



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS
CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI
S.A. SAN ISIDRO, 2018**

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

AUTORA:

POVIS LAMILLA, KRISTELL

ASESOR:

Dr. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **KRISTELL POVIS LAMILLA** cuyo título es: **"LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI S.A SAN ISIDRO, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) CATORCE (letras).

Lima, 27 de junio del 2019.


.....
Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA
PRESIDENTE


.....
Mg. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE
SECRETARIO


.....
Dr. SEVERINO ANTONIO DÍAZ SAUCEDO
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante estos largos y duros cinco años.

A mi madre Carmen, por darme la vida, amarme incondicionalmente, creer en mí y porque siempre me apoyaste en mis momentos felices y tristes durante esta etapa. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti y a mi padre Ulises, que a pesar de la distancia siempre está conmigo en todo momento. A mi hermano Michell por su apoyo por sobre todas las cosas

A mi abuela Alicia (QEPD) por quererme y estés donde estés siempre llevo tus sabios consejos mi “alicha” y a mi abuelito Federico que está con nosotros llenando de luz nuestras vidas.

Agradecimiento

A Dios, por sobre todas las cosas

Al fundador de nuestra universidad "César Acuña Peralta", por permitir el acceso a una mejor educación a miles de jóvenes peruanos, a través de los diversos beneficios económicos que permitan a los alumnos continuar superándose con el único fin de cumplir sus más ansiados sueños, el de llegar a ser profesional y tener una vida exitosa.

A su vez, agradecer a las personas que me ayudaran de manera desinteresada en la realización de esta investigación, al Dr. Antonio Diaz Saucedo que guio este trabajo y me brindo minutos de su tiempo y a todos los docentes. Muy agradecida con todos.

Declaración de autenticidad

Yo, Kristell Povis Lamilla, con DNI N° 76990392, 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, 29 de diciembre del 2018



Kristell Povis Lamilla

Presentación

Señores miembros de Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” La gestión por procesos relacionada con las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. del distrito de San Isidro, Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora

ÍNDICE

Presentación del Jurado	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaración de autenticidad.....	5
Presentación	6
I. Introducción	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. Internacionales	15
1.2.2. Nacionales.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	23
1.4.1. Problema General	23
1.4.2. Problemas Específicos.....	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.5.1. Justificación práctica	24
1.5.2. Justificación teórica.....	24
1.5.3. Justificación metodológica.....	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.6.1. Hipótesis general	24
1.6.2. Hipótesis específicas	24
1.7. Objetivo.....	25
1.7.1. Objetivo General	25
1.7.2. Objetivos Específicos	25
II. Método	26
2.1. Diseño de investigación	26

2.1.1. Tipo de investigación	26
2.1.2. Enfoque de la investigación	26
2.1.3. Nivel de investigación	26
2.2. Variables y operacionalización	27
2.2.1. Variables.....	27
2.2.2. Operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra	29
2.3.1. Población.....	29
2.3.2. Muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	29
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	29
2.4.3. Validez	30
2.4.4. Confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	32
III. Resultados	33
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
ANEXOS	51
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	51
Anexo 02: Validación de instrumento de recolección de datos.....	52
Anexo 03: Base de datos.....	58

TABLA DE CONTENIDO

Tabla 1: Matriz de operacionalización	28
Tabla 2: Validación de juicio de expertos	30
Tabla 3: Rango de correlación de Spearman	30
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos	31
Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad.....	31
Tabla 6: Variable 1	33
Tabla 7: Variable 2	34
Tabla 8: Dimensión 1 – variable 1	35
Tabla 9: Dimensión 2 – variable 1	35
Tabla 10: Dimensión 3 – variable 1	36
Tabla 11: Dimensión 1 – variable 2	36
Tabla 12: Dimensión 2 – variable 2	37
Tabla 13: Dimensión 3 – variable 2	38
Tabla 14: Correlación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa	39
Tabla 15: Correlación entre la gestión por procesos y el conocimiento.....	40
Tabla 16: Correlación entre la gestión por procesos y las competencias	41
Tabla 17: Correlación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva	42

TABLA DE FIGURAS

Figura N° 1: Grafico de barras gestión por procesos	33
Figura N° 2: Grafico de barras capacidades de gestión administrativa.....	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018. La presente investigación tiene como metodología; un diseño no experimental de corte transversal, el tipo de investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo y con un nivel descriptivo-correlacional, debido a que establece relación entre dos variables: la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. Se aplicó una prueba con las dimensiones de la variable 1: planificación, organización y mejora continua, para la variable 2: conocimiento, competencias y comunicación efectiva; la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Los instrumentos han sido validados mediante el juicio de expertos y determinaron que son válidos con un nivel de confiabilidad de un Alfa de Cronbach de 0,804. Las tablas de frecuencia se han elaborado mediante el SPSS Statistics v.24. La presente investigación se concluye que el objetivo general de la investigación se logró cumplir; es decir se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.

Palabras Clave: Gestión, procesos, capacidades, competencias.

Abstrac

The general objective of this research was to determine the relationship between process management and the administrative management capabilities of TCI S.A. San Isidro, 2018. The present investigation has as methodology; a non-experimental cross-sectional design, the type of applied research, with a quantitative approach and with a descriptive-correlational level, because it establishes a relationship between two variables: process management and the administrative management capabilities of the company TCI S.A. A test with the dimensions of variable 1 was applied: planning, organization and continuous improvement, for variable 2: knowledge, competences and effective communication; the sample consisted of 80 workers. The instruments have been validated through expert judgment and determined that they are valid with a reliability level of a Cronbach's alpha of 0.804. Frequency tables have been developed using SPSS Statistics v.24. The present investigation concludes that the general objective of the investigation was achieved; that is to say, the relationship that exists between the management by processes and the administrative management capacities of the company TCI S.A. San Isidro, 2018.

Keywords: Management, processes, capacities, competences.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día en el globalizado no solo basta con poder innovar en la calidad de los servicios, es necesario identificar los procesos para indicar a todas las personas que integran la organización (trabajadores) teniendo como resultado optimizar la utilización de los recursos y agilizar los flujos de trabajo. Las organizaciones empresariales vienen teniendo dificultades respecto a su dinámica laboral, encontrando un déficit en las competencias de los trabajadores y desconocimiento de sus funciones en el cargo que ocupan.

Según el informe de Visión Deloitte en “Uruguay muchas empresas ya han adoptado un enfoque de Gestión basado en Procesos e incorporado tecnologías orientadas a darle soporte, no obstante, muchas otras aún cuestionan su utilidad y su aplicabilidad dentro de su realidad concreta. Es por esta razón que se reflexiona sobre el valor de la Gestión por Procesos, su capacidad para generar resultados sobre el desempeño del negocio, su aplicabilidad en nuestras empresas y en qué medida éstas se encuentran preparadas para ello, la gestión por procesos o BPM desafía los modelos operativos tradicionales al introducir un nuevo modelo, que concibe los procesos de negocio como un activo estratégico clave para la organización, permitiendo mejorar la asignación de recursos y realizar una gestión consistente a lo largo de las diferentes funciones desempeñadas en la organización”. (Visión Deloitte, 2014, p.8).

Así también, “la visión de procesos en una organización representa un cambio de perspectiva, significa dar vuelta la organización sobre su costado, identificando las actividades que contribuyen a la generación de valor y optimizando el desempeño de los procesos considerados globalmente en lugar del desempeño de las actividades dentro de cada una de las funciones” (Rodríguez y Alpuin, 2014, p.12)

Por otro lado, Jeisat en el artículo para la Public Organization Review, titulado “Rethinking Administrative Capacity Development: The Arab States” (‘Repensando el desarrollo de la capacidad administrativa: los estados árabes’), indica que “capacidad administrativa es un imperativo de una gobernanza eficaz. Para desarrollar la capacidad administrativa, necesitamos una conceptualización clara, una mejor definición de los componentes críticos y métodos fiables para influir en ellos dando respuesta a esas

necesidades sugiriendo la separación de la capacidad administrativa con el fin de definir sus elementos y sus efectos sobre la capacidad colectiva de un sistema”. (2012, prr.2)

Así también, la Municipalidad de Recreo, gestionó oportunamente el Programa de Fortalecimiento Institucional Provincial y Gestión Financiera (PROFIP II). “Este es un programa perteneciente a la Secretaría de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas de la Nación, ejecutado a través de Unidad Coordinadora y Ejecutora Nacional (UCEN); tiene por objetivo principal modernizar el sistema público de gestión financiera y presupuestaria y fortalecer la gestión administrativa estatal. Se prevé consolidar la estructura funcional del municipio, mediante la mejora de los principales procedimientos para la prestación de servicios a los contribuyentes, el desarrollo de un sistema de gestión de expedientes adecuado a las necesidades operativas del municipio y la modernización tecnológica y la capacitación del personal para la ampliación de la prestación de servicios” (2017, prr.5)

