



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la
Empresa PACÍFICO SEGUROS, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA

Yvett Nathaly Vargas Palomino

ASESOR

Dr. Darién Barramedo Galán Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO



Mag. Marcos Candia
Presidente



Mag. Diana Huamani
Secretario



Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galán
Vocal

DEDICATORIA

A la señora Sonia Rebeca

Palomino Castro. Mi madre

y al señor Jesús Romero

Pacora mi profesor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme cumplir la gran experiencia de graduarme y el don de la perseverancia, la cual permitió en mí llegar a esta etapa de mi vida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yvett Nathaly Vargas Palomino, identificada con DNI. 46103657, en cumplimiento a las disposiciones vigentes del 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 acompaña a la presente investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos datos e información que exponen en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda en mi calidad de autor de la presente investigación ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de julio de 2018



Yvett Nathaly Vargas Palomino

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado.

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad César Vallejo se pone a su consideración la investigación titulada Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la empresa Pacifico Seguros, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre procesos administrativos y calidad de servicio en el área de Emisión de la empresa Pacifico Seguros, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Atte,

La Autora

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	2
PÁGINA DEL JURADO	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	6
PRESENTACIÓN	7
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	27
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación.....	30
2.2.Operacionalización de las variables	32
2.3. Población y Muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de Datos	38
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
3.1 Descripción de Resultados	41
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	53
VII.REFERENCIAS	56
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable1: procesos administrativos	32
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable 2: calidad de servicio	33
Tabla 3 Validez de juicio de expertos variable 1 procesos administrativos	36
Tabla 4 Validez de juicio de expertos variable 2 calidad de servicio	387
Tabla 5 Escala de Likert	387
Tabla 6 Estadística de fiabilidad variable 1	38
Tabla 7 Estadística de fiabilidad variable 2	38
Tabla 8 Contingencia variable 1 y variable 2	41
Tabla 9 Contingencia de planificación y calidad de servicio	42
Tabla 10 Contingencia de organización y calidad de servicio	43
Tabla 11 Contingencia de dirección y calidad de servicio	44
Tabla 12 Contingencia de control y calidad de servicio	45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es referente a los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en el Área de Admisión de la Empresa Pacífico Seguros S.A. realizado con el propósito de determinar la relación existente entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en el área de emisión de la empresa mencionada. La fundamentación teórica respecto a los procesos administrativos y sus respectivas dimensiones, tales como planificación, organización, dirección y control, se basó en la teoría de Louffat “Administración: Fundamentos del proceso administrativo; mientras que la calidad de servicio y sus dimensiones tales como elementos tangibles, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía, se basó en las teorías de Parasuraman y Berry (2004). El presente trabajo de investigación se desarrolló empleando el método científico, en el que se determinó que el estudio, fue de índole descriptivo correlacional de tipo no experimental, aplicándose una muestra censal de 30 trabajadores del área de emisión de la empresa Pacíficos Seguros S.A., siendo el instrumento que se utilizó el cuestionario y la técnica que se utilizó fue la encuesta, la validación fue realizada a través del juicio de 3 expertos para medir la fiabilidad, utilizándose el Alfa de Cronbach, mismo que arrojó un valor de ,893 para la variable procesos administrativos y ,929 para la variable calidad de servicio, el procedimiento estadístico fue realizado mediante el software SPSS 21, cuyos resultados permitieron llegar a las respectivas discusiones, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

Palabras clave: Procesos administrativos, calidad de servicios, clientes.

ABSTRACT

The present research work is related to the Administrative Processes and the Quality of Service in the Admission Area of Pacífico Seguros S.A. carried out with the purpose of determining the existing relationship between the administrative processes and the quality of service in the issuing area of the mentioned company. The theoretical foundation regarding administrative processes and their respective dimensions, such as planning, organization, management and control, was based on Louffat's theory "Administration: Fundamentals of the administrative process; while quality of service and its dimensions such as tangible elements, reliability, response, security and empathy, were based on the theory of Parasuraman and Berry (2004). The present research work was developed using the scientific method, in which it was determined that the study was of a correlational descriptive nature of a non-experimental type, applying a census sample of 30 workers from the issuing area of the company Pacifico Seguros SA, Being the instrument that was used the questionnaire and the technique that was used was the survey, the validation was carried out through the judgment of 3 experts to measure the reliability, using the Cronbach Alpha, which gave a value of ,893 for the variable administrative processes and ,929 for the variable quality of service, the statistical procedure was carried out using the SPSS 21 software, whose results allowed us to reach the respective discussions, conclusions and recommendations of the present research work.

Keywords: Administrative processes, quality of services and clients