



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Proceso administrativo y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la  
agencia Miraflores, 2017

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

**AUTOR**

Vladimir Timoteo Ayala Palomino

**ASESORA**

Mg. Virginia Asunción Cerafin Urbano

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de operaciones

**LIMA - PERÚ**

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a) YVETTE CECILIA HARIÑOS AYALA PASCUAL  
 cuyo título es: PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA OFICINA DE SEGURIDAD DEL POLICIA BOLIVIANO DE LA PÉRUCA  
TRUJILLO 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.2 (número)  
DOCE (letras).

Trujillo (o Filia) 24 de 03 del 2017



PRESIDENTE

 Dra. Yvette Cecilia Harinos  
 Harinos



SECRETARIO

 Mg Agliberto Cesar Cipuentes  
 La Rosa



VOCAL

Mg Federico Alfredo Suesnabar Ugarte

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

### **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a mis padres, esposa e hijo, quienes siempre están motivándome a cumplir nuevas metas, quienes con su amor incondicional me enseñan día a día a tener valores y ser cada día mejor persona.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesora Mg. Virginia Cerafin por el apoyo constante que me brindo durante estos meses y la paciencia para poder encaminarnos a cumplir nuestra meta; agradezco también a mis jefes de mi trabajo por su motivación constante.

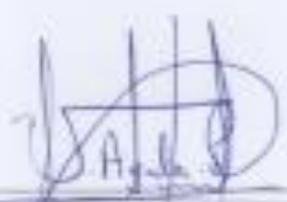
**Declaratoria de autenticidad**

Yo, Vladimir Timoteo Ayala Palomino con DNI N°41360113, a efecto de cumplir los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación, 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 17 diciembre de 2017



Vladimir Timoteo Ayala Palomino

## **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 la calidad de servicio en cajas de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 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.

El proceso administrativo se define como el conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración y la calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencias que exista entre las expectativas o deseos de los clientes o percepciones.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivos e hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene diseño de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

El autor

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema:	35
1.5 Justificación del estudio	36
1.6 Objetivos	37
1.7 Hipótesis	38
<b>II. MÉTODO</b>	39
2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables, operacionalización	40
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	48
<b>III. RESULTADOS</b>	49
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	71
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	75
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	78
<b>VII. REFERENCIAS</b>	80
<b>VIII. ANEXOS</b>	84

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable de proceso administrativo	41
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio	42
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	46
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	47
Tabla 5 Resultado de la fiabilidad de proceso administrativo y calidad de servicio	47
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable procesos administrativos en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	50
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión planeación en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	51
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	52
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	53
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión control en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	54
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	55
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión elementos tangibles en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	55
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	56
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	57
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión profesionalidad en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	58

Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión cortesía en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	59
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión credibilidad en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	60
Tabla 18 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	61
Tabla 19 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión accesibilidad en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	62
Tabla 20 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión comunicación en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	63
Tabla 21 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión comprensión del cliente en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	64
Tabla 22 Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	65
Tabla 23 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	66
Tabla 24 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la planeación y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	67
Tabla 25 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la organización y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	68
Tabla 26 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la dirección y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	69
Tabla 27 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el control y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.	70

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de los procesos administrativos.	50
Figura 2. Percepción de la planeación.	51
Figura 3. Percepción de la organización.	52
Figura 4. Percepción de la dirección.	53
Figura 5. Percepción del control.	54
Figura 6. Percepción de calidad de servicio.	55
Figura 7. Percepción de elementos tangibles.	56
Figura 8. Percepción de fiabilidad.	57
Figura 9. Percepción de capacidad de respuesta.	58
Figura 10. Percepción de profesionalidad.	59
Figura 11. Percepción de cortesía.	60
Figura 12. Percepción de credibilidad.	61
Figura 13. Percepción de seguridad.	62
Figura 14. Percepción de accesibilidad.	63
Figura 15. Percepción de comunicación.	64
Figura 16. Percepción de la comprensión del cliente.	65

## Resumen

La investigación titulada: Proceso administrativo y la calidad de servicio en cajas de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017. El tipo de investigación fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 120 trabajadores y la muestra fue constituida por 92 en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y cuyo instrumento de recolección de datos fueron cuestionarios las cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra alta confiabilidad. Se obtuvo los resultados en la parte descriptiva el 50% de los clientes de caja de seguridad manifiestan que el proceso administrativo es regular y se percibió que el 46.7% de los clientes de caja de seguridad manifiestan que la calidad de servicio es regular. Asimismo, la prueba de Rho de Spearman, cuyo valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.552$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 99% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP de la agencia Miraflores, 2017.

**Palabras clave:** Proceso administrativo, planificación, organización, dirección y control.

### Abstract

Entitled research: administrative process and the quality of service in safe from the Miraflores agency BCP Bank, 2017, general objective was to determine the relationship between the administrative process and the quality of service in safe Bank BCP agency Miraflores, 2017. The type of investigation was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was composed of 120 workers and the sample was constituted by 92 in safe from the Miraflores agency BCP Bank, 2017. The technique employed to collect information was a survey and whose data collection instruments were questionnaires which were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Alpha's Cronbach showing high reliability. Obtained results in the descriptive part 50% of clients of safe manifest that the administrative process is regular and is perceived as the 46.7% of safe customers show that the quality of service is regular. Also the test of Spearman Rho, whose value of the correlation coefficient is ( $r = 0.552$ ) indicating a correlation positive moderate, in addition the value of  $P = 0.000$  is less than the  $P = 0.05$  and thus the relationship is significant at the 99% and refuses the hipotes null ( $H_0$ ) is assuming that there is significant relationship between the administrative process and the quality of service in safe from the Miraflores agency BCP Bank, 2017.

**Key words:** administrative, planning, organization, direction and control.