Nuestro país, no es ajeno a ello, la empresa de Transporte Confidencial de Información-TCI se ha evidenciado que los trabajadores desconocen sus funciones y al mismo tiempo los procedimientos que maneja la mencionada empresa, siendo este los resultados evidenciados en un deficiente desempeño en ellos, su estructura organizativa gerencial se burocratizo, no tiene una línea de comunicación horizontal. Por otro lado, no se tiene un orden en cuanto al contrato de jefaturas, ya que están personas cuando llegan, traen nuevas ideas cambiado los planes iniciales del área responsable, por lo que los cargos de confianza son improvisados siendo estas no especializados en lo designado y en su mayoría de veces a favores personales no siendo técnicamente analizado los perfiles de puesto ocupando así cargos no correspondientes, a esto se le añade la falta de la estructuración del Manual de Organización de Funciones-MOF, así mismo: la estructura orgánica de TCI, esta desactualizado debido a que no está acorde a las funcionalidades de los puestos y cargos del personal que existe en dicha empresa, sumando a la falta de coordinaciones entre áreas y trabajadores para el buen desarrollo de las funciones, podemos mencionar que la ausencia de indicadores y evaluaciones de desempeño contribuye a que algunas decisiones queden en la subjetividad y no a la objetividad de TCI. Por ello en función a la problemática, surgen las interrogantes que son propicios de ser investigados con la finalidad de proponer alternativas para una mejora de la gestión por procesos y capacidades del personal de la empresa TCI.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Martínez (2012), en su tesis “*Propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio-México*”, para obtener el grado de bachiller en Administración, realizado en la Universidad de Guadalajara de México. El objetivo del presente estudio es implementar un modelo de gestión por procesos de negocio. El diseño de la investigación fue de tipo mixto, descriptiva y correlacional, la población fue de 105 trabajadores. La conclusión de la presente investigación, son las buenas prácticas que se implementaron, ya que el modelo que diseñaron esta para adaptarse a los cambios, sin perder su esencia es decir ser eficientes y eficaces, con un enfoque en las personas, los procesos, la tecnología, apoyados a un liderazgo excepcional.

Llanes, Godínez, Pinol y García. (2012), en su investigación “*Gestión por procesos a la gestión integrada por procesos*”, aplicada en la ciudad de la Habana, Cuba. El objetivo del trabajo se basó en un enfoque de integración el cual se basó en procesos integrados para la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos, bajo el alcance de los sistemas integrados. En la mencionada investigación se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal. El nivel de investigación fue aplicado. Finalmente se concluye que el enfoque de integración basado en los procesos integrados permite gestionar los requisitos unificados aplicables, la determinación de las interacciones y la gestión de los agujeros negros en la empresa.

Mazón (2015), en su investigación “*La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro, Quito*”. Tesis para obtener el título de Administrador, realizado en la ciudad de Quito. La metodología empleada para llevar a cabo los objetivos fue inductiva-deductiva, y en base a las opiniones de los involucrados, se ha podido establecer deducciones inherentes al objeto de estudio, la población fue de 65 trabajadores. Finalmente se concluye que existe un impacto elevado de la difusión publicitaria empleada en la empresa.

Beltrán (2015), en su investigación “*La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la Policía Nacional del Ecuador*”. Tesis para obtener el grado de bachiller en Administración en la ciudad de Quito. La presente investigación tiene como objetivo es contribuir de manera significativa con el personal policial en todos sus niveles

jerárquicos y organizacionales. La investigación se enmarcó en un estudio analítico – descriptivo, el contenido de instrumento de recolección de información que es la encuesta, y el método de análisis empelado para el efecto. Se concluye indicando que influye directamente en la percepción del talento humano policial en territorio, en donde se realizan las actividades operativas.

1.2.2. Nacionales

Merino (2014), en su tesis *“Gestión por procesos y su relación con la gestión administrativa de la Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014”*. Tesis para obtener el grado de magister en gestión pública en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa de la Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014. Se utilizó el método analítico, sintético y comparativo; con un diseño descriptivo de corte transversal; y una población de 80 trabajadores. En el que concluye, que existe evidencia para afirmar que la gestión por proceso se correlaciona con la gestión administrativa de los trabajadores administrativos de la Sede Central de EsSalud.

Fernández y Ramírez (2017), en sus tesis *“Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B”*. Tesis para obtener el grado de Bachiller en Administración en la ciudad de Chiclayo. El objetivo principal de esta investigación es elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos. El proceso metodológico se basa en el recopilar la información mediante el análisis de documentos. Se concluye que, el equipo ablandador no cuenta con un tanque de sal muera, no cuentan con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra, etc.

Cárdenas (2015), en sus tesis *“La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N.º 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014, Lima- Perú”*. Tesis para obtener el grado de magister en administración de la educación. El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Es de tipo aplicada correlacional y comprende un diseño no experimental de corte transversal.

Como resultado se obtuvo que la mayoría de los docentes consideran que la gestión administrativa está en un nivel ineficiente sobre la labor que realizan los directivos, con respecto a la calidad del servicio educativo se considera que no es buena; con una correlación moderada de 0.546.

Calero (2016), en su tesis *“Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral, Perú”*. Tesis para obtener el grado de Bachiller en la ciudad de Huaral. En presente trabajo tiene como objetivo demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios. La presente investigación tiene como objetivo demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año. En la presente investigación se utilizó el método no experimental y transversal bajo el enfoque cuantitativa, de tipo aplicada correlacional. Como técnica se utilizó la encuesta. La población son un total de 65 trabajadores entre nombrados y contratados. Se concluye que, la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría de gestión por procesos

Según Dent y Hughes (1998): “Actualmente los ejecutivos de muchas organizaciones consideran que su labor es una serie de silos funcionales dedicados a sus propias necesidades”. (p.264)

Según Lusthaus 2002:

“[...] Contar con una visión clara y hacerla realidad por medio de la ardua labor diaria la cual fluye sin altibajos dentro de una empresa depende en gran medida de procesos establecidos. Estos sistemas y operaciones de gestión que agregan valor interno los cuales exceden las fronteras funcionales y departamentales. Así también se basan en mecanismos que guían las interacciones entre los grupos laborales de una empresa a fin de poder optimizar y asegurar el trabajo y se cumplan en lugar de poder verse impedido u obstaculizado.” (p.34)

Según Pérez 2012:

“[...] Las empresas reconocidas como líderes de gestión han observado que siendo aún mucho más importante disponer de parámetros estratégicos, la ventaja competitiva es más duradera si está basada en los procesos a través de los cuales se busca implementar. Por ello, la gestión por procesos se ubica como técnica de gestión la cual tiene como respuesta a las incertidumbres del entorno competitivo, así también existe una mayor participación del personal y ello promueve la mejora

continua.” (p.94)

Variable 1: Gestión por procesos

Según Lusthaus 2002 indica que: “la gestión por procesos es tarea de alinear e integrar distintas prácticas y culturas de diferentes segmentos de la empresa por medio de la implementación de sistemas que se apliquen de manera uniforme a todas las áreas de la organización”. Por ello, se considera una metodología para la administración y mejora de los procesos de una organización, la cual se plantean en cinco fases:

Según Bravo (2013):

“[...]La gestión por procesos ve a los procesos como innovaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Por ello, se entiende que los procesos establecen formas de intervención que tiene como punto importante cumplir los objetivos trazados de la organización y tener una mejora en múltiples aspectos organizacionales: eficiencia, calidad, productividad y muchos más. Así también, no tiene finalidad por sí misma, sino que es un medio para poder lograr las metas empresariales”. (p.7)

Dimensión 1: Planificación

Según Bravo (2013):

“[...]La planificación se basa en un proceso sistemático continuo y creativo mediante el cual una empresa define su visión, toma de decisiones, revisa evalúa y acomoda periódicamente sus planes; así mismo, la empresa debe contar con la capacidad y flexibilidad para poder responder rápidamente al entorno dinámico y cambiante, que puede requerir cambios a un futuro”. (p, 12)

Indicador 1: Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos en las empresas se basan en los resultados que ellos desean alcanzar en un determinado tiempo, por otro lado, según Grant (1996): “[...]en base a los Objetivos Estratégicos, se tomarán decisiones relevantes [...]Comprometeremos normalmente recursos significativos y no será fácil retornar a la situación de partida [...]”. (párr.4)

Indicador 2: Metas

La idea de toda empresa es poder reflejar que son más que unas simples estructuras basadas en jerarquías; así también, Koontz y Weihsich (1998) definen lo siguiente: “[...] las metas son los fines que se persiguen por medio de una actividad [...] representan no solo el punto

terminal de la planificación sino, la organización, la integración de personal, la dirección y el control [...] (párr.2)

