



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO  
COMPUTARIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA  
DE TRANSPORTES CELESTE S.A - PIURA.**

**TESÍS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**BACH. FLORES PULACHE, KERI JULISSA**

**ASESOR:**

**DR. SALDARRIAGA PACHERRE, MIGUEL GLICERIO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANIFICACIÓN**

**PIURA-PERÚ**

**2012**

## JURADO CALIFICADOR

.....  
Dr. Saldarriaga Pacherre, Miguel Glicerio  
Presidente

.....  
Mg. Rodríguez de Peña Nélica  
Secretaria

.....  
Dr. Flores Córdova, Víctor  
Vocal

### **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios por haberme iluminado durante mi vida universitaria, a mis padres por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al gerente Sr. Ramón Berru Castillo y a todo el personal que labora en la empresa de TRANSPORTES CELESTE por haberme proporcionado la información necesaria para realizar la presente investigación también agradezco a los asesores Mg. Mario Díaz López, Luis Sánchez Pacheco, Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre; quienes con sus aportes contribuyeron en la consecución de la tesis.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Keri Julissa Flores Pulache con DNI N° 47251788, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 01 de Febrero del 2013

.....  
Keri Julissa Flores Pulache

## PRESENTACIÓN

La presente tesis ha sido elaborada con el fin de incentivar la calidad del servicio, mejorar la gestión de las empresas ya que ello es vital para mantenerse en el mercado y ser más competitivas. Por ello es que surge la idea de proponer el diseño de un sistema administrativo computarizado en la empresa de TRANSPORTES CELESTE S.A en la ciudad de Piura, pues existen problemas como es: No hay información actualizada que les permita tomar mejor sus decisiones, no cuenta con una distribución de turnos de las unidades móviles, sistema de control GPS, para evitar robos y tener un mejor control, falta de expansión de nuevos servicios, no cuentan con los archivos, manuales adecuados el cual les permita llevar a cabo una mejor organización.

Por lo tanto surge la necesidad de diseñar un sistema administrativo computarizado que le alcanzar sus propósitos y resolver los problemas, trabajar armoniosamente, brindar un servicio de calidad, ser competitivos y eficientes; Con una visión sistémica que considera la calidad de las relaciones interpersonales, el desarrollo de las capacidades individuales y la aplicación de la tecnología.

Este es un trabajo que ha sido elaborado en dos etapas denominadas proyecto de tesis y la otra etapa desarrollo de la propuesta del diseño de un sistema administrativo computarizado, el período de duración de la tesis es de 8 meses.

Se obtuvo información a través de encuestas realizadas a los trabajadores y al personal del área administrativa de la empresa. Pues invito a darle una ojeada a este trabajo que servirá como guía para los investigadores y otras empresas.

## INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaración de autenticidad	
Presentación	
Resumen	
Abstrac	
Introducción	
<b>I. PORBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del Problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	15
1.5. Antecedentes.....	15
1.6. Objetivos.....	18
1.6.1. General.....	18
1.6.2. Específico.....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Definición de la administración.....	19
2.2. Importancia de la administración.....	19
2.3. Sistema organizacional.....	20
2.4. Definición de sistema.....	23
2.5. Sistema administrativo.....	25
2.5.1. Definición .....	27

2.5.2. Importancia.....	27
2.5.3. Elementos .....	27
2.5.4. Características.....	28
2.5.5. Objetivos.....	30
2.6. Impacto de los sistemas en los procesos organizacionales.....	32
2.7. Procesos administrativos.....	33
2.7.1. Planeación.....	34
2.7.2 Organización.....	37
2.7.3. Dirección.....	42
2.7.4. Control.....	44
2.8. Administración como sistemas.....	46
2.9. Diseño del sistema administrativo.....	48
2.9.1. Definición.....	48
2.9.2. Metodología.....	49
2.9.3. Elementos.....	50
2.9.4. Requisitos.....	51
2.9.5. Impacto tecnológico en los sistemas administrativos.....	53
2.9.6. Tipos de manuales y diagramas para el diseño de S.A.....	54
2.10. La administración como tecnología.....	58
2.11. Simbiosis entre sistemas administrativos y sistemas de información.....	58
2. MARCO CONCEPTUAL.....	60

<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1.	Hipótesis.....	63
3.2.	Variables.....	64
3.2.1.	Definición conceptual.....	64
3.2.2.	Definición operacional.....	65
3.3.	Metodología.....	66
3.3.1.	Tipo de estudio.....	66
3.3.2.	Diseño.....	66
3.4.	Población y muestra.....	66
3.5.	Método de investigación .....	66
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	68
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	68
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
4.1.	Descripción.....	69
4.2.	Discusión.....	92
4.3.	Propuesta del diseño de un sistema administrativo.....	95
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>115</b>
<b>VI.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>117</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>

## RESUMEN

El trabajo consta de seis capítulos, el título del proyecto se denomina “Propuesta del diseño de un sistema administrativo computarizado para mejorar la gestión de la empresa de TRANSPORTES CELESTE S.A-PIURA”.

Hoy en día las empresas para ser más competitivas primero deben gestionar de una forma más eficiente y eficaz, implementar instrumentos de gestión, formularios, archivos adecuados, la calidad de la información, el personal capacitado para realizar sus funciones y contar con equipamiento apropiado para el desarrollo de los procesos que maneja la organización y el tratamiento de la información. Pues esto se logra a través de un sistema administrativo que será más eficiente en la ejecución de las tareas en el menor tiempo posible. Nos realizamos la pregunta ¿Es posible diseñar un sistema administrativo computarizado para mejorar la gestión de la empresa de TRANSPORTES CELESTE S.A - PIURA?, para ello se tendrá que investigar a través de encuestas cuál es la perspectiva real de la empresa y si tanto la gerencia como los trabajadores están de acuerdo en mejorar la gestión de esta empresa a través de esta propuesta.

## **ABSTRACT**

The work consists of seven chapters; the title of the project is called "Proposal of designing a computerized management system to improve the management of the TRANSPORT CELESTE S.A-PIURA".

Today companies to be more competitive first must manage in a more efficient and effective implementation of management tools, forms, appropriate files, the quality of information, trained personnel to perform their duties and have appropriate equipment process development and organization which manages the information processing. Well this is achieved through a management system that will be more efficient in the execution of the tasks in the shortest possible time, we perform the question Is it possible to design a computerized management system to improve the management of the TRANSPORT CELESTE SA - PIURA?, this will have to research through surveys what is the real prospect of the company and if both management and workers agree to improve the management of this company through this proposal.