



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores en el Organismo
Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Jorge Magno Choes Dávila (ORCID: 0000-0001-8689-5316)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Luciana y Tomás, mis hijos, por ser el motivo que me empuja a ser mejor cada día, y no darme por vencido.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme conocer a las personas correctas que me apoyaron en todo el camino para alcanzar este logro académico.

A mi familia por su comprensión y apoyo.

A los colaboradores de Osiptel que participaron en el desarrollo de la investigación con la información proporcionada.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CHOES DAVILA JORGE MAGNO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, 2019

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesus Padilla Caballero

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: 

VOCAL: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

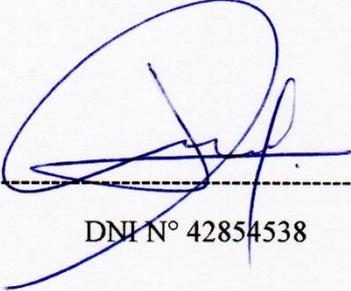
Declaración de Autenticidad

Yo, **Jorge Magno Choes Dávila** con DNI N° **42854538**., a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, 2019, 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 en los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de Enero del 2020.



DNI N° 42854538

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública.



Jorge Magno Choes Dávila
DNI N° 42854538

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	9
2.1 Tipo y diseño de investigación	9
2.2 Operacionalización	9
2.3 Población y muestra	10
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	10
2.5 Procedimiento	13
2.6 Método de análisis de datos	13
2.7 Aspectos éticos	13
III. Resultados	14
IV. Discusión	17
V. Conclusiones	19

VI. Recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	28
Anexo 2 : Operacionalización de las variables	32
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	35
Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos	39
Anexo 5: Confiabilidad pruebas piloto	52
Anexo 6: Base de datos	56
Anexo 7: Dictamen	61

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1 Procesos administrativos.	33
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2 Desempeño laboral	34
Tabla 3. Distribución de los jueces evaluadores, Variable 1	11
Tabla 4. Prueba de confiabilidad variable 1: Procesos administrativos	12
Tabla 5. Distribución de los jueces evaluadores, Variable 2	12
Tabla 6. Prueba de confiabilidad variable 2: Desempeño laboral	13
Tabla 7. Nivel de Procesos administrativos	14
Tabla 8. Nivel de Desempeño laboral	15
Tabla 9. Sistema de hipótesis de la investigación	16

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de Procesos administrativos	14
Figura 2 Nivel de Desempeño laboral	15

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre los Procesos administrativos y el desempeño laboral de trabajadores del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básica, su diseño y nivel, correlacional. La muestra fue de 80 colaboradores a quienes se le aplicaron los cuestionarios de Procesos administrativos adaptados del autor Freddy Ortiz (2017) y para Desempeño laboral adaptado de los autores Gina Téllez (2018) ambos cuestionarios adaptados por el investigador cuyos resultados fueron que los procesos administrativos se relaciona directa ($Rho=0,540$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño laboral de los trabajadores del Organismo supervisor de la Inversión privada en Telecomunicaciones, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

La relevancia de esta investigación se sustenta en que la entidad pueda tomar medidas correctivas buscando la mejora de los procesos administrativos, lo cual influye en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual se ve reflejado en beneficio de los usuarios.

Palabras clave: Procesos, desempeño, colaboradores, relación, administrativos.

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between administrative processes and the labor performance of workers of the Supervisory Body of Private Investment in Telecommunications. The research approach was quantitative of basic type, its design and level, correlational. The sample was of 20 collaborators to whom the administrative processes questionnaires of the author Freddy Ortiz (2017) and for Work performance of the authors Gina Tellez (2018) were applied, both questionnaires adapted by the researcher whose results were the administrative processes that directly related ($Rho = 0.540$) and potentially ($p = 0.000$) with the work performance of the workers of the Supervisory Body of Private Investment in Telecommunications, 2019, the alternative hypothesis is accepted and the ratio is high.

Keywords: Learning, cooperative, skills, social, students.