



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El proceso de distribución y su relación en el nivel de competitividad de La Empresa Serpost S.A. En el distrito de los olivos de la provincia de Lima, Perú al 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Acuña Sánchez, Mishell Joselin

**ASESOR:**

DR. León Espinoza, Lessner Augusto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración De Operaciones

**LIMA, PERÚ**

**AÑO 2016**

---

Dr. Dávila Arenaza Víctor  
**Presidente**

---

Dr. León Espinoza, Lessner Augusto  
**Secretario**

---

Dr. Díaz Saucedo Antonio  
**Vocal**

### **Dedicatoria:**

Este trabajo está dedicado a mis padres José Luis Acuña Pinedo y Nelly Carmen Sanchez Castillo porque fueron quienes me educaron y formaron en esta larga etapa estudiantil, ellos son mi motivación y fuerza para salir a delante. Con mención a mí adorada hermana Pattsy Camel Acuña Sanchez que es mi valor para seguir creciendo como profesional.

### **Agradecimiento:**

A toda mi familia que me apoyo en todas mis etapas, a mis profesores que fueron participe en mi formación y sin olvidar aquellos amigos que son tus confidentes y se encuentran en los buenos y malos momentos. A todos ellos muchas gracias

## **Declaración de autenticidad**

Yo Mishell Joselin Acuña Sánchez con DNI N° 47449300, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2016.

---

**Mishell Joselin Acuña Sánchez**

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El proceso de distribución y su relación en el nivel de competitividad de la empresa SERPOST S.A. en el distrito de los olivos de la provincia de lima, Perú al 2016”, 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.

Mishell Joselin Acuña Sánchez

# Índice

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	III
PRESENTACIÓN	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática:	1
1.2. Trabajos Previos	2
1.2.1. Antecedentes Internacionales	2
1.2.2. Antecedentes Nacionales	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Marco conceptual	6
1.3.1.1. Variable 1: Proceso de distribución	6
1.3.1.2. Variable 2: Nivel de competitividad	7
1.3.2. Marco Teórico: Proceso de distribución	7
1.3.2.1. Distribución en planta o Layout	9
1.3.2.2. Teoría de los sistemas	10
1.3.2.3. Teoría de restricciones	11

1.3.2.4. Teoría de colas	13
1.3.3. Marco Teórico: Competitividad	13
1.3.3.1. Teoría de recursos	13
1.3.2.2. Estrategia de la diferenciación	15
1.4. Formulación del Problema	17
1.4.1. Problema General	17
1.4.2. Problemas Específicos	17
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Objetivos	18
1.6.1. Objetivo general	18
1.6.2. Objetivos específicos	18
1.7. Hipótesis	18
1.7.1. Hipótesis General	18
1.7.2. Hipótesis Específicas	19
II. METODOLOGÍA	19
2.1. Diseño, Tipo y Nivel de investigación y método:	19
2.1.1. Diseño de investigación:	19
2.1.2. Tipo de investigación:	19
2.1.3. Nivel de investigación:	20
2.1.4. Método	20
2.2. Cuadro de Operacionalización de variables	21
2.2.1. Cuadro de variable 1	21
2.2.2. Cuadro de variable 2	22
2.3. Población y Muestra	23
2.3.1. Unidad de análisis	23
2.3.2. Población	23
2.3.3. Muestra	23
2.3.4. Muestreo	24



2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.4.1.	Validación del Instrumento:	25
2.4.2.	Confiabilidad del Instrumento:	25
2.5.	Método de análisis de datos	26
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS	26
III.	RESULTADOS	27
3.1	fiabilidad de instrumento	27
3.2.	Prueba de normalidad	28
3.3.	Contrastación de hipótesis	29
3.3.1.	Hipótesis general	30
3.3.2.	Hipótesis específica 1	30
3.3.3.	Hipótesis específica 2:	31
3.3.4.	Hipótesis específica 3	32
IV.	DISCUSIÓN	37
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
	ANEXOS	51
	CUESTIONARIO	51
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	57
	VALIDACIONES DEL CUESTINARIO	58

## Resumen

Se realizó la investigación titulada “El proceso de distribución y su relación en el nivel de competitividad de la empresa SERPOST S.A. en el distrito de los olivos de la provincia de lima, Perú al 2016” cuyo objeto de estudio es determinar si existe una relación entre el proceso de distribución y el nivel competitivo de la empresa SERPOST S.A. para identificar los factores más afectados y replantear la planificación y organización de los mismos. Se realizó con una población de 113 personas utilizando una muestra de 87, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 21 preguntas en la escala de Likert – Acuerdo. La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Se procesaron mediante una matriz de datos en el paquete estadístico para Ciencias Sociales IBM SPSS V. 20.0. Teniendo como resultado que los procesos de distribución ya sean internos o externos tienen una alta relación con el nivel de competitividad por el cual está pasando la empresa. Por ello, se deduce que una buena propuesta de retroalimentación y gestión de procesos en cuanto a funciones y áreas traerían consigo el mejoramiento continuo de la organización para una mejor captación de clientes.

***Palabras clave:*** procesos de distribución, competitividad

## **Abstract**

research was conducted entitled "The distribution process and its relationship to the level of competitiveness of the company SERPOST S.A. in the district of olive trees in the province of Lima, Peru 2016 "whose object of study is to determine whether there is a relationship between the distribution process and the competitive level of the company SERPOST S.A. to identify the factors most affected and rethink the planning and organization of the same. It was performed with a population of 113 people using a sample of 87, with a margin of error of 5% and a confidence level of 95%. Data were collected by using survey technique as a tool to the questionnaire, consisting of 21 questions in Likert scale - Agreement. Instrument validation was performed by expert judgment and the same reliability was calculated through Cronbach's alpha coefficient. They were processed by an array of data in the Statistical Package for Social Sciences SPSS V. 20.0. With the result that the distribution processes are internal or external and have a high relationship with the level of competitiveness for which the company is going. Therefore, it follows that a good proposal and process management feedback regarding functions and areas would bring the continuous improvement of the organization for better customer acquisition.

***Key words:*** *distribution processes, competitiveness*