



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de un modelo de productividad para una
universidad privada de Lima Norte, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Claudia Cinthya Johanna Carrillo Benites

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CARRILLO BENITES, CLAUDIA CINTHYA JOHANNA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

PROPUESTA DE UN MODELO DE PRODUCTIVIDAD PARA UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA NORTE, 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

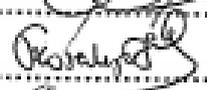
Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Rosalynn Ornella Flores Castañeda

Firma: 

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

...Aprobado... por... mayoría...

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

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar esta la de redacción APA

.....
.....

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.

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mi familia, por el sacrificio que hicimos para poder culminar este nuevo reto profesional y siempre alentarme para seguir adelante en los momentos más difíciles, principalmente a mi hijo que es la fuerza y el motivo para seguir adelante en lo que me propongo.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a mi asesor que ha sabido guiarme semana a semana; a todos los autores de las teorías, que con sus conocimientos ayudan a sustentar este trabajo de investigación y todos los profesores que durante este año y medio compartieron sus conocimientos y me apoyaron

Declaración de Autoría

Yo, **Claudia Cinthya Johanna Carrillo Benites**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Propuesta de un modelo de productividad para la mejora de la calidad en el servicio de una universidad privada de Lima Norte, 2018**” presentada, en 120 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de enero del 2019

Firma

Claudia C.J. Carrillo Benites

DNI: 46115717

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Propuesta de un modelo de productividad para la mejora de la calidad en el servicio de una universidad privada de Lima Norte, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática en la administración de los negocios en especial en los aspectos relacionados con la mejora de la productividad en la calidad del servicio de las universidades.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Claudia Cinthya Johanna Carrillo Benites

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Objetivos	29
II. Método	30
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, operacionalización	32
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	36
III: Resultados	37
IV: Discusión	62
V: Conclusiones	66
VI: Recomendaciones	68

VII. Referencias	70
Anexos	73
Anexo1. Artículo científico	74
Anexo 2 Matriz de consistencia	87
Anexo 3 Formato de validación	89
Anexo 4 Validación de los instrumentos	91
Anexo 5 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	97
Anexo 6 Base de datos	98
Anexo 7 Modelo	104

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable productividad	33
Tabla 2	Resultado de la opinión de expertos	35
Tabla 3	Resultado del análisis de confiabilidad	35
Tabla 4	Productividad	38
Tabla 5	Organización	39
Tabla 6	Motivación	40
Tabla 7	Capacitación	41
Tabla 8	Productividad por edad	42
Tabla 9	Organización por edad	43
Tabla 10	Motivación por edad	44
Tabla 11	Capacitación por edad	45
Tabla 12	Productividad por sexo	46
Tabla 13	Organización por sexo	47
Tabla 14	Motivación por sexo	48
Tabla 15	Capacitación por sexo	49
Tabla 16	Productividad por mayor grado obtenido	50
Tabla 17	Organización por mayor grado obtenido	51
Tabla 18	Motivación por mayor grado obtenido	52
Tabla 19	Capacitación por mayor grado obtenido	53
Tabla 20	Productividad por tiempo de servicio	54
Tabla 21	Organización por tiempo de servicio	55
Tabla 22	Motivación por tiempo de servicio	56
Tabla 23	Capacitación por tiempo de servicio	57
Tabla 24	Productividad por tiempo de llegada al trabajo	58
Tabla 25	Organización por tiempo de llegada al trabajo	59
Tabla 26	Motivación por tiempo de llegada al trabajo	60
Tabla 27	Capacitación por tiempo de llegada al trabajo	61

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de la productividad	38
Figura 2	Niveles de la organización	39
Figura 3	Niveles de la motivación	40
Figura 4	Niveles de capacitación	41
Figura 5	Niveles de productividad por Edad	42
Figura 6	Niveles de organización por edad	43
Figura 7	Niveles de motivación por edad	44
Figura 8	Niveles de capacitación por edad	45
Figura 9	Niveles de productividad por sexo	46
Figura 10	Niveles de organización por sexo	47
Figura 11	Niveles de motivación por sexo	48
Figura 12	Niveles de capacitación por sexo	49
Figura 13	Niveles de productividad por mayor grado obtenido	50
Figura 14	Niveles de organización por mayor grado obtenido	51
Figura 15	Niveles de motivación por mayor grado obtenido	52
Figura 16	Niveles de capacitación por mayor grado obtenido	53
Figura 17	Niveles de productividad por tiempo de servicio	54
Figura 18	Niveles de organización por tiempo de servicio	55
Figura 19	Niveles de motivación por tiempo de servicio	56
Figura 20	Niveles de capacitación por tiempo de servicio	57
Figura 21	Niveles de productividad por tiempo de llegada al trabajo	58
Figura 22	Niveles de organización por tiempo de llegada al trabajo	59
Figura 23	Niveles de motivación por tiempo de llegada al trabajo	60
Figura 24	Niveles de capacitación por tiempo de llegada al trabajo	61

