



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y PROPUESTA DE
LINEAMIENTOS FORMALES DE GESTIÓN EN LA
EMPRESA MOTO REPUESTOS & AB S.A.C –
PIURA 2013**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR

ÁVILA RAMÍREZ, CONSUELO MARÍA

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

PIURA – PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Eco. SÁNCHEZ PACHECO LUIS ALBERTO.
PRESIDENTE

DR. CASTILLO PALACIOS FREDDY.
SECRETARIO

Mg. IBANA ROJAS
VOCAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Consuelo María Ávila Ramírez con DNIN°72328226, 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 claro 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.

Piura, 08 de enero de 2014

Señores miembros del Jurado ,presento ante ustedes la Tesis titulada "Diagnostico Situacional y Propuesta de Lineamientos Formales de Gestión en la Empresa Moto Repuestos & AB S.A.C- Piura 2013", con la finalidad de Determinar el nivel de eficacia del proceso administrativo y proponer lineamientos formales para orientar al área directiva en la gestión de la empresa Moto Repuestos & AB S.AC Piura en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Consuelo María Ávila Ramírez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis y toda mi carrera universitaria a mis padres, quienes han sido mis pilares de fuerza y ejemplo de desarrollo personal.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mis padres y a mis profesores por hacer posible mi desarrollo académico y la culminación de esta carrera que es mi pasión.

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de eficacia del proceso administrativo y proponer lineamientos formales para orientar al área directiva en la gestión de la empresa Moto Repuestos & AB S.A.C Piura-2013. La población de esta investigación está conformada por los setenta trabajadores de la empresa. El instrumento utilizado en esta investigación es la encuesta aplicada a los trabajadores y gerentes de la Moto Repuestos & AB S.A.C, la información se ha procesado a través del programa SPSS versión 20. Luego del análisis se efectuó la propuesta de Lineamientos Formales de Gestión, obteniendo como resultados el nivel de eficacia de cada dimensión las cuales son planificación nivel regular; la organización y dirección nivel regular, sin embargo están mejor valorados que el resto de aspectos. En cuanto al control, el promedio es mucho menor que el resto, lo que equivale a un nivel deficiente. En general el promedio de toda la gestión se acerca a los dos puntos, lo que equivale a un nivel regular. A través de la misma se logró proponer el cambio de gestión y organización debido a la creación de Manual de procedimientos, Reglamento Interno de Trabajo, Misión, Visión, Objetivos, Organigrama.

Palabras Clave: Lineamientos formales, diagnóstico organizacional, procedimientos

ABSTRACT

This research aims to determine the level of effectiveness of the administrative process and propose formal guidelines to guide the policy area in business management & Moto Parts S.A.C Piura AB - 2013. The population of this research consists of seventy employees of the company. The instrument used in this research is the survey of workers and managers Motorcycle Parts & AB S.A.C, information is processed through the SPSS program version 20. After reviewing the proposed Formal Management Guidelines was made, obtaining as a result the level of effectiveness of each dimension which are regular level planning, organizing and directing regular level, however are better rated than other aspects. In terms of control, the average is much less than the rest, corresponding to a deficient level. Overall the average of all management approaches to the colon, which is equivalent to a regular level. Through it we were able to propose a change of management and organization due to the creation of Handbook of Procedures, Rules of Work, Mission, View, Objectives, Organization.

Keywords: Formal guidelines, organizational diagnosis, procedures

Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	MARCO METODOLÓGICO.....	20
	2.1 Variables	20
	2.1.1 Identificación de variables.....	20
	2.2 Operacionalización de variables.....	20
	2.3 Metodología.....	21
	2.4 Tipo de investigación.....	21
	2.5 Diseño de investigación.....	21
	2.6 Población, muestra y muestreo.....	22
	2.7 Técnicas e instrumentos.....	22
	2.8 Métodos de análisis de datos.....	23
	2.9 Consideraciones éticas.....	23
III.	RESULTADOS.....	24
	3.1 Planificación.....	24
	3.2 Organización.....	27
	3.3 Dirección.....	28
	3.4 Control.....	31
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35

V. PROPUESTA.....	40
5.1 Planificación.....	41
5.2 Organización.....	42
5.3 Control.....	57
V. CONCLUSIONES.....	60
VII. RECOMENDACIONES.....	62
VIII. BIBLIOGRAFIA.....	63
IX. ANEXOS.....	65