Indicador 3: Toma de decisiones

La toma de decisiones en las organizaciones es de suma importancia, ya que, de ello depende las consecuencias que producen poder tomar una decisión asertiva; por ello, según Bravo (2013): “La toma de decisiones es el proceso en el cual se busca elegir entre opciones generadas durante el proceso de resolución de problemas”. (p, 84)

Dimensión 2: Organización

Teniendo en cuenta que una organización es basada en una integración de recursos que puedan llevar a un resultado esperado a lo largo de planificado, así también, Bravo (2013) define lo siguiente de organización: “se basa en la estructura y asociación por lo cual un grupo de seres humanos asigna diferentes actividades entre miembros, identifica las relaciones e integra sus actividades hacia objetivos comunes”. (p,25)

Indicador 1: Diseño

En una organización el área de recursos humanos establece la estructura organizacional el cual acompaña el desarrollo de este basándose en ciertas jerarquías las cuales acompañadas van de un perfil; así también, ESAN (2016) define lo siguiente: “[...] El diseño organizacional es un proceso mediante el cual se elige una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de la organización. [...] se pueden representar en un organigrama [...]” (párr.2)

Indicador 2: Sensibilización y formación

Según Londoño (2014): “[...] los retos más importantes que tienen las organizaciones, ya que no es fácil sensibilizar a los trabajadores para que comprendan el sentido de las operaciones realizadas, [...] no sólo por la dirección, sino por toda la compañía a la cual pertenecen [...]” (párr.6). Cabe resaltar que el conseguir poder hacer que el trabajador se adapte a la cultura de la empresa la cual se maneja mediante procesos, es favorable al final del camino ya que se llega a lograr lo que en un momento se esperó.

Indicador 3: Cumplimiento de metas

Según Zavala (2011): “[...] El cumplimiento de metas está bastante ligado a lo que internamente nosotros creemos, [...] algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior [...] entonces experimentan sus propias ideas [...]”. (párr.1)

Dimensión 3: Mejora continua

Según LQMS (2009): “La mejora continua de procesos es una estrategia sistemática y periódica para mejorar [...] por complicado que sea de describir, será necesario mejorar uno o varios procesos [...]” (p.176)

Indicador 1: Simplificar

Carreño (2013): “[...] simplificación te ayuda a encontrar la ruta más sencilla para recorrer un mismo trayecto eliminando los problemas intermedios [...] para llegar a él pero tú sabes cuál es el que más te conviene [...]” (párr. 4)

Indicador 2: Sistematizar

Luco (2017): “[...] El fin de sistematizar procesos es mejorar la eficiencia y la calidad [...] para conseguir este objetivo necesitamos evaluar los cambios implementados, para así realizar las modificaciones [...]” (párr.3)

Teoría de capacidades de gestión administrativa

Actualmente todas las empresas están inmersas a mantenerse en un mercado competitivo y reducido, así que es relevante que los administradores o gerentes analicen y tomen decisiones en cada proceso de gestión administrativa que son: la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de las distintas áreas de manera eficaz y eficientemente, con el fin de alcanzar las metas trazadas, en consecuencia, conseguir el éxito.

Para Daft y Marcic (2010), sostienen que el proceso de gestión administrativa:

“Es el logro de las metas organizacionales de forma eficaz y eficiente mediante la planificación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales. Esta definición influye dos ideas relevantes. 1) Las cuatro funciones de planificación, organización, dirección y control y 2) el logro de las metas organizacionales de manera eficaz y eficiente” (p.8).

Variable 2: Capacidades de gestión administrativa

El eficiente proceso de gestión administrativa es vital para la subsistencia de todas las empresas, la improvisación se debe de sustituir por la planeación, organización, dirección y control, de manera que se realicen las actividades con eficacia y eficiencia. En este sentido, los gerentes o administradores son los responsables del manejo eficaz y eficiente del proceso de gestión administrativa, con la finalidad de que se logren las metas propuestas.

Según Bueno (1998):

“[...] “Las competencias relacionales o el conjunto de competencias relacionales con el entorno hacen referencia a las capacidades administrativas las cuales se basan en las competencias, conocimiento y comunicación efectiva, las mismas que se van a tomar como dimensiones; así también el nivel de competitividad de la organización se determinara por el grado de interdependencia alcanzado con relación a las competencias, capacidades conocimiento y comunicación efectivas” (p.33).

Chávez y García (2003) indica que:|

“La gestión de las competencias laborales, cuya base son las normas de competencia empresariales, la cual trata de la experiencia que el personal a captado a lo largo de carrera en el ámbito laboral, personas que se rigen a las funciones productivas que desempeña cada empresa [...]”. (p, 44).

Aguirre (2014) indica que:|

“[...] La formación y el perfeccionamiento del empleado consisten en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o en un futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimiento, habilidades y actitudes son pilares de un personal capacitado y sobre todo apto para los constantes cambios de la empresa [...]”. (p, 44).

La gestión administrativa es el modo de poder aprovechar y utilizar los recursos escasos o existentes de una empresa para lograr los objetivos planteados por ésta; así como lo sostienen Robbins & Coulter (2005) indicando que “la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. (p.7).

Así mismo se tiene Anzola (2002), quien expresa que:

“[...] La gestión administrativa se basa en las funciones o responsabilidades que se fijan para poder organizar el desempeño del personal es decir la forma en cómo se cumplen los objetivos o las metas con el apoyo de las personas y recursos mediante la realización de actividades importantes como son la planeación, organización, dirección y control [...]”. (p.76).

El proceso de gestión administrativa es de suma importancia; herramienta indispensable en todas las organizaciones, ya sean lucrativas o no lucrativas, grandes o pequeñas, en todas las áreas de la organización como: marketing, recursos humanos, contabilidad, logística, etc. Al momento de emprender un negocio o empresa, los gerentes deberán tener las capacidades y habilidades necesarias para ello el administrador juega un papel importante, deberá estar al tanto ante las amenazas y oportunidades de un mercado competitivo. Además, no descuidar la importancia del talento humano en las organizaciones, porque sin ellos no existiría nada.

Dimensión 4: Conocimiento

Según Alles (2002) menciona que:

“[...]conocimiento como un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en busca de la verdad. Esta concepción destaca la naturaleza activa y subjetiva del conocimiento, representada en términos de compromiso y creencias enraizadas en los valores individuales [...]”.
(p. 3).

Indicador 1: Profesionalismo

BPD (2014): “[...] para tener éxito a corto y a largo plazo es necesario que trabaja con profesionalismo, una actitud y apariencia laboral profesional hace que los empleados mejoren su rendimiento.” (párr.2).

Indicador 2: Innovación

Según Gee (1997): “[...] es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil y es aceptado comercialmente [...]” (p.92).

Dimensión 5: Competencias

Según Alles (2002) menciona que:

“El conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que le permiten al profesional desempeñarse exitosamente en su profesión, teniendo en cuenta una formación integral, orientada, fundamentalmente, al ser en progresión continua; es decir, a un ser más, ya que el ser humano no es un ente clausurado en sí mismo, sino que está en permanente crecimiento en orden a su superación personal y no centrado en el simple saber hacer, o estar; sino en el ser que tiene un horizonte que mira más allá en su realización persona [...]”. (p. 18)

Indicador 1: Habilidades

Caballo (1991) “[...]conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos [...] generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas [...]” (p.407).

Indicador 2: Gestión del tiempo

Guillo (2014): “[...] lo fundamental para realizar una correcta administración y gestión del tiempo es la identificación de esas tareas clave, y concentrar el enfoque y esfuerzo en el desempeño de estas [...]” (párr.3).

Dimensión 6: Comunicación efectiva

Según Alles (2002) menciona que: “[...] para que la comunicación sea efectiva dentro de la organización se deben conocer los diferentes soportes que se utilicen, así como las ventajas e inconvenientes identificados [...]”. (p. 18)

Indicador 1: Empatía

Según Goleman (2002): “[...] capaz de interpretar con facilidad las relaciones emocionales del grupo de manera interna o externa [...] las personas que disponen de una rica red de relaciones suelen reconocer y comprender [...]” (p.134).

Indicador 2: Asertividad

Según Alberti y Emmons (1978): “[...] asertividad es la conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes [...]ejercer los derechos personales sin negar los derechos de otros [...]” (p.2).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión Administrativa de la Empresa TCI S.A. San Isidro, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el conocimiento del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y las competencias del personal

de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018?

- ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación práctica

La investigación permitirá que los procedimientos se tornen de manera simplificada y didáctica, tomando como prioridad que la mejora continua es constante de la mano del personal y así obtener resultados acordes a las normas establecidas, iniciativas y objetivos propios del área y por ende de la organización.

1.5.2. Justificación teórica

En cuanto a la justificación teórica, de acuerdo con las teorías la implementación de gestión procesos se muestra como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todo tipo de empresa. Teniendo en cuenta establecer la relación entre los buenos funcionamientos de los procesos y el logro de metas trazadas.

