



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROCESO DE CONTROL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE
CARGA CÓRDOVA ATE – 2014**

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

AUTOR

RAMOS LÍMACO RUTH LIZETH

ASESOR

Mg. TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. José Luís Fernández Dávila Villafuerte

PRESIDENTE

Lic. Edwin Zelada Flores

SECRETARIO

Mg. Martha Ames Coca

VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por motivarme y darme salud para seguir adelante y lograr mis objetivos, A mis padres por su gran apoyo y confianza, A mi esposo por su paciencia y amor en los momentos en que el estudio y el trabajo ocupaban mi tiempo y A mi adorada hija Corinne por ser la fuerza y motivo de mis acciones.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A toda la plana docente en especial al Área de Investigación del Programa SUBE de la Universidad César Vallejo ya que han sido parte importante de mi formación como profesional, orientándome y guiándome durante toda mi carrera. A mis amigos quienes me han ofrecido su amistad y apoyo sincero, y demás personas que colaboraron con mi formación académica.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Ruth Lizeth Ramos Límaco con DNI N° 41542242, 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 Académica Profesional 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, Agosto del 2016

Ruth Lizeth Ramos Límaco

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**PROCESO DE CONTROL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA CORDOVA ATE – 2014**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Ruth Lizeth Ramos Limaco

ÍNDICE

| | pág. |
|-----------------------------------|-------------|
| Carátula | i |
| PAGINAS PRELIMINARES | |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad Problemática | 13 |
| 1.2. Trabajos Previos | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 20 |
| 1.4. Formulación del problema | 42 |
| 1.5. Justificación del estudio | 43 |
| 1.6. Hipótesis | 45 |
| 1.7. Objetivos | 45 |

| | |
|---|-----|
| II. MÉTODO | 47 |
| 2.1. Diseño de investigación | 47 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 50 |
| 2.3. Población y muestra | 52 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 53 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 55 |
| 2.6. Aspectos éticos | 55 |
| III. RESULTADOS | 56 |
| IV. DISCUSIÓN | 65 |
| V. CONCLUSIÓN | 71 |
| VI. RECOMENDACIONES | 72 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 73 |
| VIII. ANEXOS | 76 |
| 8.1. Matriz de consistencia | 77 |
| 8.2. Formatos de Validados de juicio de expertos | 78 |
| 8.3. Instrumentos aplicados | 86 |
| 8.4. Organigrama | 88 |
| 8.5. Tablas de Discusión | 89 |
| 8.6. Tablas y gráficos | 94 |
| 8.7. Marco Conceptual | 111 |

INDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| TABLA N°1: Operacionalización de las variables | 51 |
| TABLA N°2: Validación por Juicio de Expertos | 55 |
| TABLA N°3: Resumen del Procesamiento de los Casos | 57 |
| TABLA N°4: La observación hacia el desempeño laboral es una constante por ello en el ejercicio del servicio se envía un colaborador para que supervise la actividad. | 58 |
| TABLA N°5: Lo observado en el día a día es considerado un indicador del desempeño laboral por ello se registran todas las incidencias. | 59 |
| TABLA N°6: Los objetivos que se persiguen con la evaluación del desempeño laboral son reconocer las fortalezas y mejorar las debilidades. | 60 |
| TABLA N°7: La mejora del servicio es un indicador positivo hacia los colaboradores que contribuyeron con ello. | 61 |
| TABLA N°8: El gerente de la empresa capacita a los trabajadores para ofrecer un buen servicio al cliente en la medida que se mejora el desempeño. | 62 |
| TABLA N°9: Cuando un colaborador realiza acciones de mejora en sus funciones con estrategias nuevas es reconocido por la jefatura. | 63 |
| TABLA N°10: El gerente hace participar a los colaboradores en la identificación de los problemas de la empresa para corregir las acciones entre todos. | 64 |

RESUMEN

“Proceso de control de la empresa de transportes de carga Córdova Ate – 2014”, es el título de la investigación presentada, propuso como finalidad Identificar los procesos de control de la empresa de transportes de carga Córdova Ate – 2014. Tomando en cuenta Robbins S. y Coulter M. sostienen que el proceso de control es el procedimiento de tres pasos cuya finalidad es medir el desempeño real, compararlo contra un estándar y poner en práctica las acciones generales necesarias para corregir las desviaciones o errores de adecuación que pudieran presentarse. El proceso de control da por sentado que se cuenta ya con determinadas normas de desempeño y, de hecho, son los objetivos específicos que se establecieron durante el proceso de planeación. El tipo de estudio correspondió a una investigación básica, así también el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 colaboradores. Para la muestra se consideró el total de la población formada por 30 colaboradores, por ser una muestra pequeña, el muestreo utilizado fue no probabilístico ya que se empleó el total de la muestra. La técnica utilizada fue la encuesta, cuyo ítems del instrumento fueron con escala tipo Likert de 5 categorías, dichos instrumentos fueron validados a criterio de metodólogos expertos y determinando su confiabilidad con el Alpha de Crombach del paquete estadístico SPSS Versión 22. Con los resultados se comprobó que la finalidad del proceso de control es medir el desempeño real, compararlo contra un estándar y poner en práctica las acciones generales, llegando así a las conclusiones y recomendaciones referidas en la presente.

Palabras claves: Proceso de control

ABSTRACT

"Process control the transport of cargo Cordova Ate - 2014" is the title of the research presented, proposed purpose Identify processes controlling the transport of cargo Córdoba Ate - 2014. Considering Robbins S. and M. Coulter contend that the control process is the three-step procedure aimed at measuring actual performance, comparing it against a standard and implement the general actions necessary to correct deviations or errors that may occur adequacy. The control process assumes that already has certain performance standards and, in fact, are the specific objectives that were established during the planning process. The type of study corresponded to basic research, so the research design is not experimental cross section. The population consisted of 30 employees. For the total sample population consisting of 30 employees, being a small sample, non-probability sampling was used because the total sample was used was considered. The technique used was a survey, the instrument items were with Likert scale of 5 categories, such instruments were validated by expert judgment methodologists and determining their reliability with Alpha Cronbach the statistical package SPSS version 22. With the results it was found that the purpose of the monitoring process is to measure actual performance, comparing it against a standard and implement the general actions, thus reaching the conclusions and recommendations referred to herein.

Keywords: Process control