz SCRLTA law firm.

Keywords: Administrative process, quality of service, relationship, survey, hypothesis, normality test.