1.5.3. Justificación metodológica

Esta investigación tiene una importancia metodológica ya que se cuenta con métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizan en el estudio. A su vez, esta investigación podrá ser empleada en otros trabajos de investigación para mejorar las variables de estudio. Por otro lado, hay que identificar las capacidades y sobre todo saber con qué talento humano se cuenta, la participación entre todos los miembros del equipo, los aportes de cada uno de ellos deberán estar enfocados.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la gestión por procesos y el conocimiento del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.
- Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.

- Existe relación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la gestión por procesos y el conocimiento del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.
- Determinar la relación entre la gestión por procesos y las competencias del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.
- Determinar la relación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación se ubica en el diseño no experimental de corte transversal. Fue no experimental porque no se ha manipulado ninguna variable independiente para ver su relación con la variable dependiente. Así mismo los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

Según Valderrama (2015): “la investigación no experimental es una investigación sistemática y empírica donde las variables no se manipulan porque son hechos pasados” (p.67).

Según Valderrama (2015): “la investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único donde el propósito es describir las variables y analizar la relación de las variables” (p.68).

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo aplicada, ya que se utilizó información obtenida dada en estos años de carrera.

Según Valderrama (2015) menciona: “la investigación aplicada busca conocer la realidad social, económica, política y cultural en su ámbito y plantear soluciones inmediatas y concretas” (p.165).

2.1.2. Enfoque de la investigación

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección y análisis de los datos para poder responder a la formulación del problema de investigación.

Según Valderrama (2015) menciona que: “el enfoque cuantitativo se entiende porque se utiliza la recolección y análisis de datos para responder el problema de la investigación” (p.106).

2.1.3. Nivel de investigación

La presente investigación tendrá un nivel correlacional, ya que se quiere determinar la relación entre las dos variables.

Según Valderrama (2015): “los estudios correlacionales, evalúan el grado de asociación entre las variables, miden cada variable y después cuantifican y analizan la relación” (p.45).

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variables

Gestión por procesos

Según Bravo (2013):

“[...]La gestión por procesos ve a los procesos como innovaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Por ello, se entiende que los procesos establecen formas de intervención que tienen como punto importante cumplir los objetivos trazados de la organización y tener una mejora en múltiples aspectos organizacionales: eficiencia, calidad, productividad y muchos más. Así también, no tiene finalidad por sí misma, sino que es un medio para poder lograr las metas empresariales”. (p.7)

Capacidades de gestión administrativa

Según Bueno (1988) explica que:

“Las capacidades administrativas se basan en las competencias personales, los conocimientos y las experiencias de los miembros de la organización. También comparte la definición que las capacidades son las propiedades fisiológicas del hombre de las cuales depende la dinámica de la adquisición de los conocimientos, habilidades, hábitos y éxitos de una determinada actividad. Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea [...]”. (p. 33)

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Categorías de respuesta	Escala de Medición
Variable 1: Gestión por procesos	Planificación	Objetivos estratégicos	1	Cuestionario Likert		Ordinal
		Metas	3			
		Toma de decisiones	1			
	Organización	Diseño	2			
		Sensibilización y formación	2			
		Cumplimiento de metas	2			
	Mejora Continua	Sistematizar	1			
		Simplificar	2			
Variable 2: Capacidades de gestión administrativa	Conocimiento	Profesionalismo	1			
		Innovación	1			
	Competencias	Habilidades	2			
		Gestión del tiempo	2			
	Comunicación efectiva	Empatía	1			
		Asertividad	1			

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

El universo de este estudio de investigación está conformado por el total de trabajadores del personal administrativo que prestan servicios en la empresa TCI, en todas las áreas involucradas como: Gerencia General, Gerencia de Administrativa, Finanzas y Recursos Humanos, Gerencia de Tecnología Informática y Gerencia Comercial. (Gerente, jefes, Coordinadores, Administrativos, Analistas, Especialistas y Asesores).

Tabla 02: Cantidad de trabajadores

Nº	Áreas de la Empresa	Trabajadores
1	Gerencia General	1
2	Gerencia Comercial	10
3	Gerencia de TI	30
4	Administrativos	10
5	Jefaturas de Áreas	12
6	Programadores	17
	TOTAL	80

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Muestra

Para el presente estudio se ha considerado la muestra censal de 80 trabajadores que es el total del recurso humano de la empresa TCI, que representa a la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación la técnica que se utilizará será la encuesta, la cual nos permitirá recoger la información.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación el instrumento que se utilizara es el cuestionario, la cual consta de 23 preguntas, las preguntas se encuentran divididas de manera aleatoria para así poder obtener una información más consistente y real, la cual será ejecutada en un tiempo determinado de 15 minutos.

2.4.3. Validez

Para cumplir con este criterio, el instrumento paso por una prueba “Juicio de expertos” en el cual, tres expertos, especialistas en Administración, evaluaron el instrumento, la redacción de las preguntas, la coherencia, y que el instrumento contemple la variable en su complejidad. Dichos expertos fueron:

Tabla 2: Validación de juicio de expertos

Experto	Opinión
Dr. Cardenas Saavedra Abraham	Si cumple
Dr. Alva Arce, Rosel César	Si cumple
Dr. Cespedes Delgado Carlos	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

La conclusión de los expertos sobre el instrumento fue que SI CUMPLE con los requisitos respectivos para poder ser aplicado.

2.4.4. Confiabilidad

Para hallar la confiabilidad se hizo el uso del Coeficiente del Alfa de Cronbach el cual tuvo como objetivo la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento. Se utilizó una prueba piloto considerando 15 personas del ámbito de Tecnología informática.

Tabla 3: Rango de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa alta
-0.2 a -0,39	Correlación negativa moderada
-0,01 a -0,19	Correlación negativa baja
0	Correlación negativa muy baja
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Según Mendoza, 200

Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente Alfa > 9 excelente
- Coeficiente Alfa > 8 bueno
- Coeficiente Alfa > 7 aceptable
- Coeficiente Alfa > 6 cuestionable
- Coeficiente Alfa > 5 pobre
- Coeficiente Alfa < 5 inaceptable

Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	22

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

Si el coeficiente de Alfa de Cronbach muestra un valor cercano al superiora 0.70, se considera que el instrumento evaluado fue confiable y fiable. En la presente investigación el coeficiente que se obtuvo fue de 0.804 lo cual nos indica que el instrumento de recolección de datos es fiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos estadístico, se utilizará el método cuantitativo y se hará uso de la estadística descriptiva para la presentación de tablas, figuras e interpretaciones, así también se utilizará la estadística inferencial, mediante la cual se llevará a cabo la especificación de resultados la cual será contrastada con la hipótesis. con la que se contrastará las hipótesis.

Para analizar con mayor precisión, nuestros datos serán procesados en el programa estadístico SPSS, versión 24.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se tomó en cuenta la ética para el desarrollo del trabajo, de primera instancia no tuvo ningún intento de plagio, citando así todos los autores cuyos conceptos y teoría fueron de ayudado sirviendo de guía para este proyecto.

De la misma manera al momento de aplicar la encuesta en los colaboradores de la organización, se pidió la previa autorización del gerente de Administración y Finanzas el señor Carlo Mario Alcantara del Cuadro, informando la finalidad de la encuesta y asegurando el anonimato de los colaboradores que participen en la encuesta. Se va a tener en cuenta la reserva y confidencialidad de las personas investigadas.

III. Resultados

Análisis de los resultados por variables

Tabla 6: Variable 1

GESTIÓN POR PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	13,8	13,8	13,8
	OCASIONALMENTE	48	60,0	60,0	73,8
	CASI SIEMPRE	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

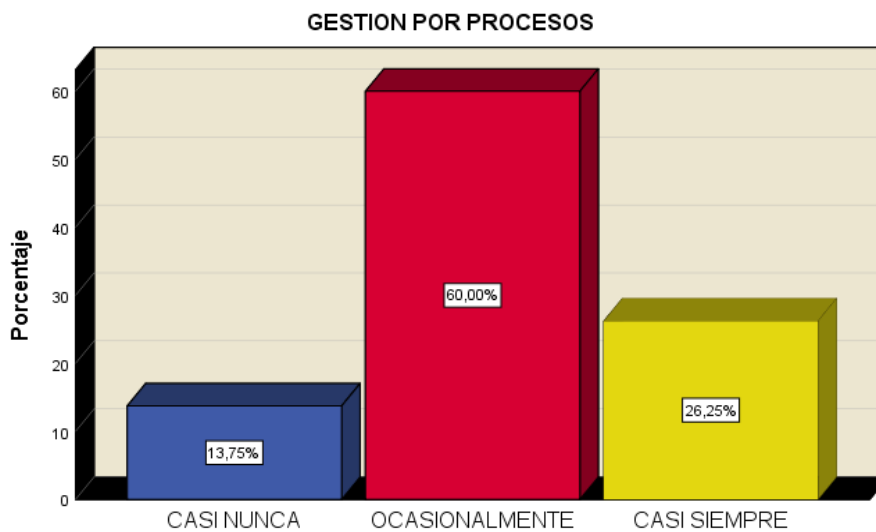


Figura N° 1: Gráfico de barras gestión por procesos

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 06 y Figura N°1, se observa que el 60,0% representa 48 trabajadores, quienes refieren que ocasionalmente existe una gestión por procesos, por otro lado, el 26,3% que representa 21 trabajadores indica que casi siempre existe gestión procesos y sólo el 13,8% que representa a 11 trabajadores indicaron que casi nunca existe una gestión por procesos adecuada.

