



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONTROL DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA DE UNA EMPRESA COURIER DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

JAIME FERNANDO OBREGÓN CARDOZA

ASESOR:

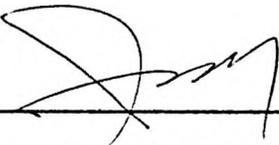
Mg. YRMA NEYRA CARBAJAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2014



DR. BERNARDO COJAL LOLI

PRESIDENTE



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA

SECRETARIO



MG. TERESA GONZALES MONCADA

VOCAL

Dedicatoria

A mi hijo Fabrizio Stefano, quien es el motor en cada emprendimiento que realizo, a quien trato de inculcar principios y valores.

A mi novia Alicia, por su paciencia en todo este tiempo de estudio, por su apoyo incondicional, apoyo en cada uno de mis proyectos.

A mi madre Ana María que desde el cielo me guía en cada paso y acción de mi vida.

A mi Padre, mis hermanos y demás familiares, por su apoyo incondicional en todo este tiempo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud para seguir una carrera profesional.

A mi empresa que me brindó las facilidades para iniciar este nuevo reto, a mis compañeros por compartir la carrera universitaria in house.

A la Universidad César Vallejo, Programa Sube, por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

A la Mg. Yrma Neyra, que además de transmitir su vocación investigadora, nos orientó y estimuló constante y directamente en todo el desarrollo de la tesis.

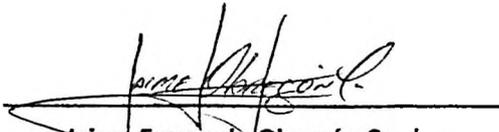
DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Jaime Fernando Obregón Cardoza con DNI N° 10637662, 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, Julio del 2014



Jaime Fernando Obregón Cardoza

DNI N° 10637662

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Control de Procesos y Productividad Laboral en el servicio de Mensajería de una empresa courier de Lima Metropolitana en el año 2014", 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.

INDICE

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	11
II. Marco Metodológico	34
Variables	34
Operacionalización de las variables	35
Metodología	36
Tipos de Estudio	37
Diseño de Investigación	37
Población y Muestra	37
Unidad de análisis	38
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
Métodos de análisis de datos	39
Aspectos Éticos	39
III. Resultados	40
IV. Discusión	57
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias Bibliográficas	61
Anexos	
Matriz de Consistencia	63
Informes de expertos	64
Cuestionario de Control de Procesos y Productividad Laboral	72
Tablas y figuras (resultados cuestionario de preguntas)	74

INDICE DE TABLAS

Pregunta 1	74
Pregunta 2	75
Pregunta 5	76
Pregunta 6	77
Pregunta 7	78
Pregunta 8	79
Pregunta 9	80
Pregunta 10	81
Pregunta 12	82
Pregunta 13	83
Pregunta 14	84
Pregunta 15	85
Pregunta 17	86
Pregunta 18	87
Pregunta 19	88
Pregunta 20	89
Pregunta 21	90
Pregunta 22	91
Pregunta 23	92
Pregunta 25	93
Pregunta 26	94
Pregunta 27	95
Pregunta 29	96
Pregunta 31	97
Pregunta 32	98
Pregunta 33	99
Pregunta 34	100
Pregunta 35	101
Pregunta 37	102

Pregunta 38	103
Pregunta 39	104
Pregunta 40	105
Pregunta 41	106
Pregunta 43	107
Pregunta 46	108
Pregunta 47	109
Pregunta 48	110
Pregunta 49	111

RESUMEN

Control de Procesos y la Productividad Laboral en el servicio de mensajería de una empresa Courier de Lima Metropolitana en el año 2014 es el título de la investigación presentada la misma que tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el control de procesos y la productividad laboral. Según la teoría de Idalberto Chiavenato (2007) al respecto con el control de procesos nos expresa las siguientes dimensiones de Organización, Planificación y Dirección; así mismo Humberto Gutiérrez Pulido (2010) al respecto con la Productividad laboral la dimensiona con el enfoque de efectividad, eficacia y eficiencia.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional y el diseño no experimental, se ha recogido las respuestas de la totalidad de su población que son de 40 integrantes mediante la aplicación de un cuestionario compuesto por 50 preguntas, utilizando el método de evaluaciones sumarias (escala de Likert), siendo procesadas con el programa de computo de análisis estadístico SPSS Statistics IBM, versión 22, la información obtenida nos permitió discutir concluir y recomendar el desarrollo de esta investigación, lo cual nos será bastante útil y obtener mejores resultados, Los cuales se esperan obtener un máximo beneficio en la empresa.

Palabras claves: Control de procesos / Productividad laboral / Relación.

ABSTRACT

Process Control and Labor Productivity in the courier company Courier of Lima in 2014 is the title of the research presented the same main objective was to identify the relationship between process control and labor productivity. According to the theory of Idalberto Chiavenato (2007) about the process control we expressed the following dimensions of Organization, Planning and Management; Likewise Humberto Gutierrez Pulido (2010) about the labor productivity the dimensions with the focus of effectiveness, efficiency and effectiveness.

The research is correlational descriptive and non experimental design, has collected the responses of the entire population who are 40 members by applying a questionnaire with 50 questions, using the method of summary assessments (Likert scale), being processed with the computer program for statistical analysis IBM SPSS Statistics version 22, the information obtained allowed us to conclude discuss and recommend the development of this research, which we will be quite useful and best results which expected from maximum benefit to the company.

Keywords: Process control / work / productivity ratio.