



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA  
SERVICIOS DE TRANSPORTE Y NEGOCIOS EN GENERAL  
FRANMO E.I.R.L, SULLANA 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

SANCHEZ FRANCO, KATIUZCA ISABEL

**ASESOR**

MG. SANCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PLANIFICACIÓN

**PIURA – PERÚ**

**2016**

**PÁGINA DE JURADO**

.....

**MG. SANCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO**  
**PRESIDENTE**

.....

**MG. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES**  
**SECRETARIA**

.....

**MG. LEON LERGIOS, JUAN PABLO**  
**VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen de Guadalupe.  
Por guiar mis pasos en el transcurrir de mi vida.

A mis Padres, Isabel y Aldo.  
Mis más preciados tesoros, por su infinito amor, comprensión y apoyo incondicional, que me dan día a día para seguir adelante.

A mis Hermanos, Jhonatan y Angie.  
Porque me brindaron su apoyo y siempre son el motivo de mi superación.

A mi Abuelita Emilia.  
Por su incansable amor e infinito esfuerzo y bendición familiar.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiar mis pasos durante todo el camino recorrido, por brindarme fortaleza y acompañarme en esta primera etapa profesional.

Al Mg. Luis Alberto Sánchez Pacheco por su apoyo científico durante el proceso de investigación.

A todas las personas que me brindaron su tiempo y apoyo durante el período de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Katiuzca Isabel Sánchez Franco, estudiante de la Escuela profesional de Administración de Empresas, de la Universidad César Vallejo filial Piura; declaro que el trabajo académico titulado “Análisis de la Gestión Administrativa de la Empresa Servicios de Transporte y Negocios en General FRANMO E.I.R.L, Sullana 2016” presentada en 85 folios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 22 de Julio del 2016.

.....

Sánchez Franco Katiuzca Isabel

DNI: 48175356

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Análisis de la Gestión Administrativa de la Empresa Servicios de Transporte y Negocios en General FRANMO E.I.R.L, Sullana 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora.

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del problema.....	22
1.4.1 Pregunta General:.....	22
1.4.2 Preguntas específicas:.....	23
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos.....	24
1.7.1. Objetivo General.....	24
1.7.2. Objetivos Específicos.....	24
II. MÉTODO.....	26
2.1 Diseño de investigación.....	26
2.2 Variables, Operacionalización.....	26
2.2.1 Operacionalización de variables.....	27
2.3 Población y muestra.....	28
2.3.1 Población.....	28
2.3.2 Muestra.....	28

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5 Métodos de análisis de datos.....	29
2.6 Aspectos éticos.....	29
III.RESULTADOS.....	30
IV.DISCUSIONES.....	36
4.1.Discusión.....	36
4.2.Propuesta.....	41
V.CONCLUSIONES.....	52
VI.-RECOMENDACIONES.....	53
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	57
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	58
Anexo N° 02: Cuestionario.....	60
Anexo N° 03: Guía de entrevista.....	63
Anexo N° 04: Guía de entrevista Aplicada.....	64
Anexo N° 05: Constancias de Validación.....	66
Anexo N° 06: Confiabilidad.....	84
Anexo N° 07: Acta de Aprobación de Originalidad.....	85

## RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada en el distrito de Sullana en el año 2016, teniendo como objetivo analizar de qué manera se desarrolla la gestión administrativa de la Empresa Servicios de Transporte y Negocios en General FRANMO E.I.R.L. Se trabajó con 20 colaboradores y el gerente administrativo de la empresa como población – muestra, según Hernández, Fernández y Baptista (2010). El tipo de investigación utilizada ha sido descriptiva, de enfoque cuantitativo pues se ha recolectado de la fuente primaria: los colaboradores, información para analizar la gestión administrativa de la empresa. El diseño de estudio fue descriptivo. Los datos fueron recogidos mediante las técnicas de la entrevista y encuesta con sus instrumentos: guía de entrevista y cuestionario, ambos fueron validados y solo el cuestionario fue sometido a confiabilidad a través del empleo del Alfa de Cronbach con resultados satisfactorios. Recabada la información se vació en una base de datos y se utilizó el programa SPSS y a partir de las tablas y figuras, se hicieron los análisis e interpretaciones, llegando a la conclusión que el desarrollo de la gestión administrativa de la Empresa FRANMO E.I.R.L, de la ciudad de Sullana es deficiente en lo relacionado a la dirección, planeación, organización y control, para mejorar esta situación se hace necesario aplicar una propuesta de lineamientos que conduzcan hacia una buena gestión administrativa incrementando la cartera de clientes como parte de misión de la empresa.

Palabras Clave: Lineamientos administrativos, gestión administrativa.

## ABSTRACT

The following research was carried out in Sullana in 2016. Its objective is to analyze how the administrative management of the Company “Empresa Servicios de Transporte y Negocios en General FRANMO E.I.R.L” works. We had a sample of 20 workers and 1 administrative manager of the company, according to Hernandez, Fernandez and Baptista (2010). The type of research used was descriptive with a quantitative approach as it has been collected from the workers which are the primary source, in order to guide the administrative management of the company. The study design was descriptive. The data collected was taken through interview and survey techniques with questionnaire and interview guide as instruments. Both of them were validated. However, the questionnaire was submitted to reliability using the Cronbach’s alpha with satisfactory results. All information gathered was emptied into a database. The SPSS program was used and the analysis and interpretation were given from the same tables and figures. Reaching the conclusion that the administrative management of the Company FRANMO E.I.R.L., from Sullana, is poor regarding planning, organization, direction, and control. In order to improve this situation, it is necessary to implement a new proposal for guidelines which can lead to a good management by increasing the customer base as part of the company mission.

Keywords: administrative Guidelines, administrative management.