



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Proceso administrativo y satisfacción del administrado en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transporte y Comunicación, Breña, 2017

### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE**

Licenciado en Administración

#### **AUTORA**

Procel Brucil, Wendy Felicia

#### **ASESORA**

SEVERINO ANTONIO DIAZ SAUCEDO

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Planificación

**LIMA – PERÚ**

**Año 2017**

---

**DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR  
PRESIDENTE**

---

**DR. DÍAZ SAUCEDO ANTONIO  
SECRETARIO**

---

**DR. FÉRNANDEZ SAUCEDO, NARCISO  
VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Elsa Brucil y Víctor Procel que en estos años universitarios transcurridos y mucho más, su paciencia, sacrificio, empeño, valores, dedicación, motivación, empatía, entre tantas otras virtudes me fueron inculcados, lo cual agradezco ya que son lo mejor que cualquier padre siembra en su progenitor, a ellos en esencial dedico el presente trabajo por su apoyo constante a pesar de nuestras diferencias de opiniones y se porque este momento es tan especial para ellos como para mí, también a aquellos que me brindaron siempre el apoyo para continuar y lograr mis objetivos, con todo cariño dedico el resultado de esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme en todo momento y darme fortaleza para continuar atravesando obstáculos y dificultades, a mis padres que con su ejemplo me han enseñado a no desfallecer, ni rendirme ante nada, a todos los profesores que a lo largo de estos ciclos académicos me han transmitido sus conocimientos hacia mí para poder lograr mi formación profesional. A la casa de estudios la Universidad Cesar Vallejo por brindar facilidades a jóvenes que quieren ser profesionales como en mi caso. Por ultimo a mis compañeros con los cuales he compartido muchos momentos e intercambiado muchas experiencias que nos servirán para la vida personal y laboral.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Wendy Felicia Procel Brucil con DNI N° 76058231, 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, diciembre del 2017

---

**Wendy Felicia Procel Brucil**

**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 satisfacción del administrado en la Oficina de Atención al Ciudadano – Ministerio de Transporte y Comunicación, Breña, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Administración de Empresas.

El Autor

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	IV
PRESENTACION	V
RESUMEN	IX
ABSTRACT	IX
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	<b>X</b>
1.1. Realidad Problemática	XI
1.2. Trabajos Previos	XII
1.3. Teorías relacionadas al tema	XVI
1.4. Formulación del problema	XX
1.5. Justificación del estudio	XXI
1.6. Hipótesis	XXII
1.7. Objetivo	XIII
<b>II.MÉTODO</b>	<b>XXV</b>
2.1. Tipo de investigación	XXVI
2.2. Nivel de investigación	XXVI
2.3. Diseño de investigación	XXVII
2.4. Población y muestra	XXX
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	XXXII
2.6. Métodos de análisis de datos	XXXVI
2.7. Aspectos éticos	XXXVI
<b>III.RESULTADOS</b>	<b>XXXVII</b>
3.1. Análisis y presentación de los datos descriptivos por Variables y Dimensiones	XLVI
3.2. Pruebas de Hipótesis de la Investigación	L



3.3. Prueba de la hipótesis de general	L
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>LVI</b>
4.1. Por Objetivos	LVI
4.2. Por Metodología	LVI
4.3. Por Conclusiones	LVI
4.4. Por Resultados	LVI
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>LX</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES</b>	<b>LXI</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>LXII</b>



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título “Proceso administrativo y satisfacción del administrado en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transporte y Comunicación, Breña, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción del administrado. La población estuvo representada por 60 administrados, se utilizó una muestra por conveniencia propio del muestro no probabilístico. Se usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y se aplicó la técnica de la encuesta. La metodología utilizada fue aplicada con diseño no experimental con corte transversal; nivel de investigación que se utilizó fue el descriptivo – correlacional. Se llegó a determinar la relación de las variables, aunque que existe una correlación positiva débil entre las dos variables en investigación.

**Palabras claves:** *Proceso administrativo, Satisfacción del administrado.*

## ABSTRACT

The research work is entitled "Administrative process and satisfaction of the administration in the Office of Citizen Services of the Ministry of Transport and Communication, Breña, 2017", had as a general objective to determine the relationship between the administrative process and the satisfaction of the administered. The population was represented by 60 administered between men and women and a sample was used for the convenience of non-probabilistic sampling. The questionnaire was used as a data collection instrument and the survey technique was applied to the sample. The methodology used was the type of applied research with a non-experimental design with a cross section; In addition, the level of research that was used was descriptive - correlational. That the relationship between the administrative process and the satisfaction of the administrator was.

**Keywords:** Administrative process, Satisfaction of the administrator