



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos y el desempeño laboral en una
empresa de telecomunicaciones, distrito de Miraflores, Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Aponte Acevedo Jenny Victoria (ORCID: 0000-003-1962-8466)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez Edwin (ORCID: 0000-0003495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mi familia, por el apoyo incondicional que me brindan, en especial mis padres y a mi esposo por que fue quien me alentó a iniciar esta carrera y también por su asesoría con sus conocimientos.

Agradecimiento

Eterna gratitud a Dios, por darme la fuerza y convicción en mis estudios. Agradezco o a mis padres, esposo, compañeros de trabajo, y mi jefe directo por su apoyo en la investigación. Asimismo, al Dr. Edwin Arce quien me brindo una calidad de enseñanza.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de variables	24
Tabla 2: Validación de juicio de experto	27
Tabla 3: Escala de valores de confiabilidad	27
Tabla 4: Confiabilidad	28
Tabla 5: Dimensión Actividades	30
Tabla 6: Planificación	31
Tabla 7: Dimensión Compromiso	32
Tabla 8: Dimensión clientes	33
Tabla 9: Dimensión Desempeño Individual	34
Tabla 10: Dimensión Capacitación	35
Tabla 11: Dimensión Ambiente laboral	36
Tabla 12: Dimensión Clima Organizacional	37
Tabla 13: Pruebas de normalidad	38
Tabla 14: Escala de correlación	39
Tabla 15: Análisis de correlación	40
Tabla 16: Nivel de correlación Actividades y el desempeño laboral	41
Tabla 17: Nivel de correlación planificación y el desempeño laboral	42
Tabla 18: Nivel de correlación: compromiso con desempeño laboral	43
Tabla 19: Correlación: Especificaciones técnicas gestión abastecimiento	44

Índice de anexos

Anexo 1: Certificado de validez de contenido del instrumento	55
Anexo 2: instrumento	59
Anexo 3: Base de datos	61
Anexo 4: Matriz de consistencia	63

Resumen

La indagación tuvo como propuesta general la interacción de la Gestión por Procesos y el Desempeño laboral en una empresa de telecomunicaciones, distrito de Miraflores, Lima, el nivel de estudio fue representativo. La cantidad de personas que se consideró para la investigación fue un total de 40 trabajadores; aplicándose los instrumentos con el método censal, se toma una proporción de una cantidad mínima. El método fue la encuesta, como herramienta de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert con un total de 60 preguntas. Para iniciar el proceso de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 24, y se logró establecer la confiabilidad del instrumento por medio del alfa de Cronbach. Para determinar la relación de las variables se utilizó método de Spearman. Finalmente, se determinó que existe relación positiva con $RHO = 0.868$ entre la variable Gestión por procesos y el desempeño laboral.

Palabras claves: gestión por procesos, desempeño laboral, planificación.

Abstract

The general purpose of the investigation was the interaction of Process Management and Work Performance in a telecommunications company, Miraflores district, Lima, the level of study was representative. The number of people considered for the investigation was a total of 40 workers; By applying the instruments with the census method, a proportion of a minimum quantity is taken. The method was the survey, as a data collection tool, a Likert questionnaire with a total of 60 questions. To start the process of the information, the statistical tool SPSS 24 was used, and the reliability of the instrument was established through Cronbach's alpha. To determine the relationship of the variables, the Spearman method was used. Finally, it was determined that there is a positive relationship with $RHO = 0.868$ between the variable Management by processes and work performance. Key words: Management by processes, Labor Performance, Planning.

Keywords: process management, job performance, planning.