ANALISIS: Lo cual podemos inferir que la gran mayoría de trabajadores no se encuentran relacionados con la gestión por procesos que existe en la empresa y en su área respectiva.

Tabla 7: Variable 2

CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	5,0	5,0	5,0
	OCASIONALMENTE	42	52,5	52,5	57,5
	CASI SIEMPRE	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

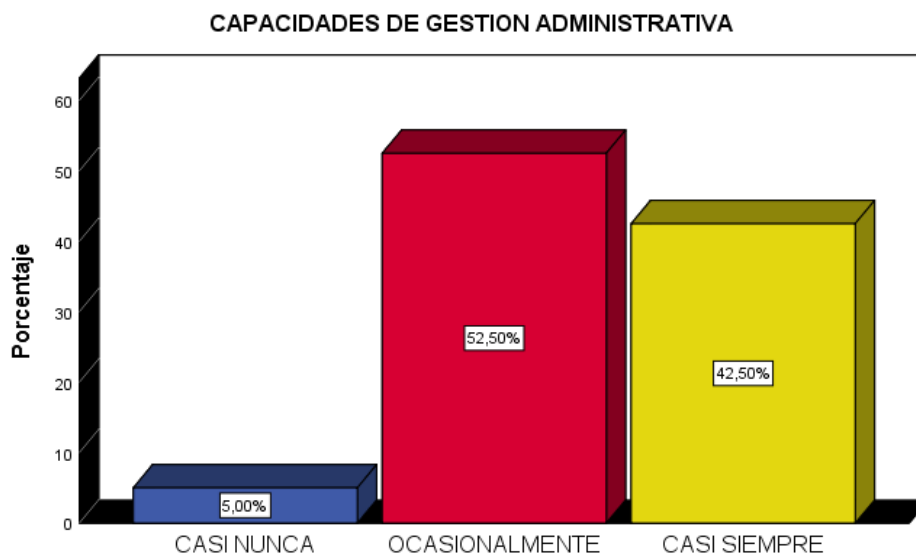


Figura N° 2: Grafico de barras capacidades de gestión administrativa

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 07 y Figura N°2, se observa que el 52,2% de los encuestados refieren que ocasionalmente se encuentran de acuerdo con las capacidades de gestión administrativa, así también el 42,5% refiere que casi siempre existe una gestión de capacidades y el 5,51% infiere que casi nunca existe una adecuada gestión de capacidades administrativas.

ANÁLISIS: Se puede inferir que para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión por procesos es necesario que la capacidad de gestión administrativa contribuya en una mejora continua para la eficiencia.

Análisis de los resultados por dimensiones

Tabla 8: Dimensión 1 – variable 1

		PLANIFICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	OCASIONALMENTE	13	16,3	16,3	17,5
	CASI SIEMPRE	59	73,8	73,8	91,3
	SIEMPRE	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 08, visto que el 73,8% representado por 59 trabajadores indicaron que casi siempre la planificación se relaciona con la gestión por procesos, así también el 16,3% representado por 13 trabajadores, infieren que ocasionalmente existe una planificación adecuada y el 1,3% indicaron que casi nunca existe una planificación.

ANÁLISIS: La planificación es esencial en la gestión por procesos, ya que ello depende como se desarrolla los procesos en cada fase, lo cual podemos inferir que la mayoría de los trabajadores no se encuentran relacionados o no toman en cuenta la planificación.

Tabla 9: Dimensión 2 – variable 1

		ORGANIZACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASINUNCA	16	20,0	20,0	20,0
	OCASIONALMENTE	35	43,8	43,8	63,7
	CASI SIEMPRE	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 09, se observa que el 43,8% de los encuestados refieren que ocasionalmente existe una adecuada organización, por otro lado, el 36,3% indicaron que casi siempre existe una organización en cuanto a los procesos y el 20,0% indicaron que casi nunca existe una adecuada organización.

ANÁLISIS: Referente a los datos obtenidos, se puede referir que en los trabajadores no existe una cultura referente a la organización es decir no realizan un adecuado seguimiento de metas que esto implica la organización desde un comienzo.

Tabla 10: Dimensión 3 – variable 1

MEJORA CONTÍNUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	3,8	3,8	3,8
	CASI NUNCA	7	8,8	8,8	12,5
	OCASIONALMENTE	14	17,5	17,5	30,0
	CASI SIEMPRE	56	70,0	70,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 10, se observa que el 70,0% representado por 56 trabajadores, refieren que casi siempre existe una mejora continua, por otro lado, el 17,5% representado por 14 trabajadores indican que ocasionalmente existe una mejora continua constante y el 3,8% indica que nunca se percibe una mejora continua.

ANÁLISIS: Referente a los datos obtenidos, se puede inferir que la gran parte de los trabajadores se encuentra de acuerdo con la mejora continua en los procesos, ya que se debe tener en cuenta que la mejora continua es una mejora en la gestión de tiempo y que tan factible sea para cada proceso.

Tabla 11: Dimensión 1 – variable 2

CONOCIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	5,0	5,0	5,0
	CASI NUNCA	13	16,3	16,3	21,3
	OCASIONALMENTE	46	57,5	57,5	78,8
	CASI SIEMPRE	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 11, se observa que el 57,5% de los encuestados, refieren que ocasionalmente existe una gestión por conocimientos, por otro lado, el 21,3% indicaron que casi siempre el conocimiento influye en una adecuada gestión y sólo el 5,0% indicaron que nunca existe una gestión por conocimiento.

ANÁLISIS: Referente a los datos obtenidos, se puede analizar que es importante tener en cuenta la gestión de conocimientos de los trabajadores ya que esto conlleva a la integración de sus activos intangibles, en donde puedan relacionarse (procesos, tecnologías y personas), generando impacto y mejora en su producción.

Tabla 12: Dimensión 2 – variable 2

COMPETENCIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	2,5	2,5	2,5
	OCASIONALMENTE	32	40,0	40,0	42,5
	CASI SIEMPRE	46	57,5	57,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 12 y Figura N°4, se puede observar que el 57,5% de los encuestados, refiere que casi siempre existe una gestión por competencias, por otro lado el 40,0% indicaron que ocasionalmente las competencias se relacionan con la gestión por procesos y el 2,5% indicaron que casi nunca la gestión por procesos se relaciona con las competencias.

ANÁLISIS: Se puede analizar que, cuando las competencias se encuentran en un nivel mayor la gestión por procesos se torna de manera eficiente, por ello estos son inherentes a las personas y pueden ser evaluados y desarrollados con el fin de optimizar el rendimiento del trabajador y la empresa.

Tabla 13: Dimensión 3 – variable 2

COMUNICACIÓN EFECTIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	16	20,0	20,0	20,0
	OCASIONALMENTE	54	67,5	67,5	87,5
	CASI SIEMPRE	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 13, se puede observar que el 67,5% hace mención que ocasionalmente existe una adecuada comunicación efectiva, mientras que el 20,0% indica que casi nunca existe comunicación efectiva adecuada y el 12,5% refiere que casi siempre existe una comunicación efectiva la cual permite gestionar los procesos de manera adecuada.

ANÁLISIS: Referente a los datos obtenidos, se puede inferir que la gran parte de los trabajadores le dan cierto valor a la comunicación como recurso estratégico para poder desarrollarse o adaptarse a los procesos; ya que, cabe resaltar, que en donde existen las estructuras cerradas, aisladas impiden la toma de decisiones.

Pruebas de las hipótesis de la investigación

Prueba de hipótesis general

HG: Existe una relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa.

Ho: No existe una relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa.

Ha: Si existe una relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa.

Condiciones:

Nivel de aceptación 95%; Nivel de significancia $p= 5\%$; Punto límite $Z= 1.96$

Regla de decisión:

- Si $E < p$, entonces se rechaza la hipótesis nula Ho.
- Si $E > p$, entonces se acepta la hipótesis nula Ho.

