



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA
OLVA S.R.L EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011**

Tesis que presenta la Bachiller:

LETTY ELIZABETH, VELA TUANAMA

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES : **Lic. SEIDY JANICE, VELA REÁTEGUI**
 Ms. S.c. ALBERTO, SOTERO MONTERO

**TARAPOTO-PERÚ
2012**

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación, a mi querida madre que es mi soporte, guía y apoyo para seguir emprendiendo el camino de la sabiduría en todos los aspectos de mi vida, además de los asesores que contribuyeron a mi formación profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

Tengo a bien presentar mi Tesis, titulada: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA OLVA S.R.L EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011**

La investigación realizada se define como un valioso aporte sobre la gestión por procesos en empresas de servicios postales, ante la realidad problemática observada se ha planteado desarrollar objetivos que conduzcan a afirmar la hipótesis planteada.

Hoy en día se habla de gestión por procesos, la cual permite adecuar procesos a su forma habitual de trabajo, dejando así las estructuras tradicionales, y no dejar que limiten la actuación de la gestión a desarrollarse en las organizaciones.

La investigación se ha validado en base al extenso marco teórico desarrollado en el tema y en base a entrevistas e información proporcionada.

Es sin duda que estamos enfocando una investigación que pretende que la organización tome en cuenta lo concluido, ya que estos datos fueron analizados de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas.

La investigación permite evaluar la gestión por procesos de la empresa Olva.

AGRADECIMIENTO

*La presente investigación se desarrolló en las
Instalaciones de la Empresa Olva Courier
En la ciudad de Tarapoto; agradezco su
Incondicional Apoyo y por la
Información proporcionada.*

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

*La presente investigación se desarrolló en las
Instalaciones de la Empresa Olva Courier
En la ciudad de Tarapoto; agradezco su
Incondicional Apoyo y por la
Información proporcionada.*

LA AUTORA

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| Contra carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Presentación | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Índice | v |
| Declaración jurada de autenticidad y no plagio | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| Introducción | ix |
| I. MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1. El Problema..... | 10 |
| 1.1.1 Selección del problema | 10 |
| 1.1.2 Antecedentes del problema..... | 12 |
| 1.1.3 Formulación del problema | 15 |
| 1.1.4 Justificación | 15 |
| 1.1.5 Limitaciones | 16 |
| 1.2 Objetivos..... | 16 |
| 1.3 Hipótesis | 17 |
| 1.4 Variables-Indicadores | 17 |
| 1.5 Diseño de ejecución..... | 18 |
| 1.5.1 Tipo de Diseño..... | 18 |
| 1.5.2 Población-Muestra..... | 18 |
| 1.5.3 Técnicas, instrumentos, fuente e informantes | 19 |
| II. MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO | |
| 2.1 Marco Teórico | 20 |
| 2.2 Marco Conceptual | 43 |
| III. DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS | 45 |
| IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... | 83 |
| V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 84 |
| VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 6.1 Conclusiones | 85 |
| 6.2 Recomendaciones | 86 |
| VII. BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS | |
| 7.1 bibliografía y web grafía | 87 |
| 7.2 Anexos..... | 89 |

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

La suscrita Letty Elizabeth Vela Tuanama con DNI N° 45312032, domiciliada en el Jr. Miraflores N° 551 de la ciudad de Tarapoto, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración, DECLARO BAJO JURAMENTO que los datos considerados y los resultados obtenidos de la investigación titulada:

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA OLVA S.R.L EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011.

Es de mi autoría y fue realizada para obtener el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

En caso de falta a la verdad me someto a las sanciones que se impongan por ley.

Tarapoto, 20 de Julio del 2,012.

.....
Letty Elizabeth Vela Tuanama

2071628090

45312032

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo evaluar la gestión por procesos en la empresa Olva S.R.L de la ciudad de Tarapoto en el año 2011, empresa de servicios logísticos; esto se logró estableciendo indicadores de gestión por procesos, básicamente indicadores de eficacia y eficiencia. Además de los indicadores mencionados se solicitó información que responde a datos del sistema operativo interno de la empresa, para los fines de explicar los resultados obtenidos. La metodología utilizada consistió en la aplicación de un método lógico y coherente de recabar información mediante visitas realizadas en la organización, revisión documental y la elaboración y aplicación de instrumentos respectivos.

Entre los resultados se pueden mencionar, la empresa es ineficaz en cumplimiento de procesos, además es deficiente en el medio por que logra dicho resultado, es decir, no gestiona los tiempos en los procesos, presenta una demora excesiva en la ejecución de las actividades, por lo que se recomendó a la organización a promover talleres de capacitación y una evaluación semanal o mensual; además de que se encarguen del diseño de herramientas necesarias para documentar un proceso, ya que solo utilizan un diagrama de flujo; sin embargo esta no es mostrada al personal para que conozcan los procesos y agreguen un valor a la empresa y puedan ejercer acciones muy positivas con las mismas.

ABSTRACT

The present investigation has for objective to evaluate the administration for processes in the company Olva S.R.L of the city of Tarapoto in the year 2011, company of logistical services; this was achieved establishing administration indicators for processes, basically indicative of effectiveness and efficiency. Besides the mentioned indicators information was requested that responds to the operating system intern's of the company data, for the ends of explaining the obtained results. The used methodology consisted on the application of a logical and coherent method of information by means of visits carried out in the organization, documental revision and the elaboration and application of respective instruments.

Among the results they can be mentioned, the company is ineffective in execution of processes, it is also faulty in the means for that he achieves this result, that is to say, it doesn't negotiate the times in the processes, it presents an excessive delay in the execution of the activities, for what was recommended to the organization to promote training shops and a weekly or monthly evaluation; besides that take charge of the design of necessary tools to document a process, since alone they use a diagram of flow; however this it is not shown to the personnel so that they know the processes and add a value to the company and they can exercise very positive actions with the same ones.