

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS FORMALES PARA ORIENTAR LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INKA MOTOR´S EN  
LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR (A)**

**BACH. BARRETO SILUPÚ, SILVIA CAROLINA**

**ASESOR (A)**

**LIC. JUAN PABLO LEÓN LERGGIOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**PIURA – PERÚ**

**2012**

## PRESENTACIÓN

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional Administración de Empresas, de optar el grado de Licenciada en Administración.

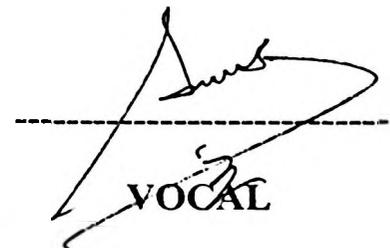
Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada.

### PROPUESTA DE LINEAMIENTOS FORMALES PARA ORIENTAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INKA MOTOR'S EN LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2013

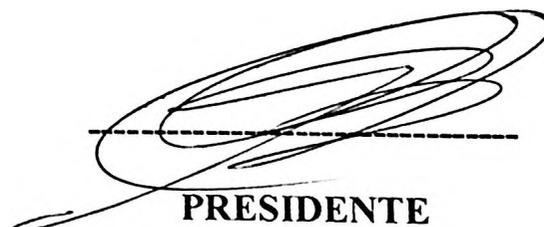
Tesis aprobada por el jurado integrado por el Dr. Ricardo Bayona Espinoza y Lic. Juan Pablo León Lerggios, el 30 de Enero de 2013. Autora: Silvia Carolina Barreto Silupú. Asesor Metodológico Dr. Ricardo Bayona Espinoza, Asesor Especialista Lic. Juan Pablo León Lerggios.



SECRETARIO



VOCAL



PRESIDENTE

## **DEDICATORIA**

Esta tesis es fruto de un esfuerzo constante, de perseverancia y amor y va dedicada a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, a quien les debo mi vida les agradezco su cariño y comprensión, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora aquellas personas quienes han sabido formarme con buenos hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino. Los amo con mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación.

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos a Verastegui Ramírez, Elmer Suri de la empresa INKA MOTOR´S quien con su ayuda desinteresada, me brindó información relevante, próximo, y muy cercana a la realidad de mis necesidades.

A mi familias por siempre brindarme su apoyo, tanto sentimental, como económico.

Y A mis maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	1-2
<b>ABSTRAC</b>	3
<b>INTRODUCCIÓN</b>	4-5
<b>CAPÍTULO I</b>	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA,	
REALIDAD PROBLEMÁTICA	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8-9
OBJETIVOS	10
<b>CAPÍTULO II</b>	
MARCO REFERENCIAL	11
ANTECEDENTES	12-13-14
MARCO TEÓRICO:	
EVOLUCIÓN DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA	15-21
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	22-27
PLANIFICACIÓN	28-32

ORGANIZACIÓN	33-35
ORGANIGRAMA	36
MANUALES	37-42
REGLAMENTOS	43
PROCEDIMIENTO	44-45
DIRECCIÓN	46
EMPOWERMENT	47
CONTROL	48-49
MARCO CONCEPTUAL	50-54
<b>CAPÍTULO III</b>	
MARCO METODOLÓGICO	55
HIPÓTESIS	56
VARIABLES	57
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	
TIPO DE ESTUDIO, DISEÑO DE ESTUDIO, POBLACION, MUESTRA, MUESTREO	58
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	59

<b>CAPÍTULO IV</b>	
RESULTADOS	60
REALIDAD DE LA EMPRESA	61-62
RESULTADOS	63-93
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	94-95
PROPUESTA	96-106
<b>CONCLUSIONES RECOMENDACIONES</b>	107-110
<b>REFERENCIAS</b>	
BIBLIOGRAFÍAS, LINKOGRAFÍAS	112-113
<b>ANEXOS</b>	114-126

## RESUMEN

Ya no es posible manejar las pequeñas, medianas y grandes empresas por inspiración, viejas recetas, por ensayo o error, actualmente se observa como gran parte de las empresas peruanas operan con criterios estratégicos deficientes, la mayoría de las veces los diferentes niveles actúan en disonancia y en ciertos momentos hasta en contraposición, lo que hace más difícil y hasta inalcanzable los objetivos organizacionales; es por ello que es necesario la implementación de lineamientos que formalicen las actividades de una organización.

Como base teórica el estudio de esta tesis se fundamentó en la escuela de la Administración Científica y en las Teorías de Fayol, Taylor y Deming. Esta investigación de campo, se basa en un estudio descriptivo, que tiene como objeto, evaluar la gestión administrativa de la empresa INKAMOTOR'S, evaluar la calidad de los procesos y la efectividad de la gestión en la empresa, así como la propuesta de lineamientos formales para mejorar dicha gestión.

Comprende un desarrollo progresivo de diferentes etapas: Recopilación bibliográfica y revisión de diferentes tesis vinculadas al tema a tratar, procesamiento de datos estadísticos obtenidos en campo por medio de la observación.

La principal fuente de información primaria son las entrevistas a los trabajadores de la organización en estudio. En este sentido, la variable de estudio es la Gestión Administrativa y las dimensiones son: Planeación, organización, dirección y control. A razón de esto, se diseñaron encuestas, que sirvieron de instrumento para la recolección de información y fueron aplicadas a la población de empleados existentes.

En consecuencia, el análisis evidencio, que la empresa se identifica, favorablemente, con una gestión administrativa eficiente y eficaz, en la mayoría de puntos en estudio, como son dirección, planeamiento y cultura organizacional.

Pero tiene una valoración desfavorable en lo concerniente a la organización y control. Por consiguiente propondremos algunos lineamientos formales que ayudarían a mejorar la gestión administrativa de la empresa INKAMOTOR'S. Principalmente el presente proyecto sugiere que de considerarse la implementación de los lineamientos formales, se deberán plantear futuras investigaciones sobre el funcionamiento actual de la gestión interna de la empresa.

## ABSTRAC

It is no longer possible to manage small, medium and large companies by inspiration, old recipes, by trial or error, currently seen as much of Peruvian companies operate with deficient strategic criteria, most of the time the different levels act at variance and at times even in opposition, making it more difficult and even unattainable organizational objectives, which is why it is necessary to implement guidelines that formalize the activities of an organization.

As theoretical study of this thesis was based on the school of Scientific Management and Fayol's theories, Taylor and Deming.

This field research is based on a descriptive study that aims to evaluate the administrative management of the company INKAMOTOR'S, evaluate the quality of the processes and the effectiveness of management in the company as well as the proposed guidelines formal to improve risk management.

Includes progressive development of different stages:

Compilation and review of literature related to different thesis topic, processing statistical data obtained through field observation.

The main source of primary information are interviews with employees of the organization under study. In this sense, the study variable is the Administrative and the dimensions are: planning, organizing, directing and controlling. A reason for this, surveys were designed, which were instrumental in gathering information and were applied to the existing employee population.

Consequently, the analysis showed that the company is identified, favorably, with an efficient and effective administrative management, in most points under study, such as leadership, planning and organizational culture.

But it has an unfavorable assessment with regard to the organization and control. Therefore propose some formal guidelines that would help improve the administrative management of the company INKAMOTOR'S.

Mainly this project suggests that regarded the implementation of formal guidelines, should lead to future research on the current functioning of the internal management of the company.