Tabla 14: Correlación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa

			GESTION POR PROCESOS (Agrupada)	CAPACIDADES DE GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION POR PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	,656**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	CAPACIDADES DE GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,656**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACION: Observando la tabla 14 se tiene, el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene el valor de 0,656 que ubicado en la tabla de rangos de correlación Martínez 2009 – tabla 10, se encuentra en el rango de ser una correlación positiva moderada.

Además, también se tiene que la significancia es de 0,000 que es menor que la significancia teórica 0,05; ($0,0000 < 0,05$ nivel de aceptación 95%; $Z= 1.96$). Por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: **Existe relación entre las variables gestión por procesos y capacidades de gestión administrativa.**

a) Hipótesis específica 1

HG: Existe una relación entre la gestión por procesos y el conocimiento.

Ho: No existe una relación entre la gestión por procesos y el conocimiento.

Ha: Si existe una relación entre la gestión por procesos y el conocimiento.

Condiciones:

Nivel de aceptación 95%; Nivel de significancia $p= 5\%$; Punto límite $Z= 1.96$

Regla de decisión:

a) Sig. $E < p$, entonces se rechaza la hipótesis nula Ho.

b) Sig. $E > p$, entonces se acepta la hipótesis nula Ho.

Tabla 15: Correlación entre la gestión por procesos y el conocimiento

		GESTION POR	
		PROCESOS	CONOCIMIENTO
		(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de	GESTION POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,255*
		N	80
	CONOCIMIENTO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,255*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

INTERPRETACION: Observando la tabla 15 se tiene, el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene el valor de 0,255 que ubicado en la tabla de rangos de correlación Martínez 2009 – tabla 10, se encuentra en el rango de ser una correlación positiva baja.

Además, también se tiene que la significancia es de 0,000 que es menor que la significancia teórica 0,05; ($0,0000 < 0,05$ nivel de aceptación 95%; $Z= 1.96$). Por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: **Existe relación entre la gestión por procesos y el conocimiento.**

b) Hipótesis específica 2

HG: Existe una relación entre la gestión por procesos y las competencias.

Ho: No existe una relación entre la gestión por procesos y las competencias.

Ha: Si existe una relación entre la gestión por procesos y las competencias.

Condiciones:

Nivel de aceptación 95%; Nivel de significancia $p= 5\%$; Punto límite $Z= 1.96$

Regla de decisión:

- Sig. $E < p$, entonces se rechaza la hipótesis nula Ho.
- Sig. $E > p$, entonces se acepta la hipótesis nula Ho.

Tabla 16: Correlación entre la gestión por procesos y las competencias

			GESTION POR PROCESOS (Agrupada)	COMPETENCIAS (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION POR PROCESOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	COMPETENCIAS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACION: Observando la tabla 16 se tiene, el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene el valor de 0,548 que ubicado en la tabla de rangos de correlación Martínez 2009 – tabla 10, se encuentra en el rango de ser una correlación positiva moderada.

Además, también se tiene que la significancia es de 0,000 que es menor que la significancia teórica 0,05; ($0,0000 < 0,05$ nivel de aceptación 95%; $Z= 1.96$). Por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: **Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias.**

c) Hipótesis específica 3

HG: Existe una relación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva.

Ho: No existe una relación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva.

Ha: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva.

Condiciones:

Nivel de aceptación 95%; Nivel de significancia $p= 5\%$; Punto límite $Z= 1.96$

Regla de decisión:

c) Sig. $E < p$, entonces se rechaza la hipótesis nula Ho.

d) Sig. $E > p$, entonces se acepta la hipótesis nula Ho.

Tabla 17: Correlación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva

		GESTION		
		POR PROCESOS	COMUNICACION EFECTIVA	
		(Agrupada)	(Agrupada)	
Rho de Spearman	GESTION POR PROCESOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,409
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	COMUNICACION EFECTIVA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,409	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACION: Observando la tabla 17 se tiene, el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene el valor de 0,409 que ubicado en la tabla de rangos de correlación Martínez 2009 – tabla 10, se encuentra en el rango de ser una correlación positiva moderada.

Además, también se tiene que la significancia es de 0,000 que es menor que la significancia teórica 0,05; ($0,0000 < 0,05$ nivel de aceptación 95%; $Z= 1.96$). Por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: **Existe relación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva.**

IV. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018, el mismo que se comparó con el objetivo general de **Merino (2014)** que es determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa de la sede central de Essalud, así también mi objetivo, se puede comparar con el objetivo general de **Fernández y Ramírez (2017)** que es elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por proceso en la empresa de distribuciones A & B, por otro lado se involucró el objetivo general de **Cárdenas (2015)** que fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las instituciones educativas de la red N.º 07 Ugel Nº 06, también se compara el objetivo general de **Calero (2016)** que fue demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año. De todos los objetivos descritos no se concuerda con el objetivo planteado por Calero (2016), en cambio con los objetivos de los otros antecedentes mencionados existe concordancia.

Discusión por metodología

La presente investigación tiene como metodología; un diseño no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es aplicada, con un enfoque cuantitativo y con un nivel descriptivo-correlacional, el cual se procedió a comparar con **Merino (2014)** en su investigación que tuvo como método, analítico, sintético y descriptivo; con un diseño descriptivo de corte transversal, también se comparó con **Llanes, Godínez, Pinol y García (2012)**, en la mencionada investigación se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal; el tipo de investigación fue aplicada, también se comparó con **Cárdenas (2015)**, su investigación es de tipo aplicada correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, así también podemos observar que mi metodología tiene similitud con la metodología de **Calero (2016)**, el cual en su investigación utilizó el diseño no experimental y transversal bajo el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada correlacional. En cambio, con las antecedentes mencionadas líneas arriba se tiene una mediana similitud.

Discusión de resultados

Se puede observar que en la primera variable el 60,0% quienes refieren que ocasionalmente existe una gestión por procesos, se infiere que la gestión por procesos se torna de manera inadecuada en la empresa, así mismo, es preocupante que un 13,8% indica que casi nunca existe una gestión por procesos, agravando un poco más el desarrollo de las actividades empresariales, por otro lado, en la segunda variable muestra que el 52,2% de los encuestados refieren que ocasionalmente se encuentran de acuerdo con las capacidades de gestión administrativa, se puede observar que el porcentaje, indica que no favorece a la empresa. La hipótesis se acepta como verdadera con un nivel de significancia de 0.000 entre ambas variables, ya que no supera el nivel de significancia teórica planteada que es 0.05, esto implica que hay relación entre las variables de estudio; además, la correlación encontrada 0,656 muestra una correlación positiva moderada.

Discusión de conclusiones

La conclusión de la investigación determinó establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018. Podemos mencionar que **Llanes, Godínez, Pinol y García (2012)** concluye que, el enfoque de integración basado en los procesos integrados permite gestionar los requisitos unificados aplicables, la determinación de las interacciones y la gestión de los agujeros negros en la empresa, por otro lado **Fernández y Ramírez (2017)** concluyen que, el equipo ablandador no cuenta con un tanque de sal muera, no cuentan con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra, etc. **Beltrán (2015)** se concluye indicando que influye directamente en la percepción del talento humano policial en territorio, en donde se realizan las actividades operativas. Dentro de la inadecuada gestión por procesos que existe en la empresa se puede observar que las capacidades si influyen ya que los procesos pueden ser llevado si se cuenta con personal adecuado, la cual tiene relación con el artículo **Calero (2016)** concluye que, la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique. En tal sentido, dichas conclusiones de los trabajos mencionados no concuerdan con la conclusión general de la investigación realizada.

V. CONCLUSIONES

Realizadas todas las pruebas de hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones.

