



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CONTROL DE PROCESOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE
DISTRIBUCIÓN EN EL SERVICIO DE LA EMPRESA SMP COURIER
SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2013.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR

DIAZ CARLOS MIGUEL ANGEL

ASESOR:

MG. MARTHA ALICIA AMES COCA

LINEA DE INVESTIGACION

GERENCIA EMPRESARIAL

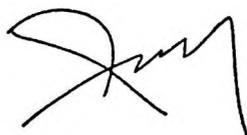
LIMA – PERU

2013

“Cuando llegamos al extremo de todos nuestros conocimientos y damos un paso más, lanzándonos a lo desconocido, estamos convencido de una de dos: habrá algo sólido sobre lo que apoyarse o aprenderemos a volar.”

-Claire Morris-

Página del Jurado



Dr. Bernardo Cojal Loli

Presidente



Mg. Teresa Gonzales Moncada

Secretario



Mg. Carlos Moscoso Rios

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a la superación personal y la perseverancia, dos factores motivacionales claves para el desarrollo de las personas, las cuales son el eje y movimiento del valor de las familias que luchan por mejorar su calidad de vida e inculcan a sus generaciones como tradición familiar.

A.GRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la fuerza para luchar día a día.

A mi esposa e hija que son el motor de mi vida y me dan el aliento en mi superación.

A mi familia, por acompañarme y apoyarme en la realización de esta tesis y en todos mis proyectos en la vida.

A SUBE por el adiestramiento y aplicación de enseñanza en mi superación profesional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Miguel Ángel Díaz Carlos con DNI N° 40879749, 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 de Empresas 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, setiembre del 2013

Miguel Ángel Díaz Carlos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Control de Procesos y el cumplimiento de los plazos de distribución en la empresa SMP Courier sede SJL”, con la finalidad de Establecer la relación del control de procesos y el cumplimiento de los plazos de distribución en el servicio de la empresa SMP Courier sede San Juan de Lurigancho., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Miguel Ángel Díaz Carlos

INDICE

CARÁTULA.....	i
Epígrafe.....	ii
Página del Jurado.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN:.....	13
1.1. El problema de investigación:	
1.1.1. Determinación del problema.....	49
1.1.2. Formulación del problema de investigación.....	51
1.1.2.1. Problema general.....	51
1.1.2.2. Problema específico.....	51
1.2. Hipótesis	
1.2.1. Hipótesis general.....	51
1.2.2. Hipótesis específicas.....	52
1.3. Objetivos de la investigación:	
1.3.1. Objetivo general.	52
1.3.2. Objetivos específicos.....	53

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Definición conceptual de la variable.....	54
2.2. Operacionalización de las variables.....	54
2.3. Metodología.....	58
2.4. Tipos de estudio.....	58
2.5. Diseño.....	59
2.6. Población, muestra y muestreo.....	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
2.8. Métodos de análisis de datos.....	60
2.9. Aspectos éticos.....	60
III. RESULTADOS	
3.1. Prueba de alfa de Cronbach.....	61
3.2. Tablas y frecuencias.....	62
3.3. Cuadro de expertos.....	70
IV. DISCUSIÓN.....	88
V. CONCLUSIONES.....	91
VI. RECOMENDACIONES.....	93
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	99
Anexo 2 VALIDACION DE EXPERTOS.....	101
Anexo 3 ENCUESTA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	109
Anexo 4 ENCUESTA VARIABLE DEPENDIENTE.....	111
Anexo 5 RESULTADOS VARIABLE INDEPENDIENTE.....	113
Anexo 6 RESULTADOS VARIABLE DEPENDIENTE.....	115

GRAFICOS.....117

TABLAS.....122

RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado "Control de procesos y el cumplimiento de los plazos de distribución en el servicio de la empresa SMP Courier sede SJL"; tuvo como principal objetivo el establecer la relación entre el control de procesos y el cumplimiento de los plazos de distribución de la empresa SMP Courier sede San Juan de Lurigancho. Las dimensiones utilizadas en el control de procesos fueron las del proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control, según Mockler (1984) y lo cita Stoner, (2009), además del aporte de Robbins en el control de organización; Además ayudaron en nuestra teoría Chiavenato (2009) en su libro de la gestión del talento humano, en la cual se debe tener en cuenta la intensidad anímica de los trabajadores, el encaminamiento hacia donde los llevamos y la estabilidad respecto al entorno social, Maslow, Herzberg y Lawler, nos muestran el aspecto interno y externo de las personas y las condiciones en las que se consigue la motivación de las personas por medio del estímulo. El método de investigación es descriptivo correlacional, el tipo de investigación es cuantitativo y el diseño es No experimental – transaccional; La población de la sede es de 55 trabajadores, para el recojo de información se han utilizado los métodos de análisis, síntesis y estadísticos, utilizando como técnicas de investigación la entrevista y la encuesta; y como instrumentos la guía de entrevista y el cuestionario, la cual fue validada por el juicio de expertos para su aplicación utilizando la escala de Lickert.

Palabras claves: Control de procesos, cumplimiento de metas, motivación, talento humano.

ABSTRACT

This research study entitled "Process control and timeliness of the service distribution company based SMP SJL Courier"; main objective was to establish the relationship between process control and meeting deadlines distribution company based SMP Courier San Juan de Lurigancho. The dimensions used in process control were the administrative process as planning, organization, direction and control, according to Mockler (1984) and quoted by Stoner (2009), besides the contribution of Robbins organizational control; They also helped in our theory Chiavenato (2009) in his book of talent management, which should take into account the mental intensity of workers, routing to where we and stability on the social environment, Maslow, Herzberg and Lawler show us the internal and external appearance of people and the conditions in which the motivation of people through the stimulus is achieved. The research method is descriptive and correlational research is quantitative and experimental design is not - compromise; The population of the seat is 55 workers for information gathering methods were used for analysis, synthesis and statistical research techniques using as interview and survey; as instruments and the interview guide and questionnaire, which was validated by expert judgment for your application using the Lickert scale.

Keywords: Process Control, goal achievement, motivation, human talent.