



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Planificación estratégica y gestión de procesos de Transportes Rubio T & R SAC,
Comas 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rubio Rivera, Maira (ORCID: 0000-0003-1105-797X)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi hija, que es el motivo más grande por la cual sigo adelante y a mis padres por su apoyo incondicional y ejemplo.

Agradecimiento

A Dios, por el día a día con seguridad y confianza en mis pasos a través de los suyos.

A mi Asesor, por el apoyo brindado en el proceso de investigación que fue realizado con sus pautas y consejos, también por su tiempo y paciencia en cada presentación y refuerzo de la misma.

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Planificación Estratégica y Gestión de Procesos de Transportes Rubio T & R SAC, Comas 2019”, con la finalidad de Determinar la relación significativa que existe entre la planificación estratégica y gestión de procesos de Transportes Rubio T & R SAC, Comas 2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Licenciada en Administración.

Esperando la aprobación con todos los requisitos mostrados.

La Autora

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Variables, Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de Tablas

Tabla 1: Validación de expertos	21
Tabla 2: Resumen procesamiento de casos	22
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad	22
Tabla 4: Planificación estratégica y gestión de procesos	24
Tabla 5: Planeación estratégica y gestión de procesos	25
Tabla 6: Planeación táctica y gestión de procesos	26
Tabla 7: Planeación operativa y gestión de procesos	27
Tabla 8: Prueba de normalidad de la variable planificación estratégica	28
Tabla 9: Prueba de normalidad de la variable gestión de procesos	29
Tabla 10: Prueba de hipótesis general	30
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 1	31
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 2	32
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 3	33

Índice de Figuras

Figura 1: Planificación estratégica y gestión de procesos	53
Figura 2: Planeación estratégica y gestión de procesos	53
Figura 3: Planeación táctica y gestión de procesos	54
Figura 4: Planeación operativa y gestión de procesos	54

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido demostrar la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de procesos en la empresa Transportes Rubio T&R SAC, Comas, 2019; con esta finalidad se ha tomado en consideración las siguientes teorías: según Joaquín (2005), sostuvo que la planificación estratégica es el conjunto de planes integrales de una organización que normarán el comportamiento futuro de la misma. Menciona también que, es una forma para procurar una transformación ordenada hacia el mañana. Además, es integradora, pues ella agrupa el total de los puestos operacionales (producción, comercialización, etc.) apoyando a la dirección a ordenarlas y utilizarlas conjuntamente. Un método de planeación estratégica formal, une tres clases de planes básicos, que son: plan estratégico (a largo plazo); planes tácticos (a mediano plazo) y planes operativos (a corto plazo). Si conseguimos implementar la planificación estratégica en todo aspecto en conjunto dentro de la organización, los resultados serán fruto de un constante crecimiento, Alcalde (2010), indica que la gestión de procesos es una colección de tareas o actividades con el fin de originar un beneficio adicional sobre una ENTRADA para obtener una SALIDA útil a un receptor a partir de unos recursos, con un efecto definido, medible y repetible que, a su vez, satisfaga los requisitos del cliente. En definitiva, podríamos decir que una técnica sigue las mismas pautas que un Sistema de Gestión de Calidad: se proyecta una acción se realiza, se comprueba (medible) y, si el efecto obtenido es agradable, se repite hasta encontrar oportunidades de mejora del proceso (repetible). Cada proceso busca el mayor beneficio útil que genere nuevas oportunidades de mejora; el enfoque viene a ser cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, de campo y sincrónica; con un nivel de investigación que es descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transversal y de método hipotético deductivo; la población estuvo conformada por 55 colaboradores de la empresa Transportes Rubio T&R SAC, la muestra fueron los 55 choferes, para la cual se usó un cuestionario de 20 ítems, aplicado a nuestra muestra por medio de una encuesta personal, validada por expertos de la Universidad Cesar Vallejo y con una confiabilidad de 0.81 que es de grado alto; después de la observación y análisis de los resultados; se concluye que existe relación entre la planificación estratégica y la gestión de procesos de la empresa Transportes Rubio T&R SAC.

Palabras clave: Planificación estratégica, gestión de procesos.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to demonstrate the relationship between strategic planning and process management in the company Transportes Rubio T&R SAC, Comas, 2019; For this purpose, the following theories have been taken into account: according to Joaquín (2005), he argued that strategic planning is the set of integral plans of an organization that will regulate its future behavior. He also mentions that it is a way to achieve an orderly transformation towards tomorrow. In addition, it is inclusive, because it groups the total of the operational positions (production, commercialization, etc.) supporting the management to order them and use them together. A formal strategic planning method combines three kinds of basic plans, which are: strategic plan (long term); tactical plans (medium term) and operational plans (short term). If we manage to implement strategic planning in all aspects together within the organization, the results will be the result of constant growth, Alcalde (2010), indicates that process management is a collection of tasks or activities in order to create a benefit additional on an INPUT to obtain a useful OUTPUT to a receiver from some resources, with a defined, measurable and repeatable effect that, in turn, satisfies the requirements of the client. In short, we could say that a technique follows the same guidelines as a Quality Management System: an action is planned, it is checked (measured) and, if the effect obtained is pleasant, it is repeated until opportunities for process improvement are found (repeatable) Each process seeks the greatest useful benefit that generates new opportunities for improvement; the approach becomes quantitative, with a type of applied, field and synchronous research; with a level of research that is descriptive correlational, with a non-experimental transversal design and deductive hypothetical method; The population was made up of 55 employees of the company Transportes Rubio T&R SAC, the sample was 55 drivers, for which a 20-item questionnaire was used, applied to our sample through a personal survey, validated by experts from the University Cesar Vallejo and with a reliability of 0.81 that is high grade; after observation and analysis of the results; It is concluded that there is a relationship between strategic planning and process management of the company Transportes Rubio T&R SAC.

Keywords: Strategic planning and process management.