1. Se concluye que el objetivo general de la investigación se logró cumplir; es decir se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.
2. Se concluye que el objetivo específico 1 se logró cumplir; es decir se determinó la relación entre la gestión por procesos y el conocimiento del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.
3. Se concluye que el objetivo específico 2 se logró cumplir; es decir se determinó la relación entre la gestión por procesos y las competencias del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.
4. Se concluye que el objetivo específico 3 se logró cumplir; es decir se determinó la relación entre la gestión por procesos y la comunicación efectiva del personal de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos que se evidenciaron en la investigación se propuso las siguientes recomendaciones:

1. En vista que hay relación entre las variables la recomendación general en base a los resultados obtenidos donde el 60,0% de trabajadores atestiguaron acerca de la gestión por procesos, donde ellos indican que casi siempre existen una adecuada gestión por procesos en la empresa TCI, en tanto el 52,2% opinaron acerca de las capacidades de gestión administrativa, ellos indicaron que ocasionalmente la empresa se dedica por una adecuada gestión por capacidades. En cuanto a todo lo mencionado se recomiendan talleres en los cuales se brinde información acerca de cuán importante es una gestión a base de procesos optimizando muchos factores relacionados para un óptimo desarrollo generando cultura de una mejora constante por medio de sus capacidades.
2. En vista que hay relación entre la variable 1 y la dimensión específica 1 en base a los resultados obtenidos, el 57,5% que representa a 54 trabajadores atestiguaron acerca del conocimiento, indicando que ocasionalmente existe una gestión por conocimientos. En cuanto a todo lo mencionado se recomienda potenciar los conocimientos de sus colaboradores ya que conlleva a la integración de sus activos intangibles, en donde puedan relacionarse con procesos, generando impacto y mejora en su producción diaria.
3. En vista que existe relación entre la variable 1 y la dimensión específica 2 en base a los resultados obtenidos, el 57,5% de los trabajadores atestiguaron acerca del conocimiento, indicaron que casi siempre existe una gestión por competencias. En cuanto a todo lo mencionado se sugiere que se pueda tomar más énfasis en las competencias de sus trabajadores ya que cuando existe un nivel superior la gestión por procesos se torna de manera eficiente con el fin de optimizar el tiempo.
4. En vista que existe relación entre la variable 1 y la dimensión específica 3 en base a los resultados obtenidos, el 67,5% de los trabajadores atestiguaron acerca de la comunicación efectiva, donde hacen mención que ocasionalmente existe una adecuada comunicación efectiva. En cuanto a lo mencionado se recomienda

potenciar la parte de integración del personal para garantizar el trabajo en equipo, con programas de formación, capacitación, y entrenamiento, para asegurar la idoneidad y adquisición de habilidades, destrezas, del talento humano, y esto facilitara una adecuada disposición por parte de todos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alberti, R. E. & Emmons, M. L. (1978). *A guide to assertive behavior*. San Luis Obispo, California: Impact.
- Aguirre (2011 p.) “*Planeación estratégica*”, recuperado el 09 de agosto 2015 de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20>
- Bravo, J. (2013). *Gestión de Procesos. Alineados con la estrategia*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Bueno, (1998): “*Competencias relacionales o el conjunto de competencias relacionales con el entorno*”, revista Michigan 2011.
- Caballo, V. (1991). *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta*. Madrid: Siglo XXI.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provisional de Huaral en el año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles Chimbote: Huacho.
- Carreño, O. (2013). *Simplificar es mejor*. Recuperado de <http:// analisisrealista.com/simplificar-es-mejor/>
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. EE. UU.: Cengage Learning.
- ESAN. (2016). *Pensando estratégicamente en el diseño organizacional en la empresa*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/pensando-estrategicamente-en-el-diseno-organizacional-en-la-empresa/>
- Fernández, A. y Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán: Pimentel.
- Grant R. M. (1996). “*Toward a Knowledge-based Theory of the Firm*”. *Strategic Management Journal*, 17, 109-22.
- Goleman, D. (2002). *Inteligencia emocional*. Editorial: Kairos
- Guillo, J. (2014). *Clave de productividad personal*. Recuperado de <https://maximopotencial.com/la-gestion-del-tiempo-segun-pareto-clave-de-productividad-personal/>
- Haro, R. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía nacional del Ecuador*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Francisco de Quito: Quito.

- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico: McGRAWHILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jreisat, J. (2012). *La capacidad administrativa y los estados árabes*. Recuperado de: <http://www.esade.edu/public/modules.php?name=news&idnew=793&idissue=64&nwlang=spanish>
- Kerlinger, F (1988). *Investigación del Comportamiento*. México: Mac Graw Hill.
- Koontz H. y Wehrich H. (1998). *Administración Una Perspectiva Global*. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- LLanes, M., Godínez, C., Pino, M. y García, G. (2012). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos*. *Ingeniería Industrial*, XXXV (3), 255 – 264.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación Organizacional. Marco para mejorar el desempeño*. Canadá: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Londoño, K. (2014). *ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN QUE PROMUEVA UNA CULTURA ORGANIZACIONAL DE CALIDAD*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10874/Londo%F1oKatherinStefanie2013.pdf?sequence=1>
- LQMS. (2009). *Mejora continua de procesos*. Recuperado de <https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS%2015%20Process%20improvement.pdf>
- Luco, A. (2017). *La importancia de sistematizar procesos en tu empresa*. Recuperado de <http://www.businessconsulting.cl/la-importancia-de-sistematizar-procesos-en-tu-empresa/>
- Martínez, A. (2012). *Propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio*. (Tesis de Magister). Instituto Politécnico Nacional: México D.F.
- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. (Tesis de Magister). Universidad Técnica de Ambato: Ecuador.
- Merino, Y. (2015). *Gestión por procesos y su relación con la gestión administrativa de la Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014*. (Tesis de Magister). Universidad César Vallejo: Perú.
- Profip (2017). *Programa de Fortalecimiento Institucional Provincial y Gestión Financiera*. Recuperado de: <http://www.profip.mecon.gob.ar/>

- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, I. y Alpuin, D. (2014). *La Gestión por Procesos en las Organizaciones. La forma en la que los resultados se logran*. Deloitte.
- Tamayo, M. (2008). *El proceso de la investigación científica*. . México: Limusa.
- Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Zavala, J. (2011). *El cumplimiento de metas*. Recuperado de <https://www.emprendices.co/el-cumplimiento-de-metas/>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted considera válida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que se cumplen las metas en los tiempos planificados?					
2	¿Consideras que sus compañeros se ponen en su lugar cuando usted tiene dificultades?					
3	¿Considera usted que tiene las habilidades para ejercer sus funciones?					
4	¿Considera usted que los sistemas de gestión facilitan los procesos administrativos de su área?					
5	¿Considera usted que la toma de decisiones es necesaria en necesario en los procesos?					
6	¿Se realizan continuos en su área?					
7	¿En la planificación de sus actividades fija metas a alcanzar?					
8	¿Considera usted que actúa con decisión?					
9	¿Considera usted que comienza y finaliza sus proyectos en las fechas previstas?					
10	¿Para usted, la jerarquía origina la necesidad de establecer niveles de autoridad?					
11	¿Establece usted metas periódicamente con su equipo de trabajo?					
12	¿Usted suele buscar elementos que incorporar a su trabajo para mejorarlo?					
13	¿Considera usted que existen métodos más sencillos para realizar el trabajo?					
14	¿Considera usted que, la organización está bien estructurada?					
15	¿Se cumplen las metas e iniciativas de su área?					
16	¿Considera usted que el tiempo es uno de los principales pilares de la productividad?					
17	¿Considera usted que, establecer objetivos es esencial para el éxito?					
18	¿Siempre hace lo posible por evitar problemas o discrepancias con otras personas?					
19	¿Cree usted que todas las actividades y recursos de su área son coordinadas?					
20	¿Se considera una persona visionaria?					
21	¿Es necesaria una evaluación constante de los resultados obtenidos en la gestión de su área?					
22	¿Considera usted que el logro de las metas depende de toda el área?					
23	¿El cargo que ocupa es acorde a su formación profesional?					

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Validación de instrumento de recolección de datos




















MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Kristell Povis Lamilla

Apellidos y nombres del experto: ALVA ARCE, Rosa Cessa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
GESTIÓN POR PROCESOS	Planificación	Objetivos estratégicos	Considera usted que una empresa cuando no tiene dirección alguna, establecer objetivos es esencial para el éxito.		/		
		Metas	Considera usted que las metas pueden ser a su vez una herramienta para aquellos procesos en los que se persigue la obtención del cumplimiento de una expectativa.		/		
			Considera usted que para llegar a las metas se tiene que estar posicionados en cada etapa del proceso.		/		
		Toma de decisiones	Considera usted que para obtener un resultado de una o más decisiones es necesario un proceso establecido.		/		
		Diseño	Para usted, la organización está bien estructurada.		/		
	Organización		Sensibilización y formación	Para usted, la jerarquía origina la necesidad de establecer niveles de autoridad. Considera usted que es necesaria una evaluación constante de los resultados obtenidos en la gestión de su área.		/	
			Cumplimiento de metas	Se realizan seguimientos a los procesos de su área. Se cumplen las metas e iniciativas de su área. Se cumplen las metas e iniciativas en los tiempos planificados		/	
			Sistematizar	Considera usted que todas las actividades y recursos de su área son coordinadas.		/	
			Simplificar	Considera usted que existen métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.		/	
			Flexibilidad	Considera usted que los sistemas de gestión facilitan los procesos administrativos de su área		/	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Conocimiento	Profesionalismo	Considera usted que el cargo que ocupa es acorde a su formación profesional. Cree usted poder asumir el cargo que ocupa con profesionalismo.		/		
		Innovación	Se considera usted una persona visionaria		/		
		Adaptación al	Está usted capacitado y orientado para el cambio		/		

