



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso administrativo y calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y
Desarrollo Humano, Municipalidad de Carabayllo, Lima, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

LÓPEZ ORIZANO Lourdes

ASESOR:

DR. ZAVALETA MARTÍNEZ – VARGAS Alfonso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

LIMA- PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

DR. DIAZ SAUCEDO ANTONIO

Secretario

DR. JIMENEZ CALDERON CÉSAR

Vocal

DR. ZAVALETA MARTÍNEZ - VARGAS ALFONSO

DEDICATORIA

A MIS PADRES

Teófilo López y Antonia Orizano, por darme la vida, por confiar siempre en mí, por protegerme con el calor de su inmenso amor de padres, por sus consejos y apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

A MI HERMANO

Gersen por brindarme su apoyo y estar conmigo en las buenas y en malas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por darme vida, por derramar sus bendiciones y por su infinito amor que dieron fuerzas para lograr mi meta.

A mis padres y hermano porque gracias a su amor, comprensión y consejos hicieron que culmine esta etapa de mi vida.

A mis familiares cercanos por su cariño, comprensión y palabras de aliento.

A los excelentes docentes que he tenido durante mi formación universitaria, por sus grandes enseñanzas y consejos de sus experiencia

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Lourdes López Orizano con DNI N° 72837588, 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

Lourdes López Orizano

D.N.I: 7283758

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 en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano, Municipalidad de Carabaylo, Lima, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Lourdes López Orizano

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN.....	ix
ABCTRAC.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.1. En el contexto internacional.....	12
1.1.2. En el contexto nacional.....	15
1.1.3. En el contexto local	18
1.2. Trabajos previos	21
1.2.1. En el contexto internacional.....	21
1.2.2. En el contexto nacional.....	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Teorías relacionadas a la variable Proceso administrativo.....	24
1.3.2. Teorías relacionadas a la variable calidad de servicio	26
1.3.3. Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio	26
1.4. Formulación del problema.....	28
1.4.1. Problema general	28
1.4.2. Problema específico.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.5.1. Justificación Teórico.....	28
1.5.2. Justificación metodológica	28
1.5.3. Justificación practica	29
1.6. Hipótesis	29
1.6.1. Hipótesis general.....	29
1.6.2. Hipótesis especifica.....	29
1.7. Objetivo	30

1.7.1.	Objetivo general.....	30
1.7.2.	Objetivo específico	30
II.	METODOLOGIA	31
2.1.	Diseño de investigación.....	31
2.1.1.	Método de investigación.....	31
2.1.2.	Tipo de investigación	31
2.1.3.	Nivel de investigación	31
2.1.4.	Diseño de investigación.....	32
2.2.	Variables, operacionalización	32
2.3.	Población	36
2.3.1.	Población	36
2.3.2.	Muestra	36
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.4.1.	Técnica de recolección de datos.....	36
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	36
2.4.3.	Validez.....	37
2.4.4.	Confiabilidad del instrumento	38
2.5.	Métodos de análisis de datos	39
2.6.	Aspectos éticos.....	40
III.	RESULTADOS.....	42
3.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	42
3.1.1.	Variable Proceso administrativo.....	42
3.1.2.	Variable calidad de servicio	46
3.2.	Análisis inferencial.....	49
3.2.1.	Prueba de normalidad de las hipótesis	49
3.2.2.	Prueba de hipótesis.....	49
IV.	DISCUSIÓN.....	54
V.	CONCLUSION.....	56
VI.	RECOMENDACIONES.....	57
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
	Anexos	66
	✓ CUESTIONARIO	67
	✓ VALIDACIÓN.....	69
	✓ MATRIZ DE CONSISTENCIA	72

RESUMEN

Se realizó un estudio en la gerencia de la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabaylo, Lima, 2017, con el objetivo de conocer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio. Se aplicó una encuesta de 27 preguntas, a los 51 colaboradores de la Gerencia. Se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones con la prueba de Kolmogorov- Smirnov y mediante la correlación de tau-b de Kendall se realizó el análisis inferencial.

Mediante los resultados se encontró la relación entre ambas variables proceso administrativo y calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabaylo, 2017 ($p < 0.05$), pero no se encontró relación entre proceso administrativo y bienes tangibles ($p > 0.05$). Por lo tanto se recomienda evaluar constantemente las instalaciones de las oficinas y asimismo tomar en cuenta los materiales así como folletos o afiches para brindar al usuario.

Palabras claves: *proceso administrativo, calidad de servicio.*

ABCTRAC

A study was conducted in the management of the Management of Women and Human Development of the Municipality of Carabayllo, 2017, with the aim of knowing the relationship between the administrative process and the quality of service. A survey of 27 questions was applied to the 51 employees of the Management. The normality of the variables and dimensions was evaluated with the Kolmogorov test and the inferential analysis was carried out using Kendall's tau-b correlation.

Through the results, the relationship between both administrative process and quality of service variables was found in the Management of Women and Human Development of the Municipality of Carabayllo, 2017 ($p < 0.05$), but no relationship was found between administrative process and tangible goods ($p > 0.05$). Therefore it is recommended to constantly evaluate the facilities of the offices and also take into account the materials as well as brochures or posters to provide the user.

Keywords: *Administrative Process, Quality of Service*