



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE  
PRODUCCIÓN DE LAS PANADERÍAS DE LA CIUDAD DE  
TARAPOTO AÑO 2014.**

---

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

**AUTORA:**

**VELASQUEZ USQUEANO YUMI LIZBETH**

**ASESORA:**

**Dra. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2014**

## **PAGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva**

**Presidenta**

---

**Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol**

**Secretaria**

---

**Mg. Nancy Aguilar Aragón**

**Vocal**

## DEDICATORIA

Son muchas las personas especiales a las que les gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otros en el cielo. Sin importar en donde estén o si alguna vez llegan a leer esta dedicatoria quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi Asesora la Dra. Alicia Calvanapon Alva que con su exigencia y ayuda hicieron posible esta investigación.

A la Universidad César Vallejo en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales por permitirme ser parte de una generación de triunfadores.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Yumi Lizbeth Velásquez Usqueano; con DNI N° 70450653, 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 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.

**Trujillo, Diciembre del 2014.**



---

**YUMI LIZBETH VELASQUEZ USQUEANO**

**DNI. N°70450653**

## PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LAS PANADERÍAS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO AÑO 2014.**; con la finalidad de Determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de los colaboradores del área de producción de las panaderías, de la ciudad de Tarapoto año 2014. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

LA AUTORA.

# INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO METODÓLOGICO .....	27
2.1. Hipótesis.....	27
2.2. Variables.....	27
2.3. Operacionalización de Variables .....	27
2.4. Metodología .....	29
2.5. Tipo de Estudio.....	29
2.6. Diseño.....	29
2.7. Población y Muestra.....	29
2.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	29
III. RESULTADOS .....	32
IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	63
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	71
ANEXO.....	72

## RESUMEN

La presente investigación fue realizada en la provincia de San Martín, distrito de Tarapoto, la cual tiene como finalidad determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de los colaboradores del área de producción de las panaderías, de la ciudad de Tarapoto a fin de solucionar los problemas que allí se encuentran.

Siendo la presente de tipo no experimental y diseño descriptivo en donde se utilizó como población a los trabajadores del área de producción de tres panaderías Lila, Mircodoni y Deli, se utilizó como instrumentos el análisis documental así mismo para el recojo de información fue realizado mediante entrevistas diseñada especialmente para los fines de la investigación, al término del recojo de información, los datos fueron procesados en tablas y gráficos en el programa Microsoft – Excel de igual manera en el SPSS mediante la prueba de Pearson, con la finalidad de facilitar el entendimiento de la información obtenida, es así que luego de obtener los resultados se concluyó que existe una relación entre las variables objeto de estudio ya la prueba de Pearson así lo sustenta, siendo el valor P menor a 0.05, y el valor R de 0.99 el cual indica que la relación es alta, aceptando de esta manera la hipótesis alterna de la investigación.

**Palabras claves:** Gestión, proceso y Productividad

## ABSTRACT

This research was conducted in the province of San Martin, district of Tarapoto, which aims to determine the relationship management processes with the productivity of employees from the production of bakeries in the city of Tarapoto to solve the problems that are there.

Since this non-experimental descriptive design where it was used as a population to workers in the production area three Lila bakeries, Mircodoni and Deli, document analysis likewise used as instruments for information gathering was conducted through surveys designed especially for research purposes at the end of information gathering, data were processed in tables and graphs in Microsoft program - Excel equally in SPSS using Pearson's test, in order to facilitate understanding of the information obtained, so that after getting the results it was concluded that there is a relationship between the variables under study and Pearson test and sustains, being the P less than 0.05 value, and the R value of 0.99 which indicates that the ratio is high, thereby accepting the alternative hypothesis of the research.

**Keywords:** Management, process and Productivity