



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL EN
BETCRIS, LIMA, 2017**

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

AUTOR:

VÁSQUEZ MORI, TULIO ANÍBAL (ORCID: 0000-0003-4942-670X)

ASESOR:

Dr. JIMENEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ

2017


PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

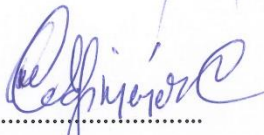
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **VÁSQUEZ MORI TULLIO ANÍBAL** cuyo título es: **"PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL EN BETCRIS, LIMA, 2017"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) DIECIOCHO (letras).

Los Olivos, 15 de Diciembre del 2017


.....
Dr. Dávila Arenaza, Víctor
PRESIDENTE


.....
Dr. Arce Álvarez, Edwin
SECRETARIO


.....
Dr. Jiménez Calderón, Cesar Eduardo
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre Martha Luz Mori Pinedo porque siempre creyó en mí con sus palabras de ánimo, porque ha sido la inspiración para decidir ser un profesional y porque admiro su paciencia y dedicación brindada a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por brindarme su apoyo en todo momento, a mis asesores y docentes por brindarme el conocimiento necesario y a la empresa Betcris por permitir que desarrolle este trabajo en sus instalaciones.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Tulio Aníbal Vásquez Mori con DNI N° 45458045, 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, 15 de Diciembre del 2017



Tulio Aníbal Vásquez Mori

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 desempeño laboral en Betcris, 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 administración de empresas.

Tulio Aníbal Vásquez Mori

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 En el contexto internacional	2
1.2.2 En el contexto nacional	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Proceso administrativo	7
1.3.2 Desempeño laboral	7
1.4 Formulación del problema	8
1.4.1 Problema general	8
1.4.2 Problemas específicos	8
1.5 Justificación del estudio	8
1.5.1 Justificación Social	8
1.5.2 Justificación teórica	8
1.5.3 Justificación metodológica	9
1.5.4 Justificación práctica	9
1.6 Hipótesis	9
1.6.1 Hipótesis general	9
1.6.2 Hipótesis específicas	9
1.7 Objetivos	10
1.7.1 Objetivo general:	10
1.7.2 Objetivos específico	10
II. METODO	11
2.1 Diseño de investigación	11
2.1.1 Método de investigación	11
2.1.2 Tipo de investigación	11

2.1.3	Nivel de Investigación	11
2.1.4	Diseño de la investigación	12
2.2	Variables, operacionalización	12
2.2.1	Proceso administrativo	12
2.2.2	Operacionalización	19
2.3	Población y muestra	21
2.3.1	Población	21
2.3.2	Muestra	21
2.3.3	Muestreo	21
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1	Técnicas de recolección de datos	22
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos	22
2.4.3	Validez	23
2.4.4	Confiabilidad	23
2.5	Métodos de análisis de datos	25
2.6	Aspectos éticos	25
III.	RESULTADOS	26
3.1	Análisis descriptivos de los resultados por dimensiones y variables	26
3.1.1	Variable proceso administrativo	26
3.1.2	Dimensión planeación	26
3.1.3	Dimensión organización	26
3.1.4	Dimensión dirección	27
3.1.5	Dimensión control	27
3.1.6	Variable desempeño laboral	27
3.1.7	Dimensión rasgos de los empleados	28
3.1.8	Dimensión comportamiento de los empleados	28
3.1.9	Dimensión resultado de los empleados	28
3.2	Prueba de normalidad.	29
3.3	Análisis inferencial de los resultados	29
3.3.1	Contrastación de hipótesis:	30
IV.	DISCUSIÓN	35
V.	CONCLUSIÓN	38
VI.	RECOMENDACIONES	39
VII.	REFERENCIAS	40
	ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables en estudio	12
Tabla 2	Operacionalización de variables	20
Tabla 3	Estructura dimensional de las variables de estudio	22
Tabla 4	Validación de expertos	23
Tabla 5	Resumen de procesamiento de casos	24
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad	24
Tabla 7	Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes	24
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable proceso administrativo	26
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión planeación	26
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión organización	26
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión dirección	27
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión control	27
Tabla 13	Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral	27
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la dimensión rasgos de los empleados	28
Tabla 15	Distribución de frecuencias de la dimensión comportamiento de los empleados	28
Tabla 16	Distribución de frecuencias de la dimensión resultado de los empleados	28
Tabla 17	Prueba de normalidad de las variables proceso administrativo y desempeño laboral	29
Tabla 18	Escala de correlación e interpretación	30
Tabla 19	Correlación entre el proceso administrativo y el desempeño laboral	31
Tabla 20	Correlación entre el proceso administrativo y los rasgos de los empleados	32
Tabla 21	Correlación entre el proceso administrativo y el comportamiento de los empleados	33
Tabla 22	Correlación entre el proceso administrativo y resultado de los empleados	34

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general determinar la relación entre el proceso administrativo y desempeño laboral en Betcris, Lima, 2017, el método de esta investigación es hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada con un nivel descriptivo – correlacional y un diseño de investigación no experimental de corte transeccional. Para este fin se desarrolló un cuestionario de 22 ítems en escala tipo Likert con una confiabilidad muy alta según el coeficiente de 0.910 del alfa de Cronbach y se aplicó una encuesta a un total de 37 trabajadores de la empresa Betcris. Los datos fueron procesados con ayuda del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 24, se obtiene como resultado al desarrollar la prueba Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,578 y se concluye con este valor que si existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

Palabras clave: Proceso administrativo, desempeño laboral, planeación, organización, comportamiento de los empleados.

ABSTRACT

This thesis has as a general objective to determine the relationship between the administrative process and work performance in Betcris, Lima, 2017, the method of this research is hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of research is applied with a descriptive - correlational level and a non-experimental research design of a transeccional nature. For this purpose, a 22-item Likert-type questionnaire was developed with a very high reliability according to the coefficient of 0.910 of Cronbach's alpha and a survey was applied to a total of 37 workers of the Betcris company. The data was processed with the help of the statistical software IBM SPSS Statistics version 24, obtained by developing the Rho Spearman test a correlation coefficient of 0,578 and conclude with this value that there is a considerable positive correlation between the study variables.

Keywords: Administrative process, work performance, planning, organization, employee behavior.