Firma del experto	 Comunicación efectiva	Asertividad	Cuando existen discrepancias busca la solución del problema invirtiendo tiempo para buscar el consenso Fecha 11/3-06-2018	Tiene usted, las habilidades para ejercer sus funciones Considera usted, que su personal tiene habilidades para su gestión Considera usted que el tiempo es uno de los principales pilares de la productividad Delega funciones de acuerdo a la competencia de su trabajador Cuando existe alguna discusión en el equipo, siempre los compañeros de trabajo tratan de ponerse en el lugar del otro y saber cómo resolverlo. Cuando existen discrepancias busca la solución del problema invirtiendo tiempo para buscar el consenso	      	     	    	
								cambio
								Habilidades
								Gestión de tiempo
								Destrezas
Empatía								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI S.A. SAN ISIDRO, 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Kristell Povis Lamilla						
Apellidos y nombres del experto: Dr. CAROLINA SANCHEZ AGUIRRE						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM / PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
GESTIÓN POR PROCESOS	Planificación	Objetivos estratégicos	¿Considera usted que, establecer objetivos es esencial para el éxito?		✓	
		Metas	¿Establece usted metas periódicamente con su equipo de trabajo?		✓	
	Toma de decisiones	Diseño	¿Considera usted que, establecer objetivos es esencial para el éxito?		✓	
			¿Considera usted que, establecer objetivos es esencial para el éxito?		✓	
		¿Considera usted que la toma de decisiones es necesaria en los procesos?		✓		
		¿Considera usted que, la organización está bien estructurada?		✓		
	Organización	Sensibilización y formación	¿Para usted, la jerarquía origina la necesidad de establecer niveles de autoridad?		✓	
			¿Es necesaria una evaluación constante de los resultados obtenidos en la gestión de su área?		✓	
		Cumplimiento de metas	¿Se realizan seguimientos continuos en su área?		✓	
			¿Se cumplen las metas e iniciativas de su área?		✓	
¿Considera usted que se cumplen las metas en los tiempos planificados?				✓		
¿Cree usted que todas las actividades y recursos de su área son coordinadas?				✓		
Mejora Continua	Simplificar	¿Considera usted que existen métodos más sencillos para realizar el trabajo?		✓		
	Profesionalismo	¿Considera usted que, la organización está bien estructurada?		✓		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Conocimiento	Innovación	¿Considera usted que actúa con decisión?		✓	
		Habilidades	¿Se considera una persona visionaria?		✓	
	Competencias	Habilidades	¿Considera usted que tiene las habilidades para ejercer sus funciones?		✓	
			¿Usted suele buscar elementos que incorporar a su		✓	

Firma del experto	Comunicación efectiva	Empatía	Gestión de tiempo	trabajo para mejorarlo?				
				¿Considera usted que el tiempo es uno de los principales pilares de la productividad?	✓			
Acerca	Asertividad	Empatía	Gestión de tiempo	¿Considera usted que comienza y finaliza sus proyectos en las fechas previstas?	✓			
				¿Consideras que sus compañeros se ponen en su lugar cuando usted tiene dificultades?	✓			
Fecha / /				¿Siempre hace lo posible por evitar problemas o discrepancias con otras personas?	✓			
13/06/18								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI S.A. SAN ISIDRO, 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Kristell Povis Lamilla						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Cespedes Carlos						
ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			
			CATEGORIAS			
			SI CUMPLE			
			NO CUMPLE			
			OBSERACIONES / SUGERENCIAS			
GESTIÓN POR PROCESOS	Planificación	Objetivos estratégicos	¿Considera usted que, establecer objetivos es esencial para el éxito?	✓		
		Metas	¿Establece usted metas periódicamente con su equipo de trabajo?	✓		
			¿Considera usted que, establecer objetivos es esencial para el éxito?	✓		
			¿Considera usted que, establecer objetivos es esencial para el éxito?	✓		
			¿Considera usted que la toma de decisiones es necesaria en necesario en los procesos?	✓		
			¿Considera usted que, la organización está bien estructurada?	✓		
	Organización		¿Para usted, la jerarquía origina la necesidad de establecer niveles de autoridad?	✓		
			¿Es necesaria una evaluación constante de los resultados obtenidos en la gestión de su área?	✓		
			¿Se realizan seguimientos continuos en su área?	✓		
			¿Se cumplen las metas e iniciativas de su área?	✓		
			¿Considera usted que se cumplen las metas en los tiempos planificados?	✓		
			¿Cree usted que todas las actividades y recursos de su área son coordinadas?	✓		
Mejora Continua		¿Considera usted que existen métodos más sencillos para realizar el trabajo?	✓			
		¿Considera usted que, la organización está bien estructurada?	✓			
		¿Considera usted que actúa con decisión?	✓			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Conocimiento	Profesionalismo	¿Se considera una persona visionaria?	✓		
		Innovación	¿Considera usted que tiene las habilidades para ejercer sus funciones?	✓		
	Competencias	Habilidades	¿Usted suele buscar elementos que incorporar a su	✓		

Firma del experto	Comunicación efectiva	Gestión de tiempo	¿Considera usted que el tiempo es uno de los principales pilares de la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Empatía	¿Considera usted que comienza y finaliza sus proyectos en las fechas previstas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Asertividad	¿Consideras que sus compañeros se ponen en su lugar cuando usted tiene dificultades?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Siempre hace lo posible por evitar problemas o discrepancias con otras personas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Fecha / /	13/06/2018			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 03: Base de datos

BASE_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4
2	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5
3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
4	2	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4
5	2	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	3	4
6	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
7	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	2	3	5
8	2	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	2	3	3
9	2	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
10	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5	4
11	2	2	5	4	3	4	4	2	5	4	3	4	1	2	5
12	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5
13	2	5	5	4	2	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5
14	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4
15	1	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4
16	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4
18	3	3	5	5	2	4	4	3	5	5	2	4	4	3	5
19	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5
20	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
21	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
22	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
23	2	3	3	4	4	5	2	3	3	4	4	5	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Idioma: ON

18:08 25/11/2018

BASE_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
58	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
59	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
60	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
61	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
62	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
63	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
64	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
65	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
66	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
67	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
68	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
69	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
70	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
71	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
72	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
73	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
74	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
75	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
76	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
77	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
78	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5
79	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5
80	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Idioma: ON

18:09 25/11/2018

BASE_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Consideras qu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Se realizan co...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿En la planifica...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Para usted, la...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿Establece ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Usted suele b...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Se cumplen la...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Siempre hace...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	¿Se considera ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	¿Es necesaria ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
23	V	Númérico	8	0	GESTION POR...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
24	V1	Númérico	5	0	GESTION POR...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 18:12 25/11/2018

BASE_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	T	Númérico	8	0	CAPACIDADE...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
26	T1	Númérico	5	0	CAPACIDADE...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
27	V1D1	Númérico	8	0	PLANIFICACIO...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
28	V1D11	Númérico	5	0	PLANIFICACIO...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
29	V1D2	Númérico	8	0	ORGANIZACION...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
30	V1D22	Númérico	5	0	ORGANIZACION...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
31	V1D3	Númérico	8	0	MEJORA CON...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
32	V1D33	Númérico	5	0	MEJORA CON...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
33	T1D1	Númérico	8	0	CONOCIMIENTO...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
34	T1D11	Númérico	5	0	CONOCIMIENTO...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
35	T1D2	Númérico	8	0	COMPETENCIAS	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
36	T1D22	Númérico	5	0	COMPETENCIAS	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
37	T1D3	Númérico	8	0	COMUNICACIO...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
38	T1D33	Númérico	5	0	COMUNICACIO...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centro	Ordinal	Entrada
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 18:12 25/11/2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS
CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI
S.A. SAN ISIDRO, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA:
POVIS LAMILLA, KRISTELL

ASESOR:
Dr. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

LINEA DE INVESTIGACION:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ
2018



Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | |
|---|----------------------------|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe | 8 % |
| 2 | repositorio.uladech.edu... | 1 % |
| 3 | repositorio.uss.edu.pe | 1 % |
| 4 | www.ijhssi.org | 1 % |
| 5 | es.scribd.com | 1 % |
| 6 | google.redalyc.org | 1 % |
| 7 | remineo.org | 1 % |

Yo, Dr. **DÍAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO**, docente de la Facultad ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisor de la tesis titulada.

“LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI S.A. SAN ISIDRO, 2018.” del estudiante **KRISTELL POVIS LAMILLA** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **13%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 25 de junio 2019


.....
Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

DNI: 07162975

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo KRISTELL POVIS LAMILLA, identificado con DNI N° 76990392, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI S.A. SAN ISIDRO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



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

FIRMA

DNI: 76990392

FECHA: 25 de Junio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Srta. POVIS LAMILLA KRISTELL

Trabajo de Investigación titulado:

“LA GESTIÓN POR PROCESOS RELACIONADA CON LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TCI S.A SAN ISIDRO, 2018”

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 29/11/2018

NOTA O MENCIÓN : 14 (CATORCE)



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración