UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**“**Proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03 lima – 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**


**AUTORA:**

Karina Noemí Sánchez Bautista

**ASESOR:**

Dr. Narváez Aranibar Teresa


**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Planificación

**LIMA - PERÚ**

**2017**

# PÁGINAS PRELIMINARES

| | | |
|---|---|---|
| UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | **ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS** | Código : F07-PP-PR-02.02<br>Versión : 08<br>Fecha : 12-09-2017<br>Página : 1 de 1 |

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Karina Noemí Sánchez Bautista cuyo título es:
"Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03, Lima-2017 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16....(número) Dieciseis.....(letras).

Lima 02 de diciembre del 2017

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |

## Dedicatoria

A Dios por darme la inteligencia, las fuerzas, la salud y por haberme permitido cumplir con la meta trazada durante cinco años. Ami Madre y hermana que son mi fuente de motivación, y que siempre me han apoyado para salir adelante con su incondicional apoyo durante este periodo largo, que son el pilar fundamental para el logro de mis objetivos en la vida, finalmente dedico a mi padre que desde el cielo me protege y me ha guiado por el buen camino.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme acompañado y brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias ante todo, le doy gracias a la persona que más amo, mi madre quien me motiva a seguir adelante día tras día en mis objetivos a los valores que me ha inculcado y por darme la oportunidad de haber tenido una educación. A mi hermana por haberme apoyado en los buenos y malos momentos, A Brenda por ser mi compañera de tesis, y amiga por la paciencia necesaria, por las amanecidas, Agradezco a la Universidad Cesar vallejo por la formación y desarrollo académico de mi carrera profesional los aprendizajes y experiencias obtenidos, finalmente a mi profesora, mentor y guía el Dr. Narváez Teresa quien me enseño la importancia de la investigación.

## Declaratoria De Autenticidad

Yo, Karina Noemí Sánchez Bautista con DNI N° 77322991, 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, 02 de diciembre del 2017

Karina Noemi Sánchez Bautista

## 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 DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE UGEL 03, LIMA - 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 ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Att,

Karina Noemí Sánchez Bautista

# Índice

PÁGINAS PRELIMINARES ..... 2

Página del Jurado ..... i

Dedicatoria ..... ii

Agradecimiento ..... iii

Declaratoria De Autenticidad ..... iv

Presentación ..... v

Índice ..... vi

RESUMEN ..... ix

ABSTRACT ..... x

I. INTRODUCCIÓN ..... 1

1.1 Realidad Problemática ..... 2

1.2 Trabajos previos ..... 3

1.3 Teorías relacionadas al tema ..... 7

1.5 Justificación de estudio ..... 13

1.6 Hipótesis ..... 14

1.7 Objetivos ..... 15

II. MÉTODO ..... 16

2.1. Diseño de investigación ..... 17

2.2. Variables, Operacionalización ..... 18

2.3. Población y muestra ..... 21

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..... 22

2.5. Métodos de análisis de datos ..... 27

2.6. Aspectos éticos ..... 27

III. RESULTADOS ..... 29

IV. DISCUSIÓN ..... 35

V. CONCLUSIONES .....40

VI. RECOMENDACIONES .....42

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....44

VII. ANEXOS.....47

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de la variable Proceso Administrativo y Calidad de Servicio. .....48

Anexo 2 Validación de Instrumento .....54

Anexo 3 Matriz de Consistencia .....64

Anexo 4 Tabla de Especificaciones .....65

Anexo 5 Detalle de Confiabilidad de los Items .....66

Anexo 6 Base de Datos de las Variables.....67

Anexo 7 Matriz de evidencias internas para la discusión .....68

Anexo 8 Matriz de evidencias externas para la discusión.....69

Anexo 9 Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin .....70

Anexo 10 Autorización de la Empresa .....71

Anexo 11 Evidencias de la Problemática .....72

Anexo 12 Acta de Aprobación de Originalidad……...….74

Anexo 13 Autorización de Publicacion de Tesis...……...75

Anexo 14 Constancia de Entrega de Tesis ……...76

## ÍNDICE DE TABLAS

**Pág.**

TABLA N° 01 Operacionalización de las Variables _____ 21

TABLA N° 02 Tabla Escala de Likert_____ 24

TABLA N° 03 Jueces expertos de la variable 1 y 2_____ 24

TABLA N° 04 Validación de la variable Proceso Administrativo_____ *25*

TABLA N° 05 Validación de la Variable Calidad de Servicio _____ 26

TABLA N° 06 Fiabilidad de la variable Proceso Aministrativo _____ 27

TABLA N° 07 Fiabilidad de la Variable calidad de Servicio _____ 27

TABLA N° 08 Resultados de la Variable 1 y 2 _____ 31

TABLA N°09 Resultados de la dimensión Planeación y Calidad de Servicio ____32

TABLA N° 10 Resultados de la dimensión Organización y Calidad de Servicio __ 33

TABLA N° 11 Resultados de la dimensión Dirección y Calidad de Servicio_____ 34

TABLA N° 12 Resultados de la dimensión Control y Calidad de Servicio ____ 35

# RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo. Así mismo la población del objeto de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores con carácter permanente o estable de la UGEL 03, para lo cual se tomó una muestra de 44 trabajadores que es el resultado de la formula aplicada, a quienes se les formulo una encuesta de 30 Ítems por la variable Proceso Administrativo y 30 Ítems por la variable Calidad de Servicio. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de 5 expertos entre teóricos y metodológicos, su confiabilidad de los instrumentos se manejó mediante el alfa de CronBach que se aplicó en el sistema SPSS que tuvo como resultado para la primera variable Proceso Administrativo 0.929 de confiabilidad y para la segunda variable Calidad de Servicio 0.935. Esta investigación tuvo como sustento la teoría de Munch,L(2014) sostiene que el Proceso Administrativo comprende una serie de fases, etapas o funciones , cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios , las técnicas y los enfoques de gestión, para la variable Calidad de Servicio citamos a Evans,J & Lindsay, W.(2015) quienes sostienen que para lograr brindar un servicio de calidad mencionan que los dos componentes más importantes son las personas y la tecnología.

Esta investigación concluye, que existe relación entre el Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03, Lima - 2017; lo cual se verifica con la Prueba Rho de Spearman de 0.475.


Palabras Clave: Proceso Administrativo – Calidad de Servicio – Dirección

**ABSTRACT**

The present investigation and the objective is to determine the relationship between the Administrative Process and the Quality of Service from the perspective of the workers of the UGEL 03 Lima, 2017.
The type of research is applied, correlational descriptive level, with non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. Likewise, the population of the object of study consisted of 100 permanent or stable workers of the UGEL 03, for which a sample of 44 workers was taken, which is the result of the applied formulate, to whom a survey was formulated. 30 Items for the variable Administrative Process and 30 Items for the variable Quality of Service. For the validity of the instruments the judgment of 5 theoretical and methodological experts was used, its reliability of the instruments was managed by the CronBach alpha that was applied in the SPSS system that resulted in the first variable Administrative Process 0.929 of reliability and for the second variable Service Quality 0.935. This research was based on the theory of Munch, L (2014) argues that the Administrative Process has a series of phases, stages or functions, whose knowledge is essential to apply the method, principles, techniques and management approaches, for the variable Service Quality cites Evans, J & Lindsay, W. (2015) who maintain that in order to provide a quality service they mention that the two most important components are people and technology.
This investigation concludes that there is a relationship between the Administrative Process and Quality of Service from the perspective of the workers of the Ugel 03, Lima - 2017; which is verified with the Spearman's Rho Test of 0.475.

Keywords: Administrative Process - Quality of Service - Addres