



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA SERTRAN  
MI CAUTIVO E.I.R.L EL ALTO, TALARA-AÑO 2014.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

### **AUTOR**

BACH. CARLOS GUSTAVO PEÑA SABA

### **ASESOR**

MBA. OLIVER LÓPEZ HERRERA

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2014

**JURADO CALIFICADOR**

---

**Dr. Freddy Castillo Palacios**  
**Presidente**

---

**MBA. Oliver López Herrera**  
**Secretario**

---

**Lic. Martin Lazo Sánchez**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios, que siempre me ilumina en todo momento; a mis padres que con su constante consejos y empuje han logrado ayudarme a alcanzar mis objetivos académicos; y a mis buenos amigos Doctor David Arce y Jorge Wilson Morocho Cunya, por brindarme siempre su apoyo.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo que a través de sus Profesores ha logrado transmitirme conocimientos y valores; y por supuesto a mis amigos y compañeros que han avivado en mí, el amor y el respeto al prójimo.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Carlos Gustavo Peña Saba Con DNI N° 46207689, 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, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y automática.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 7 de Agosto del 2014

---

Carlos G. Peña Saba

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA SERTRAN MI CAUTIVO E.I.R.L en el Distrito de el Alto, Provincia de Talara año – 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos aprobados.

El Autor

## ÍNDICE

	Página
<b>I. Introducción</b>	
Antecedentes.....	01
Justificación.....	06
Marco Teórico.....	07
Realidad Problemática.....	18
1.1. Problema.....	20
1.2. Hipótesis.....	21
1.3. Objetivos.....	21
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables.....	23
2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Metodología.....	24
2.4. Tipos de estudio .....	24
2.5. Diseño.....	24
2.6. Población, muestra y muestreo.....	25
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
2.8. Métodos de análisis de datos.....	26
2.9. Aspectos éticos.....	26
<b>III. Resultados.....</b>	27
<b>IV. Discusión de resultados.....</b>	51
<b>V. Propuesta.....</b>	70
<b>VI. Conclusiones.....</b>	76
<b>VII. Recomendaciones.....</b>	77
<b>VIII. Referencias bibliográficas.....</b>	79
<b>Anexos</b>	81

## RESUMEN

Debido a un buen contexto económico en el sector micro-empresarial en la región Piura, ha hecho propicio el ingreso de nuevas competencias en el rubro de productos y servicios automotrices por lo cual la Empresa se ve en la responsabilidad de consolidar su estructura administrativa con una propuesta de lineamientos administrativos para mejorar la gestión de la empresa Sertran Mi Cautivo. El enfoque es mixto, puesto que para la recolección de datos se utilizará instrumentos de tipos cuantitativos y cualitativos. El tipo de estudio de la investigación es aplicada. Asimismo, se trata de un estudio descriptivo porque se describe la situación real de la empresa y transversal o transeccional, ya que la recolección de datos se dio en un único momento. El diseño de la investigación es no experimental, porque no habido ninguna manipulación de la variable independiente. En cuanto a la población, se trabajó con 60 personas. Una de las técnicas para la recolección de datos sería la encuesta a través del cuestionario. Otra técnica será la entrevista. El procedimiento de datos se dio a través de software para el conteo exacto de los instrumentos correspondientes a la investigación. Los resultados han sido obtenidos acorde a todo un trabajo científico que permitirán hacer una constatación de datos confiables y tomar una decisión a cuenta de mejorar la organización.

Palabras clave: La planificación, organización, dirección y control.

## **ABSTRACT**

Due to good economic context in micro-enterprise in the Piura region sector has made suitable for the entry of new skills in the area of automotive products and services for which the company is the responsibility of consolidating its administrative structure with a proposed administrative guidelines to improve the management of the Company Sertran Mi Cautivo E.I.R.L. The approach is mixed as to data collection instruments of quantitative and qualitative type is used. The type of study is applied research. Also, it is a descriptive because describe the real situation of enterprise and cross-sectional study or transactional because data collection occurred in one moment. The research design is experimental because no been no manipulation of the independent variable. In terms of population, we worked with 60 people. One of the techniques for data collection would be through the questionnaire survey. Another technique is the interview. The process of data occurred through software for accurate count of the instruments for research. The results have been obtained according to all scientific work that will make a finding of reliable data and make a decision to improve the organization account.

Keywords: Keywords: planning, organization, direction and control.