



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso administrativo y desempeño laboral en el área de operaciones
de la Empresa SERPROVISA S.A.C. en el año 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Ramos Geronimo Roberto Carlos (ORCID: 0000-0003-0867-693X)

ASESOR:

Dr. Flabio Romeo Paca Pantigoso (ORCID: 0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a mis padres que me dieron la vida y las oportunidades que tengo en esta vida, por sus cuidados, dedicación y formarme como persona en esta sociedad.

A mi tío porque es la persona que admiro y veo como ejemplo a seguir adelante, un buen profesional a quien estimo mucho.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por la formación y desarrollo académico de mi carrera profesional, a los docentes que desde el inicio demostraron su profesionalismo, experiencia y ayudaron a fortalecer mis conocimientos y en especial a mi asesor Flabio Romeo Paca Pantigosa.

Por otro lado agradecer a la empresa Serprovisa S.A.C. al Gerente General Milagros Perone Valle por darme la oportunidad de laborar y realizar la aplicación de mi investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	7
III.METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población y muestra	21
3.4 Técnicas e instrumentos de datos	21
3.5 Procedimiento	25
3.6 Métodos de análisis de datos	25
3.7 Aspectos Éticos	25
IV.RESULTADOS	27
V.DISCUSIÓN	32
VI.CONCLUSIONES	35
VI.RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Validación por juicio de expertos – Primera variable	24
Tabla 2: Validación por juicio de expertos – Segunda variable	25
Tabla 3: Expertos de validación de cuestionario	26
Tabla 4: Análisis de fiabilidad – Primera Variable	26
Tabla 5: Análisis de fiabilidad – Segunda Variable	27
Tabla 6: Resultados de Primera Variable – Segunda Variable	30
Tabla 7: Resultados de Primera Dimensión – Segunda Variable	31
Tabla 8: Resultados de Segunda Dimensión – Segunda Variable	32
Tabla 9: Resultados de Tercera Dimensión – Segunda Variable	33
Tabla 10: Resultados de Primera Dimensión – Segunda Variable	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre proceso administrativo y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa Serprovisa S.A.C. en el año 2017. El método utilizado para esta investigación es el método hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Para realizar el estudio se realizó un censo de 30 colaboradores del área de operaciones, utilizando para la recolección de datos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El procesamiento se realiza con el programa estadístico SPSS 22 y Excel. Los resultados arrojaron un alfa de Cronbach de 0.839 para la variable proceso administrativo y 0.822 para la variable desempeño laboral; para la prueba de hipótesis de la investigación se usó la correlación Rho de Spearman, que nos permitió concluir que si existe relación entre el proceso administrativo Rho = 0.626, sus dimensiones (planeación Rho = 0.332, organización Rho = 0.125, dirección Rho = 0.645 y control Rho = 0.534) y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa Serprovisa S.A.C. del año 2017.

Palabras clave: desempeño laboral, planeación, organización, evaluación, control.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the relationship between the administrative process and the work performance of the employees of the operations area of Serprovisa S.A.C. in the year 2017. The method used for this research is the hypothetical deductive method, the type of research was applied, descriptive correlational level and non-experimental cross-sectional design. To carry out the study, a census of 30 employees from the operations area was carried out, using the survey technique and the questionnaire as an instrument for data collection. The processing is done with the statistical program SPSS 22 and Excel. The results showed a Cronbach's alpha of 0.839 for the administrative process variable and 0.822 for the labor performance variable; for the hypothesis test of the investigation Spearman's Rho correlation was used, which allowed us to conclude that if there is a relationship between the administrative process Rho = 0.626, its dimensions (Rho planning = 0.332, organization Rho = 0.125, address Rho = 0.645 and Rho control = 0.534) and work performance of the employees of the operations area of Serprovisa SAC of the year 2017.

Keywords: work performance, planning, organization, evaluation, control.