



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Gestión y Procesos de exporta fácil en la empresa pública de
SERPOST S.A. en el distrito de los Olivos, 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Negocios Internacionales**

AUTORA

Abanto Gutarra Fabiola Lupe Dalgic

ASESOR

DR. Sabino Muñoz Ledesma

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A mi familia mi padre ,mi madre y mi hermano los quiero muchísimo y son un motivo muy especial para mí siempre brindándome valores y buenas enseñanzas.

A mi tía Lucy, quien me apoya en todo momento.

A mi tío Moisés, que pese a la distancia lo admiro.

A todas las lindas personas que me rodean en mi vida cotidiana la cual son muy especiales.

AGRADECIMIENTO

También agradezco a mi mamá, papá , hermano ,tío Moisés y mi Tía Lucy por estar a mi lado apoyándome en cada paso que doy por este camino hacia el aprendizaje.

Un agradecimiento especial a mi Tía Luz Gloria, quien es uno de los motivos por lo que nunca dejare de soñar, que me enseñó que el valor de una persona no se mide por los bienes que posee sino por el amor que transmite a los demás.

Agradezco a mi profesor y guía Sabino Muñoz Ledesma quien me enseñó que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo ABANTO GUTARRA, FABIOLA LUPE DALGIC con DNI N° 48514379, 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 Negocios Internacionales, 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, 05 de julio del 2016

ABANTO GUTARRA, FABIOLA LUPE DALGIC

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión y Procesos de exporta fácil en la empresa pública de SERPOST S.A. en el distrito de los Olivos, 2015,” con la finalidad de determinar la relación entre la gestión y el procesos de exporta fácil en la empresa pública de SERPOST S.A. en el distrito de los Olivos, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Fabiola Lupe Dalgic Abanto Gutarra

INDICE	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página	del
Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autoría.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	4
1.4 Formulación del problema.....	11
1.5 Justificación del estudio.....	12
1.6 Hipótesis.....	13
1.7 Objetivos.....	13
II. MÉTODO.....	14
2.1 Diseño de investigación.....	14
2.2 Variables, operacionalización.....	15
2.3 Población y muestra.....	17
2.4 Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5 Método de análisis de datos.....	19
2.6 Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIÓN.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	45
✓ Instrumento.....	45
✓ Matriz de Consistencia.....	48
✓ Validaciones por Juicio de Expertos.....	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión y Procesos de exporta fácil en la empresa pública de SERPOST S.A. en el distrito de los Olivos, 2015, para el desarrollo de la tesis se utilizó la Teoría de procesos administrativos y la teoría del caos en la gestión de procesos para las variables gestión y proceso de exporta fácil, respectivamente. El tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, aplicada mediante el tipo de diseño no experimental, tipo transeccional. La población estuvo conformada por 35 trabajadores del centro postal de la empresa SERPOST S.A de los cuales se tomó una muestra de 30 de acuerdo a la fórmula de Krejcie & Morgan. La técnica utilizada para el recojo de los datos fue la encuesta, para cual se utilizó un cuestionario certificado mediante un juicio de expertos y una prueba piloto. Para el proceso de los datos, se ingresó los datos a una hoja de cálculo para luego importarlo al programa SPSS, y así efectuar la estadística descriptiva, el contraste de hipótesis y las correlaciones. Los resultados obtenidos fueron que una buena gestión , genera un buen proceso de exporta fácil ; sin embargo, según la prueba de chi – cuadrado se concluyó que no existe relación entre gestión y proceso de exporta fácil de la empresa pública de SERPOST S.A. en el distrito de los Olivos, 2015, pero, entre estas variables, existe una correlación relativamente débil e inversa.

Palabras Clave: Exporta fácil, gestión, Proceso, Planificación, Proceso Operativo, empresa pública de SERPOSTS.A.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between management and processes easily exported public company SERPOST S.A. in the district of Olives, 2015, for the development of the thesis Theory administrative processes and chaos theory in the management process variables for process management and easy, respectively exports we were used. The research was correlational descriptive, applied by the type of non-experimental design, transversal. The population consisted of 35 workers in the postal business center SERPOST S.A of which a sample of 30 according to the formula Krejcie & Morgan was taken. The technique used for the gathering of data was the survey, for which a certificate questionnaire was used by an expert opinion and a pilot. For data processing, data is entered into a spreadsheet and then import it into SPSS, and thus perform descriptive statistics, hypothesis testing and correlations. The results were that good management, a good process generates easily exported; however, according to the chi - square was concluded that there is no relationship between process management and easy export of public company SERPOST S.A. in the district of Olives, 2015, but among these variables, there is a relatively weak and inverse correlation.

Keywords: Easy Exports, management, Process Planning, Operational Process, SERPOSTS.A public company.