Resumen

La presente investigación denominada “Propuesta de un modelo de productividad para una universidad privada de Lima Norte, 2018”, tuvo como objetivo proponer un modelo de productividad basado en tres enfoques como organización, motivación y capacitación para analizarlo, evaluarlo e implementarlo dentro de la institución y así se pueda incrementar la productividad de manera eficaz considerando las condiciones y políticas de la institución.

La investigación es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y con un diseño no experimental; se determinó solo una variable, la cual es productividad con tres dimensiones establecidas como organización, motivación y capacitación. La población es de 50 trabajadores y el muestreo es no aleatorio porque se considera como muestra al total de la población; la técnica a emplear será la entrevista y el instrumento es el cuestionario con una buena confiabilidad y validez.

Se determina que si aplica la propuesta de modelo de productividad para una universidad privada de lima norte, partiendo de los resultados obtenidos y se implementará abarcando las dimensiones de organización, motivación y capacitación, evaluadas en el presente trabajo de investigación.

Palabras Clave: productividad, organización, motivación, capacitación, propuesta y modelo.

Abstract

The present research incorporated "Proposal of a productivity model for a private university of North Lima, 2018", aimed at proposing a productivity model based on the same activity as organization, motivation and training for analysis, evaluation and the implementation within the institution and thus productivity can be increased in an effective way as the conditions and policies of the institution.

The research is of the type applied with a quantitative approach of a descriptive type and with a non-experimental design; Only one variable was determined, which is productivity with the dimensions established as organization, motivation and training. The population is 50 workers and the sampling is non-random because it is considered as a total sample of the population; The technique and the use. The interview and the instrument.

It is determined that the proposed productivity model for a private university in the north is applied, part of the results and is implemented covering the dimensions of the organization, motivation and training, evaluations in this research work.

Keywords: productivity, organization, motivation, training, proposal and model.



ESCUELA DE POSGRADO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Propuesta de un modelo de productividad para una universidad privada de Lima Norte, 2018"** de la estudiante **Claudia Cinthya Johanna Carrillo Benites**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 9% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de enero del 2019

Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282

Recibido: 03/09/2019 Claudia Cinthya Johanna CARRILLO BENITES TESIS, TIRADA.docx 3 de 28

ESCUELA DE POSGRADO

Propuesta de un modelo de productividad para una universidad privada de Lima Norte, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Administración de Negocios

ALUMNO:
Dr. Claudia Cinthya Johanna Carrillo Benites

ASesor:
Dr. Moisés Alvar Zapata

SECCIÓN:
Investigación Operativa

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Resumen de coincidencias

9 %

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
2	Entregado a Universida...	2 %
3	elcomercio.pe	<1 %
4	id.ucv.edu.pe	<1 %
5	dspace.upi.edu.ec	<1 %
6	edra.ac.uk	<1 %

High Resolution





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CARRILLO BENTES CLAUDIA CATHYA JOHANNA

D.N.I. : 46.775.717

Domicilio : JR. CACENES, BETA 222 DPTO. 401 - SAN GERMAN - J.N.P.

Teléfono : Fijo : 3407331 Móvil 991483573

E-mail : claudia_cjcb@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CARRILLO BENTES CLAUDIA CATHYA JOHANNA

Título de la tesis:

PROPUESTA DE UN MODELO DE PRODUCTIVIDAD PARA UNA

UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA NORTE, 2018

Año de publicación :2019.....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 18 Febrero, 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARRILLO BENITES CLAUDIA CANTHYA JOHANNA

INFORME TÍTULADO:

PROPUESTA DE UN MODELO DE PRODUCTIVIDAD PARA

UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA NORTE, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

SUSTENTADO EN FECHA: 29 DE ENERO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN