



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS
CASTILLA E.I.R.L, PIURA 2018”**

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

AUTORA:

CORDOVA MAZA, MARIBEL

ASESOR:

DR. SALDARRIAGA PACHERRE, MIGUEL GLICERIO

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

PIURA – PERÚ

2019



Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 7:00 pm del día MARCES 22 de ENERO del 2019.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

"LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS CASTILLA E.I.R.L, PIURA 2018"

Sustentada por:

CORDOVA MAZA MARIBEL

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar la tesis

RECOMIENDAN

levantar las observaciones

Presidente (a) del Jurado: Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dr. Freddy Castillo Palacios

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dr. Luis Sánchez Pacheco

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:
Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Dedicatoria

A mis padres que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hijos que alentaron el inicio y culminación de este reto de culminar mis estudios de administración y son parte de mis logros y mi guía en mí día a día.

Agradecimiento

A Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis profesores por sus conocimientos impartidos y hacer de mí una profesional competitiva, a la Universidad César Vallejo por permitirme ser parte de su comunidad estudiantil.

Declaración de autenticidad

Yo, Maribel Córdova Maza, identificada con DNI N° 02822466 de nacionalidad peruana a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes, consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad: Declaro bajo juramento que la documentación de acompañamiento es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se muestran en la presente tesis son verídicos.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Octubre de 2018



Maribel Córdova Maza
DNI: 02822466

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa servicios Castilla E.I.R.L, Piura 2018”, que tiene como finalidad evitar ciertos riesgos en cuanto al otorgamiento de créditos, para reducir la morosidad, e incrementar su liquidez y rentabilidad, que conlleve a mantener una mejor situación financiera de la empresa. La misma que consta de los capítulos que se detallan:

En el capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, donde se contrastan las teorías relacionadas al tema, con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el capítulo V, VI y VII: se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas, que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación. Así como los anexos.

La presente investigación se presenta en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en administrador.

Maribel Córdova Maza

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de la empresa y proponer lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L., Piura 2018. El diseño es no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables, el tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicada; según el nivel o alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal con enfoque cuantitativo. Las técnicas de recolección de datos fueron encuestas para el personal administrativo que labora en la empresa y entrevista para el administrador de la misma entidad. La población de estudio estuvo constituida por los colaboradores de la empresa y Administrador. Se aplicó muestreo no Probabilístico por conveniencia. Se concluyó que existe un nivel aceptable en los procedimientos administrativos utilizados por la empresa, el nivel de planeamiento es a nivel operativo y debe enfocarse a nivel estratégico. Las actividades de distribución y los canales comerciales de distribución son aceptables. La empresa debe incrementar las unidades transporte para cubrir el mercado y satisfacer el servicio.

Palabras clave: Lineamientos administrativos, proceso de distribución.

Abstract

The objective of this research work was to analyze the management of the company and propose administrative guidelines to guide the distribution process of the company Services Castilla E.I.R.L., Piura 2018. The design is not experimental, since there was no deliberate manipulation of the variables, the type of study of the research according to the purpose was applied; according to the level or scope it was a descriptive investigation and according to temporality was transversal with quantitative approach. The data collection techniques were surveys for the administrative staff that works in the company and interview for the administrator of the same entity. The study population was constituted by the employees of the company and Administrator. Non-Probabilistic sampling was applied for convenience. It was concluded that there is an acceptable level in the administrative procedures used by the company, the level of planning is at an operational level and should be focused at a strategic level. Distribution activities and commercial distribution channels are acceptable. The company must increase the transport units to cover the market and satisfy the service

Keywords: Administrative guidelines, distribution process

INDICE

Página del Jurado.....	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Resumen	9
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.2.1 Antecedentes Internacionales	13
1.2.2 Antecedentes nacionales	15
1.2.3 Antecedentes locales	17
1.3 Teorías relacionas al tema	19
1.3.1 Marco teórico	19
1.3.1.2 Lineamientos administrativos	20
1.3.1.3 Proceso de distribucion	23
1.4 Formulación del problema	25
1.4.1 Pregunta General.....	25
1.4.2 Preguntas Especificas.....	25
1.5 Justificación	26
1.6 Objetivos	27
1.6.1 Objetivo general	27
1.6.2 Objetivos específicos	27
II MÉTODO.....	28
2.1 Diseño de la investigación:	28
2.2 Variables, operacionalización	28
2.2.1 Lineamientos adminstrativos	28
2.2.2 Proceso de distribucion	29
2.2.3 Operacionalización de variables.....	30
2.3. Población y muestra	32
2.3.1 Población.....	32
2.3.2 Muestra.....	32
2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1 Técnicas	33
2.4.2 Instrumentos.....	34

	10
2.4.2 Validez	34
2.4.4 Confiabilidad.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.5.1 Aspectos éticos.....	34
III. Resultados	35
IV. Discusion de resultados y propuesta	43
Discusión	43
Propuesta.....	50
V. Conclusiones.....	57
VI. Recomendaciones.....	58
VII Bibliografía	59
VII. Anexos.....	61
Anexo 2: cuestionario	62
Anexo 2. Entrevista administrador.....	64
Anexo 2A. Entrevista clientes	66

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

Gran parte de la carga en el mundo se mueve por transporte de carga por carretera, el transporte es un sector fuerte y mueve la mayor parte de carga que demandan las industrias en el mundo. Mientras que las perspectivas de crecimiento son positivas, los camiones siguen siendo quizás el más volátil de todos los segmentos del transporte mundial y normalmente se sienten los efectos de los vaivenes y fluctuaciones mucho antes que en muchos otros sectores e industrias. Este sector mueve una gran variedad de transportes de cargas nacionales, transfronterizas y de comercio intercontinental, transportando desde materias primas y productos básicos hasta piezas industriales y activos de consumo acabados. A partir del 2014, la flota mundial de remolques por carretera de todo tipo se situó en 13,3 millones de unidades. América Latina tiene una participación del 10,5% con 1,4 millones de camiones. El Grupo Consultor de Boston (BCG) prevé que la industria del transporte por carretera a nivel mundial se expandirá a una Tasa de Crecimiento Anual del 4,6% hasta el 2018. (Chamorro, 2017).

El transporte de carga en Perú es sumamente competitivo, debido a la modernización de flotas que se vienen dando en la última década, el ingreso de nuevos operadores con unidades modernas, donde la relación con los clientes debe ser extremadamente estrecha para poder obtener contratos de flete. Los fletes para las pequeñas empresas de transportes tienen una rentabilidad muy baja, mientras que los costos por operación (combustibles) y mantenimiento de unidades se siguen incrementando. El transporte de carga viene en crecimiento, A diciembre del 2016 circulaban 132.667 vehículos de carga en el país. Frente a junio de ese año, el número de unidades se incrementó en 20%. En ese mismo lapso el número de empresas de transporte creció en 13%. Según Rina Anchante, coordinadora del Área de Investigación y de Estudio de Mercado del Cidatt (Centro de Investigación y de Asesoría del Transporte Terrestre), el sector transporte es sumamente complejo y atomizado, pues reúne a cerca de 46.208 empresas.

La actividad económica del departamento de Piura en el presente año viene en crecimiento y asegura un ambiente propicio para los negocios. En abril, las actividades primarias mostraron un desempeño positivo, de esta manera se incrementó la producción agropecuaria (17,9 %), la pesquera (70,2 %) y la de hidrocarburos (10,4 %). En los otros indicadores de la actividad económica de la región, destaca el crecimiento de los despachos de cemento (66,7 %), la manufactura (13,4 %), las exportaciones (59,1 %), crédito (6,9 %) y la inversión pública (80 %). (BCRP, 2018)

La empresa de Servicios Castilla E.I.R.L identificada con RUC 20483449179, tiene como actividad principal el transporte de carga por carretera, tiene 18 años en el mercado (6/9/2000) y cuenta con 08 cisternas con capacidad de carga de 3,000 galones. Esta empresa se encarga de abastecer los diferentes tipos de combustibles, en camiones cisterna a estaciones de combustible tales como: estaciones de servicios abanderadas, afiliadas, independientes, industria, pesqueras y mina. Este abastecimiento es a través de contratos o de forma independiente de acuerdo al requerimiento de los solicitantes. Se estima que en promedio mensual esta empresa abastece: 1'140,000 galones de Diésel y 1'160.000 galones de Gasohol, lo que equivale a 380 movimientos o viajes de diésel y 387 viajes de gasohol en cisternas de 3,000 galones de capacidad por mes. Los ingresos mensuales se estima en S/ 50,000.00 miles de soles, pese a que la empresa presta el mismo servicio a muchas empresas lo que le permite ingresos considerables.

Se observa que la empresa adolece de una serie de problemas de tipo administrativo que compromete a su gestión, tal es el desorden que existe por cuanto no está organizada conforme lo señala las técnicas modernas de gestión. El propietario desarrolla todas las funciones de la empresa, sin delegar funciones según las áreas de gestión, la función de dirección se confunde con otras actividades, de la misma forma sucede con el control, este no se desarrolla de manera eficiente, siendo un área muy importante por la naturaleza del negocio. La función contable se realiza de manera externa; tiene una contadora externa que solo la llama cuando necesita sus servicios, no cuenta con administrador para desarrollar funciones propias, el control de los inventarios de repuestos para las

unidades se lleva de manera empírica, todas estas situaciones afectan a la gestión y limitan su crecimiento, que de no hacerse las medidas correctivas, puede comprometer la estabilidad de la empresa. La empresa cuenta con nueve empleados, él propietario les indica las funciones que tienen que cumplir en el día.

En algunos casos, por la deficiente administración, la empresa ha sido sancionada por Sunat, así como vencimiento de contratos de sus unidades como servicios de Soat, pérdidas de clientes, entre otros. Si esta problemática no es superada, se corre el riesgo de afectar la sostenibilidad del negocio. Por tal razón, lo que se propone en este trabajo es elaborar los lineamientos administrativos que toda empresa moderna debe contar, para de esa manera mejorar su gestión administrativa y rentabilidad.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

Betancourt, H. (2015) en su investigación “Diseño y actualización de procesos administrativos en una empresa manufacturera”. Instituto Politécnico Nacional. México.

El objetivo de investigación fue el diseño y actualización de procesos administrativos para una empresa manufacturera. En las conclusiones se tiene que: En la manufactura, las batallas de control de costos son las que se libran con mayor fiereza, ya que mantener los costos en niveles bajos sin afectar la calidad de lo que se produce permitirá a las empresas ser competitivas en cualquier entorno en el que se encuentren. Los impactos que se esperan de llevarse a cabo la implementación de la propuesta de solución son significativos, y tienen la finalidad de darle mayor competitividad a la empresa objeto de estudio, para ayudarla en la principal misión de cualquier empresa, que es la de preservarse en el tiempo dando beneficios a sus accionistas. Cuando las tareas comienzan a duplicarse, o peor aún se realizan de manera poco eficiente, los costos comienzan a subir, y eso lo pudimos observar al mapear las actividades administrativas de la empresa objeto de estudio, donde se pudo observar en algunos casos actividades

eran realizadas hasta tres veces, lo que ocasiona no solo sobre costos si no también lentitud e ineficiencia, lo que vuelve a la empresa menos competitiva

Santillán J. y Villanueva D. (2013) en su investigación “Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Polisión S.A.” Tesis de Licenciado presentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

El objetivo de investigación fue: Desarrollar una propuesta estratégica mediante un análisis de gestión administrativa practicado en la Empresa POISON S.A con la finalidad de hacer eficiente el trabajo de los colaboradores. El diseño de la Investigación es no experimental transversal. El método en que se basó esta investigación es inductivo. Como técnica de estudio se utilizó la entrevista, la observación y análisis documental.

En las conclusiones se determinó que: Poison SA., no tiene definida la Visión y Misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General. Con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan. El manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación. El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.

Flores, S. (2015) en su investigación “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013”, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

El objetivo de investigación fue Analizar los pasos proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo; el enfoque corresponde. Es una metodología de investigación exploratoria, no

estructurada, que se basa en pequeñas muestras y que tiene el propósito de brindar conocimientos y comprensión del entorno de un problema.

En conclusiones se determinó: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. Se realizó una valoración en cuanto a los procesos administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está planteando correctamente, de lo que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativos, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa. Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores.

Antecedentes nacionales

Pereda, E. y Cabrera, G. (2015). “Estudio de mejora integral en la empresa Transportes Pereda S.R.L.”. Tesis de Licenciado. Universidad de Lima. El objetivo de investigación fue: Identificar los procesos más críticos de la empresa Transportes Pereda S.R.L buscando soluciones integrales que eleven la rentabilidad de la organización mediante la satisfacción del cliente y/o la minimización de costos.

En las conclusiones se tiene: Se identificó que los principales problemas se focalizan en el área de mantenimiento, los cuales fueron analizados para encontrar las causas raíces y buscar así las mejores soluciones para estos. Se pudo identificar que aunque la empresa genera elevados ingresos y aparentemente todo está en orden, sus procedimientos seguían siendo manuales y su personal no mantenía una comunicación efectiva. Se identificó que al no existir la fijación de objetivos dentro del área de mantenimiento ni la medición de sus procesos, no podían visualizar y cuantificar su progreso. Como consecuencia, no se podía establecer estrategias que ayuden a mejorar la productividad del área. Se evidenció que no

todos los colaboradores están comprometidos con sus labores y a su vez con su centro de trabajo. El factor humano es fundamental en todo proceso, al no lograr que se comprometan, las soluciones propuestas no serán al cien por ciento efectivas.

Gutiérrez, D. (2017). En su tesis “Proceso de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A, Puente Piedra, 2017”. Tesis de licenciado en Administración, presentada en la Universidad Cesar Vallejo de Lima.

El objetivo de investigación fue: Determinar la relación del proceso de gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A, del distrito de Puente Piedra, 2017. La metodología empleada: es de tipo aplicada, de diseño No experimental – corte transversal, de acuerdo al nivel de la investigación es descriptivo - correlacional. La población estuvo constituida por 53 personas y la muestra fue igual a la población y se aplicó un censo.

En las conclusiones se encontró: que el proceso de gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A. se determina que la planificación del proceso de gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores. se determina que la organización del proceso de gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores. Se determina que la dirección del proceso de gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores. Así mismo el control del proceso de gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores

Cuba, M. (2016) en su tesis “La segmentación de mercado y la distribución comercial en la empresa ENVASADORA HOJALATERA S.A.C.- sector agroindustrial en el distrito de Chiclayo 2015”. Tesis de Maestría presentada en la Universidad Nacional de Trujillo.

El objetivo de investigación fue: Determinar la Segmentación de Mercado para Optimizar la Distribución Comercial en la Empresa Envasadora Hojalatera S.A.C.-Sector Agroindustrial en el distrito de Chiclayo 2015. El diseño de

investigación fue no experimental, se trata de una investigación de tipo descriptiva – comparativo. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y entrevista.

Las conclusiones fueron: La Segmentación de Mercado permite de manera significativa Optimizar la Distribución Comercial en la Empresa Envasadora hojalatera S.A.C.- Sector Agroindustrial en el distrito de Chiclayo en la característica diferencial de los envases de hojalata la cual permite una reducción de costos en comparación con el método tradicional. El 95% de los encuestados están dispuestos adquirir los envases de hojalata lo que generara una demanda potencial en la que las empresas existentes no logran abastecerla al 100%, estos consumidores son en su mayoría económicamente activos y pymes del sector agroindustrial. Una gran mayoría de los consumidores (88%) no conoce la existencia en el mercado chiclayano de la Empresa Envasadora hojalatera S.A.C., esto se debe a la poca publicidad y presencia del producto en los establecimientos.

Antecedentes regionales o locales

Cruz, J. (2017) denominada “Lineamientos administrativos para orientar la gestión de costos en la empresa Copytextos J&M de la provincia de Talara año 2017”. Tesis de Licenciado en administración. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo – Piura.

Cuyo objetivo de investigación fue: determinar los lineamientos administrativos que se deben establecer para orientar la gestión de costos en la empresa Copytextos J&M de la provincia de Talara. 2017, presenta un diseño de investigación descriptiva, no experimental y transversal. Para recopilar la información de esta investigación se utilizó instrumentos (Análisis documental, entrevista, cuestionario para colaboradores y clientes).

Las conclusiones fueron: El nivel de planificación es bajo, solo es operativa, al no guiarse por aspectos formales carece de fundamentos, no se observa un planeamiento de largo plazo. De la misma manera no se percibe instrumentos formales para hacer seguimiento a los objetivos y a la eficacia de las estrategias. Si bien existe una estructura organizacional reconocida por los trabajadores, esta

no se ajusta a la realidad, el no contar con manuales de funciones, limita el accionar de los trabajadores, no permitiendo visualizar con claridad las responsabilidades de los mismos y algunas veces se cae en la duplicidad de trabajos. La dirección de la empresa tiene un buen nivel de percepción de los colaboradores, relacionando la comunicación y trabajo en equipo. El control relacionado con el nivel de calidad de los servicios es percibido de manera positiva con una media de 3.77, con lo que se puede afirmar que los clientes consideran que existe un buen nivel de calidad.

Peña (2014) en su tesis presentada en la universidad Cesar Vallejo Piura denominada “Lineamientos Administrativos para la empresa Sertran Mi Cautivo EIRL, en el distrito de el Alto, Provincia de Talara - año 2014”. Tesis de Licenciatura en Administración.

El objetivo de investigación fue analizar la gestión administrativa y proponer los lineamientos administrativos necesarios para mejorar la gestión de la empresa Sertran Mi Cautivo. El diseño de investigación fue mixto, utilizo instrumentos de tipo cuantitativo y cualitativo, no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. La población de estudio corresponde al total de trabajadores y clientes conformada por 8 trabajadores, 30 clientes fieles y 30 empresas leales. En las conclusiones se determinó que la empresa carece de una estructura organizacional que no permite que la empresa alcance sus objetivos. Requiere de herramientas de gestión, como una estructura organizacional con sus componentes como el organigrama y MOF, que permitirá que los trabajadores se desenvuelvan eficazmente y desarrollen sus actividades en un clima laboral armonioso. Por otro lado se determinó que la empresa no desarrolla planificación para sus actividades, así mismo el liderazgo de sus ejecutivos no es percibido por los colaboradores.

Cunya (2016) denominada “Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la empresa de transportes y servicios generales Mi Perú S.A, año 2016”. Tesis de Licenciatura en Administración. Universidad Cesar Vallejo Piura.

El objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre la Capacidad directiva y la Gestión empresarial en la Empresa de Transportes y Servicios Generales Mi Perú S.A. El diseño de investigación fue no experimental, transversal, descriptiva correlacional, utilizo un cuestionario de veinte preguntas para recolección de los datos para su investigación.

La investigación concluyo: existe un bajo nivel en la capacidad directiva, lo que se evidencia en la gestión de la empresa, ya que los resultados tienen un valor ponderado de 2,7, debajo de la media. El liderazgo en la empresa se desarrolla en un nivel medio ponderado de 2,9 lo que significa que no existe un tipo de liderazgo establecido. La toma de decisiones se desarrolla de manera inadecuada, debido a que muchas veces los directivos no tienen en cuenta las opiniones de los colaboradores. La gestión empresarial se desarrolla en un nivel medio o regular lo que significa que existen fortalezas en el proceso administrativo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Administración

De acuerdo con Jones & George (2010). Las organizaciones son grupos de personas que trabajan juntas y coordinan sus acciones para alcanzar una amplia diversidad de metas o resultados futuros deseados. Los gerentes son responsables de supervisar el aprovechamiento de los recursos, humanos y de otro tipo, de la organización para conseguir las metas. La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. Los *recursos* de una organización comprenden bienes, como la gente y sus capacidades, habilidades (*know-how*) y experiencia; la maquinaria, materias primas; tecnologías de cómputo y de información, y patentes, capital económico y empleados y clientes leales. (p.5)

Funciones gerenciales

El trabajo de la administración es ayudar a la organización a hacer el mejor uso de sus recursos para conseguir sus metas. ¿Cómo consiguen los gerentes este objetivo? Realizando las cuatro funciones gerenciales más importantes: *planear, organizar, dirigir*

y **controlar**. Los gerentes de todos los niveles en todos los departamentos (ya sea en organizaciones pequeñas o grandes, en instituciones con o sin fines de lucro, o que operen en un solo país o en todo el mundo) son responsables de ejecutar estas cuatro funciones. Lo bien que logren hacerlo determina la eficacia y eficiencia de sus organizaciones. (Jones & George, 2010.p.8).

Lineamiento

Perez (2009) lo define “Un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. El término también puede ser utilizado como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios dentro de la gestión empresarial”.

Lineamientos administrativos

Según Cruz (2017) se aplica cuando se hace referencia a la gestión, se asocia el término de acción, buscando alcanzar objetivos prefijados, asimismo, el término sistema, hace referencia a la sistematización de la gestión, que implica la repetición de un proceso buscando su eficiencia y eficacia. Los lineamientos administrativos forman parte de un sistema de gestión administrativa, el sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente y está formado por cuatro etapas: planeación, gestión, control e ideación, las mismas que forman parte de un proceso continuo, cuya aplicación contribuye a un trabajo ordenado, permitiendo alcanzar sus mejoras y su continuidad.

Proceso administrativo

Para Munch (2007). Es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. “es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y efectúan un proceso integral”. Cuando se administra cualquier empresa, se observa que existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. (p.36).

Fases del proceso administrativo

Las fases del proceso son explicadas por Munch (2007).

Planeación

La determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito. Gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación. (Munch, 2007 p.37).

Etapas del proceso

- Aspectos filosóficos (valores – visión- misión)
- Objetivos
- Estrategias
- Políticas
- Programas

Organización

La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones. Es un proceso dirigido a ordenar, repartir el trabajo, establecer la autoridad y asignar recursos entre los integrantes de una organización.

Etapas del proceso

División del trabajo:

- Jerarquización
- Departamentalización
- Descripción de funciones
- Coordinación.

Dirección

La dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa. Es la función que establece la forma como se influirá en las personas para que ellas contribuyan con las metas organizacionales, dentro de la dirección la comunicación y el trabajo de equipo son dos conceptos importantes. (Munch, 2007 p.39).

Etapas del proceso

- Toma de decisiones
- Motivación
- Supervisión
- Comunicación
- Liderazgo

Control

El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Está relacionado con los objetivos de una organización, desde los estratégicos, hasta las metas por departamentos. Es el proceso para garantizar que los comportamientos y las decisiones tomadas en la empresa u organización que se apeguen a las normas legales, incluyendo las metas, procedimientos, políticas. (Munch, 2007 p.39).

Etapas del proceso

- Establecimiento de estándares
- Medición
- Corrección
- Retroalimentación

Ley de los mercados o ley de Say

Jean Baptiste Say formulo la Ley de los Mercados, que señala como que: "los productos, en última instancia se intercambian por otros productos" es su contribución más famosa.

Su esencia es que, antes de poder demandar bienes hay que haber producido otros bienes para intercambiarlos por los bienes deseados (lo que implica una relación causa-efecto de la oferta hacia la demanda), y su corolario es que no pueden existir períodos prolongados de sobreproducción y subconsumo si el mercado no sufre interferencias. (Wikipedia, 2018)

Distribución

Según Carreño (2016). La distribución en las empresas supone el conjunto de actividades que se realizan desde que el producto se elabora por el fabricante o empresa hasta que es comprado por el consumidor. La distribución garantiza la accesibilidad al producto, esto es, que el cliente compre y sepa que tendrá el producto a su disposición en un breve espacio de tiempo (gracias al diseño de un buen sistema de **distribución**). Se trata de cubrir y satisfacer las expectativas y necesidades del cliente en todos sus aspectos (buen producto, buen precio y disponer de ello de manera prácticamente inmediata). (p.239)

Distribución física

Estudia aquella parte de la cadena que está relacionada con el flujo de productos terminados desde el final de la línea de producción hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para revenderlo posteriormente. La distribución física también abarca el flujo inverso de mercaderías desde los clientes hasta los productores. El producto en su recorrido al consumidor final va a salir de las instalaciones del fabricante y pasara a través de distribuidores y minoristas que tienen cada uno, a su vez, instalaciones de almacenamiento, políticas de renovación de stocks en sus instalaciones y usan medios de transporte que utilizan para mover dichos producto. (Carreño, 2016, p.239).

Distribución

De acuerdo con Olives (2014). La distribución es un componente del marketing y está relacionado con los canales de distribución. Es un instrumento del marketing a través del

cual se perfecciona el intercambio entre el productor y el consumidor. La aparición de intermediarios da lugar a **canales de distribución**.

Distribución Minorista

Kotler & Keller (2012) en su libro dirección de Marketing, explican que: La distribución minorista engloba todas las actividades relacionadas con la venta directa de bienes y servicios al consumidor final para su uso personal, no comercial. Los minoristas se clasifican en tiendas minoristas, minoristas sin tienda y organizaciones de minoristas. Cualquier empresa que venda a los consumidores finales, ya sea un fabricante, un mayorista o un minorista, lleva a cabo una distribución minorista. No importa *cómo* se vendan los bienes o servicios (en persona, por correo, por teléfono, a través de una máquina expendedora o a través de Internet), ni *dónde* se vendan (en una tienda, en la calle o en el hogar del consumidor). (p.448)

Transporte

Las decisiones sobre el transporte influyen en el precio del producto, los periodos de entrega y su puntualidad, y el estado de los productos a su llegada, lo que a la vez influye en la satisfacción de los clientes. Al enviar mercancías a los almacenes, a los distribuidores o a los clientes, las empresas seleccionan distintos medios de transporte: ferrocarril, avión, camión, barco u otros conductos. Los expedidores deben considerar criterios como velocidad, frecuencia, formalidad, capacidad, disponibilidad, costo y la posibilidad de hacer un seguimiento de la mercancía. Si un expedidor busca rapidez, el transporte aéreo, ferroviario y por carretera serán las opciones a considerar. Si el objetivo es un bajo costo, el transporte marítimo o fluvial serán las alternativas más convenientes. (Kotler & Keller, 2012, p.448).

Funciones que pueden ejercer los intermediarios

- Transporte
- Almacenamiento
- Financiación
- Instalación

- Reparación
- Formación
- Creación de surtido
- Optimización de los desplazamientos

Tipos de intensidad de la distribución

- Distribución Exclusiva: cuando sólo los establecimientos de una determinada cadena tiene ese producto a la venta (propios de productos de gama alta).
- Distribución Selectiva: El productor selecciona los intermediarios que van a vender su producto.
- Distribución Intensiva: Se intenta llegar a todos los puntos de venta donde tiene sentido vender ese producto (propio de canales largos y de compra repetitiva).
- Distribución intensiva absoluta: situar el producto en todos los lugares.
- Distribución intensiva especializada: el producto está en todos los puntos de venta específicos del producto. (Olives, 2014)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta general

¿Qué lineamientos administrativos son necesarios para orientar el proceso de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018?

1.4.2. Preguntas específicas

¿Cuenta la empresa Servicios Castilla E.I.R.L., con objetivos y estrategias para gestionar sus actividades de distribución?

¿Cuenta con descripción de funciones y organigramas para el proceso de distribución la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018?

¿Se percibe el liderazgo en la gestión de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018?

¿Es posible realizar acciones de medición y retroalimentación para el control de las operaciones de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018?

¿Es posible determinar los aspectos relacionados con la distribución y accesibilidad a los puntos de entrega de mercaderías de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018?

¿Cómo se desarrollan los procesos relacionados con los canales de distribución de las mercaderías de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018?

1.5. Justificación

La investigación se justifica desde el aspecto práctico, porque resuelve un problema relacionado con la gestión de la empresa, lo cual permitirá diseñar lineamientos para la gestión administrativa eficiente a fin de hacer más competitiva a la empresa, haciendo eficiente la utilización de los recursos, reducir costos, disminuyendo también los tiempos de respuesta, tener fletes competitivos en el rubro de transporte y por tanto aumentar rentabilidad

La investigación tiene una justificación económica, porque genera ahorros a la empresa, ordena la gestión administrativa y mejora la capacidad de gestión pues el desarrollo de lineamientos administrativos, permitirá optimizar el uso de los recursos materiales, humanos y financieros, generando economías que se traducirán en mayor rentabilidad para la empresa. Aporta al conocimiento de los sistemas de gestión administrativa en el sector de transportes, al analizar las áreas funcionales de la empresa mediante enfoques de la teoría administrativa, planificando acciones, organizando funciones, ejerciendo liderazgo y control en las actividades de la empresa.

Por otro lado, se justifica socialmente, pues permite brindar empleo a muchos trabajadores directos, con contratos formales y beneficios sociales para ellos y sus familias, contribuyendo de esta forma al bienestar. En el ámbito social la empresa, cumple una función muy importante, porque es proveedora de servicios que son

muy importantes para las actividades de distribución y movilización de carga para las empresas de la región y debe ofrecer servicios de calidad y con tecnología que permitirá reducir costos, capacitar a su personal, mejorar sus resultados económicos.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Analizar la gestión de la empresa y proponer lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L., Piura 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Describir los aspectos relacionados a la planeación en la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018

Caracterizar los aspectos relacionados a la organización en la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018.

Identificar los aspectos ligados a la dirección en la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018.

Señalar como se realizan los aspectos ligados al control en la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018.

Determinar los aspectos relacionados con la distribución y accesibilidad a los puntos de entrega de mercaderías de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018.

Analizar los aspectos relacionados con los canales de distribución de las mercaderías de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental pues no efectuara manipulación alguna de alguna de variables. Se explica cómo una observación de manera natural de cómo se da la aparición de nuevos fenómenos para ser analizados posteriormente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.126).

Diseño transaccional o transversal de tipo descriptivo, se trata de una investigación transversal o transeccional, ya que la recolección de datos se realizar en una sola etapa. Se trata de una investigación de tipo descriptiva, pues se busca describir situaciones, es decir cómo se manifiesta determinado fenómeno.

El enfoque de investigación es mixta, pues abarcan datos de tipo cualitativo y cuantitativo para la solución al planteamiento del problema. Vara (2010) explica que se utilizan métodos y técnicas estadísticas tanto recolectar los datos y luego analizarlos posteriormente. La investigación es de tipo aplicada, debido a que este tipo de estudio principalmente se caracteriza porque tiene como finalidad la aplicación y utilización de los conocimientos que se adquieren de manera dinámica. (Hernández, et al, 2014).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Lineamientos administrativos

Los lineamientos administrativos forman parte de un sistema de gestión administrativa, el sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente, comprende cuatro etapas: planeación, gestión, control e ideación, las mismas que forman parte de un proceso continuo, cuya aplicación contribuye a un trabajo ordenado, permitiendo alcanzar sus mejoras y su continuidad. (Cruz, 2017).

2.2.2. Distribución

Conjunto de actividades que se realizan desde que el producto se elabora por el fabricante o empresa hasta que es comprado por el consumidor. La distribución

garantiza la accesibilidad al producto, esto es, que el cliente compre y sepa que tendrá el producto a su disposición en un breve espacio de tiempo (Carreño 2016)

2.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
V₁: Lineamientos Administrativos	Los lineamientos administrativos forman parte de un sistema de gestión administrativa, el sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente, comprende cuatro etapas: planeación, gestión, control e ideación, las mismas que forman parte de un proceso continuo, cuya aplicación contribuye a un trabajo ordenado, permitiendo alcanzar sus mejoras y su continuidad. (Cruz, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación 	Operacionalmente se medirá a través de los indicadores: Filosofía de la empresa, objetivos y políticas mediante los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos ▪ Estrategias ▪ Planes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización 	Operacionalmente se medirá a través de los indicadores: departamentalización, manual de funciones y coordinación, mediante los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamentalización ▪ Manual de funciones ▪ Coordinación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección 	Operacionalmente se medirá a través de los indicadores: supervisión, comunicación y liderazgo, mediante los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisión ▪ Comunicación ▪ Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control 	Operacionalmente se medirá a través de los indicadores: medición, corrección y retroalimentación, mediante los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista.	Medición Corrección Retroalimentación	

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<p style="text-align: center;">V₂:</p> <p style="text-align: center;">Distribución</p>	<p>Conjunto de actividades que se realizan desde que el producto se elabora por el fabricante o empresa hasta que es comprado por el consumidor. La distribución garantiza la accesibilidad al producto, esto es, que el cliente compre y sepa que tendrá el producto a su disposición en un breve espacio de tiempo (Carreño 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad 	<p>Operacionalmente se medirá a través de los indicadores: localización, restricciones de ingreso, y reglamentación de tránsito, mediante los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Localización geográfica ▪ Restricciones de ingreso ▪ Reglamentación de tránsito 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Canales de distribución 	<p>Operacionalmente se medirá a través de los indicadores: canal minorista, industrias y depósitos de almacenamiento, mediante los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nivel minorista ▪ Industrias ▪ Depósitos de almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transporte 	<p>Operacionalmente se medirá a través de los indicadores: capacidad de cisterna, No. de unidades, coste de fletes, mediante los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de cisterna ▪ No. de unidades ▪ Costo de flete 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal

2.3. Población y muestra.

2.3.1 Población:

Para Arias (2006) una población es el total de individuos si estas principalmente comparten las mismas características o comprenden una misma finalidad u objetivo del estudio. Para la investigación se considera como población a 09 colaboradores de la empresa, quienes brindaran información para resolver las preguntas, hipótesis y objetivos de investigación.

2.3.2 Muestra:

Hernández (citado por Castro, 2003) manifiesta que la población es el total de individuos que comparten las mismas características significativas relacionados con un mismo propósito, por lo cual se considera que la muestra es igual a la población; es decir ($N = n$) siendo la población menor a 50 individuos, la población del estudio ($\underline{X} = 09$), es igual a la muestra (p. 61) por lo tanto la población del estudio corresponde a un *CENSO* que comprenderá 09 colaboradores

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Para el desarrollo de la investigación se considera como técnicas de recolección de datos: la encuesta que se aplicó a los colaboradores de la empresa y guía de entrevista que se aplicara al gerente de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L

- **Encuesta:** Esta técnica fue estructurada en función de las dimensiones e indicadores de las variables de estudio “Lineamientos administrativos” y “Distribución” con la finalidad de determinar y conocer la realidad del problema del problema y proponer alternativa de solución.

- **Entrevista:** Esta técnica se aplicara con el propósito de conocer la situación de la empresa utilizando una fuente directa como es el administrador que conoce cómo funciona a la empresa y puede aportar valiosa información.

2.4.2 Instrumentos

Para la confección de los instrumentos se consideró los objetivos de investigación, las dimensiones con sus indicadores. A continuación se detallan cada técnica a utilizar:

- **Cuestionario:** Es un instrumento de tipo cuantitativo que será aplicado a los colaboradores, está estructurado en base a las dimensiones de estudio y está compuesto de 21 ítems (anexo 2).
- **Guía de entrevista:** Es un instrumento cualitativo que será aplicado al administrador de la empresa y está compuesto por 12 ítems (Anexo N° 3)

2.4.3 Validación y confiabilidad de instrumentos

- a) **Validez de contenido:** Es el nivel de determinación a la verdad, que mantiene un carácter inferencial o conclusión asertiva, el cual será determinada a través del juicio de (03) expertos, mediante la valoración de los instrumentos en función a sus coherencia y consistencia de los ítems que corresponde a las variables de estudio.
- b) **Confiabilidad del instrumento:** Siendo el principal instrumento “Cuestionario” será necesario determinar el nivel de confianza mediante el coeficiente Alfa de Cron Bach.

2.5 Método de análisis de datos

El método de procesamiento y análisis de datos que se utilizara para obtener los resultados se llevará mediante el programa estadístico SPSS V.25.0 para poder establecer la confiabilidad (Alfa de Cronbach) y el programa Excel 2016 de Windows 10 – 64 bits para los análisis correspondientes.

2.6 Aspectos éticos

En el estudio se ha considerado ciertos aspectos que determinará la veracidad y formalidad de la información respecto a la variable; “Lineamientos administrativos y distribución, que serán de gran valor durante el desarrollo de la investigación, el cual comprenderá las siguientes consideraciones éticas:

- Respetar las directrices de la American Psychological Association (APA) para investigaciones académicas.
- Reconocer la propiedad intelectual y autoría de las diferentes teorías utilizadas en la investigación; previamente citadas con cada fuente de información, citado parcial o totalmente.
- Protección de los grupos de investigación, conservando la confidencialidad de las fuentes primarias, secundarias y de los investigadores. Los resultados de encuesta solo se utilizaran para los fines de esta investigación.

III. RESULTADOS

Para analizar la gestión de la empresa y proponer lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. de Piura, se aplicaron dos instrumentos que recogen información sobre las variables involucradas en la investigación: un cuestionario y una guía de entrevista. Análisis de la encuesta realizada al personal administrativo de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L.

3.1. Descripción de los aspectos relacionados a la Planeación

Tabla. 1. Percepción del personal administrativo por los aspectos relacionados a la planeación

Aspectos (n=9)	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		En total desacuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. La empresa tiene un plan establecido para la entrega de productos	3	33.3%	6	66.7%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
2. La empresa cuenta con unidades suficientes para reemplazar una unidad cuando esta se avería	2	22.2%	7	77.8%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
3. La empresa cuenta con políticas claras para guiar su gestión	1	11.1%	1	11.1%	7	77.8%	0	.0%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

La tabla N° 1, muestra la opinión del personal administrativo de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L., por los aspectos relacionados a la planeación; se observa que todo los encuestados, concuerdan de alguna manera en que la empresa si cuenta con un plan establecido para la entrega de productos y que además tiene un número suficiente de unidades de remplazo en caso de cualquier contingencia; no obstante, los encuestados no tienen claro si la empresa cuenta con políticas claras que permitan guiar su gestión, al no definir su opinión ni como favorable, ni como desfavorable. No se encontró encuestados que evidencian desacuerdo por los aspectos evaluados.

Análisis de la entrevista al gerente de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L.

El gerente entrevistado, manifiesta que lleva desde el año 2000 en la empresa, no obstante el entrevistado reconoce que la organización no cuenta con procedimientos administrativos para desarrollar sus actividades, ni realiza un planeamiento para el desarrollo de las mismas.

3.2. Aspectos relacionados a la organización de la empresa

Tabla. 2. Percepción del personal administrativo por los aspectos relacionados a la organización

Aspectos (n=9)	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		En total desacuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
4. Se encuentra la empresa organizada en departamentos para el desarrollo de actividades	2	22.2%	4	44.4%	3	33.3%	0	.0%	0	.0%
5. En su empresa se cuenta con manual de funciones para el desarrollo de actividades	1	11.1%	5	55.6%	2	22.2%	1	11.1%	0	.0%
6. Se desarrollan actividades de coordinación entre los trabajadores de la empresa	2	22.2%	7	77.8%	0	.0%	0	.0%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

Con relación a los aspectos de la organización, los resultados de tabla N° 2, dejan en evidencia que la mayoría de los encuestados, 6 de 9 trabajadores, concuerdan en que la empresa se encuentra organizada en departamentos para el desarrollo de actividades; mientras que 3 de ellos no tienen una opinión definida al respecto. La mayoría del personal, 6 de 9, también concuerdan en que la empresa cuenta con un manual de funciones para el desarrollo de sus actividades; aunque hay 2 que no tienen una opinión definida al respecto y uno que está en desacuerdo. Por otro lado, los resultados dejan en evidencia que todo el personal encuestado concuerda en que las actividades que desarrollan se coordinan con el resto de trabajadores de la empresa. Se debe señalar además, que no se encontró ningún trabajador que esté completamente en desacuerdo con dichos aspectos.

3.3. Aspectos ligados a la dirección

Tabla. 3. Percepción del personal administrativo por los aspectos relacionados a la dirección

Aspectos (n=9)	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		En total desacuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
7. La gerencia de la empresa realiza acciones de supervisión de las actividades que realiza el personal	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
8. Existe un adecuado nivel de comunicación dentro de la empresa	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
9. Se percibe el liderazgo del gerente de la empresa	1	11.1%	6	66.7%	2	22.2%	0	.0%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

En lo relacionado a la dirección, los resultados de tabla N° 3, el personal concuerda en que la gerencia de la empresa realiza acciones de supervisión de las actividades que realiza el personal, situación que se ve favorecida, según ellos, por la comunicación fluida que existe dentro de la organización y por el liderazgo que demuestra el gerente de la empresa; no obstante, es importante señalar que hay dos trabajadores que dudan en que dicho gerente, cuente con el liderazgo suficiente para conducir la empresa. Tampoco se encontró personal que evidencie algún grado de desacuerdo con dichos aspectos.

Análisis de la entrevista al gerente de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L.

El gerente manifiesta que la empresa no cuenta con estrategias para hacer frente a la competencia, aunque si se considera una organización formal. También señala que en la empresa no cuentan con procedimientos para motivar el desempeño de los trabajadores, ni con los instrumentos que permitan evaluar el desempeño de las actividades que realizan; el entrevistado también señala que en la empresa cuentan con mecanismos de comunicación telefónica con cada uno de los conductores, a los cuáles se les facilita los teléfonos para tal fin.

3.4. Aspectos del control

Tabla. 4. Percepción del personal administrativo por los aspectos relacionados al control

Aspectos (n=9)	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		En total desacuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
10. La empresa realiza un seguimiento de las actividades de cada uno de los trabajadores	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
11. Se realizan medidas correctivas frente a problemas generados dentro de la empresa	1	11.1%	5	55.6%	3	33.3%	0	.0%	0	.0%
12. Se realiza retroalimentación de información para mejorar los procesos administrativos de la empresa	1	11.1%	2	22.2%	6	66.7%	0	.0%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

En cuanto a los aspectos de control, según tabla N° 4, la opinión del personal administrativo coincide en que la empresa realiza un seguimiento de las actividades de cada uno de los trabajadores; también hay bastante coincidencia en que, frente a los problemas generados dentro de la empresa, se toman las medidas correctivas correspondientes; no obstante, 3 de los 9 trabajadores consideran que eso no siempre sucede. En cambio, los encuestados concuerdan muy poco (3 de 9 trabajadores) en que en la empresa se realiza retroalimentación de información para mejorar los procesos administrativos de la empresa; el resto, 6 trabajadores, pone en duda que se de dicha retroalimentación. Ningún trabajador evidencia algún grado de desacuerdo.

3.5. Aspectos asociados a la distribución

Tabla. 5. Percepción del personal administrativo por los aspectos relacionados a la distribución (Accesibilidad)

Aspectos (n=9)	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		En total desacuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13. La ubicación de los clientes afecta la distribución de los productos	1	11.1%	7	77.8%	1	11.1%	0	.0%	0	.0%
14. Existen restricciones de ingreso de las unidades a los puntos de distribución	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
15. El tráfico de la ciudad afecta la distribución de los productos	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

Con relación a la accesibilidad, de acuerdo con la tabla N° 5, casi todo el personal administrativo concuerda en que la ubicación de los clientes afecta la distribución de los productos; solo un trabajador, pone en duda dicha afirmación. El estudio también evidencia que todos los trabajadores concuerdan de alguna manera en que existen restricciones de ingreso de las unidades de transporte a los puntos de distribución; ésta también se ve perjudicada por el tráfico de la ciudad. No se encontró trabajadores que muestran algún grado de desacuerdo con dichos aspectos.

Análisis de la entrevista al gerente de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L.

En cuanto a la operatividad de la empresa, ésta cuenta con 4 unidades propias, dedicadas exclusivamente a transportar combustible; cada unidad tiene una capacidad para transportar 3000 galones, a las cuales periódicamente se las evalúa y se controla su funcionamiento para poder brindar un buen servicio.

En otro de los aspectos investigados, el entrevistado señala que las actividades que realiza la empresa si son rentables, aunque tiene problemas para satisfacer la demanda de sus clientes cuando el operador Petroperú no cuenta con un stock de productos en su planta.

3.6. Aspectos relacionados a los canales de distribución

Tabla. 6. Percepción del personal administrativo por los aspectos relacionados a los canales de distribución

Aspectos (n=9)	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		En total desacuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
16. La distribución de mercaderías se realiza con frecuencia a depósitos de almacenamiento	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
17. Cuentan las unidades de transporte con la suficiente capacidad de acuerdo a requerimiento de los clientes	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%
18. Cuenta la empresa con las unidades necesarias de transporte para satisfacer la demanda	1	11.1%	8	88.9%	0	.0%	0	.0%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

Con respecto a la distribución de mercaderías, el resultado de tabla N° 6, indica que hay bastante concordancia en que la distribución de mercaderías se realiza con frecuencia a depósitos de almacenamiento; los investigados también señalan que la empresa cuenta con las unidades de transporte necesarias para satisfacer la demanda de los clientes y que éstas, cuentan con la suficiente capacidad para cumplir los requerimientos con sus requerimientos. No se encontró trabajadores que evidencien indecisión o desacuerdo con el cumplimiento de dichos aspectos.

Objetivo general: Analizar la gestión de la empresa y proponer lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa.

Tabla 7. Análisis de la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L

Preguntas	Si		No		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. ¿El servicio se brinda en los tiempos establecidos?	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
2. ¿Entregan los documentos al momento de la descarga?	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
3. ¿Se tuvo algún inconveniente al momento de la descarga?	4	44.4%	5	55.6%	9	100.0%
4. ¿El producto llegó con sus medidas y niveles correctos?	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
5. ¿Las unidades de transporte tienen capacidad para abastecer sus requerimientos?	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
6. ¿Son confiables las unidades de transporte?	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
7. ¿Los tiempos de recorrido para cubrir la distribución de los combustibles son los adecuados?	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
8. ¿La empresa cuenta con equipos de auxilio en caso de inconvenientes?	9	100.0%	0	.0%	9	100.0%
9. ¿En algún momento se han presentado accidentes en las unidades de transporte de personal?	2	22.2%	7	77.8%	9	100.0%
10. ¿La empresa cuenta con protocolos de seguridad para el desarrollo de actividades de distribución de combustible?	8	88.9%	1	11.1%	9	100.0%

Fuente: Entrevista realizada a los administradores

Los resultados de tabla N° 7, en base a la entrevista a los administradores de los establecimientos que utilizan los servicios de la empresa, muestran que todos coinciden en que la empresa brinda el servicio en los tiempos establecidos, los documentos se entregan al momento de la descarga y el producto llega a su destino con sus medidas y niveles correctos. En cuanto a las unidades, el estudio indica que éstas tienen la capacidad suficiente para abastecer los requerimientos de los clientes, además de ser confiables. Los tiempos de recorrido para cubrir la distribución del combustible son adecuados.

Los entrevistados indican además que la empresa cuenta con los equipos de auxilio en caso de inconvenientes y con protocolos de seguridad para el desarrollo de las actividades de distribución de combustible. La entrevista también indica que si bien 4 de los 9 administradores indican que tuvieron algún inconveniente al momento de la descarga, sin embargo, el resto indica que no tuvo tales problemas; el estudio indica además que solo 2 de los 9 entrevistados indican que han tenido algún accidente con las unidades de transporte de personal. En términos generales la percepción de los administradores de los establecimientos

que utilizan los servicios de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L, es positiva, a decir existe buena gestión de dicha empresa.

IV. DISCUSION Y PROPUESTA

4.1 Discusión

El estudio tuvo como objetivo principal analizar la gestión de la empresa y proponer lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L., Piura 2018, para lo cual se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos. El cuestionario recogió información en relación a los aspectos de gestión administrativa de la empresa y fue aplicada a los colaboradores. En cuanto a la entrevista, fue aplicada a los administradores de estaciones de servicios y se recogió información sobre los aspectos relacionados a la distribución de mercaderías y canales de distribución utilizados para la entrega de los productos.

En relación al primer objetivo: describir los aspectos relacionados a la planeación en la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Munch, 2007, explica que la *Planeación* consiste en la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito. Resalta que gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación. El proceso de planeación implica el diseño de valores filosóficos (valores – visión- misión), objetivos, estrategias, políticas y programas (p.37). La investigación de Cabrera y Pereda (2015) denominada “Estudio de mejora integral en la empresa transportes Pereda S.R.L.“.El resultado de investigación con relación al planeamiento, se pudo identificar que aunque la empresa genera elevados ingresos y aparentemente todo está en orden, no desarrolla planeamiento, sus procedimientos seguían siendo manuales y su personal no mantenía una comunicación efectiva. Así mismo se identificó que al no existir la fijación de objetivos operativos y estratégicos dentro del área de mantenimiento, ni la medición de sus procesos, no podían visualizar y cuantificar su progreso. Como consecuencia, no se podía establecer estrategias que ayuden a mejorar la productividad del área.

El resultado encontrado en la tabla N° 1 respecto a planeación, muestra la opinión del personal administrativo de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L, se observa que todo los encuestados, concuerdan de alguna manera que la empresa si cuenta con un plan establecido

para la entrega de productos y que además tiene un número suficiente de unidades de replazo en caso de cualquier contingencia; no obstante, los encuestados no tienen claro si la empresa cuenta con políticas claras que permitan guiar su gestión, al no definir su opinión ni como favorable, ni como desfavorable. Es decir hay ausencia de estrategias y procedimientos formales de planeación.

La importancia de la planeación en la gestión de los negocios, se resalta porque gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación, para lo cual es necesario prever escenarios futuros para minimizar riesgos y lograr objetivos de mercado y económicos.

Con respecto al segundo objetivo que consistió en caracterizar los aspectos relacionados a la organización en la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Piura 2018. De acuerdo con Munch (2007) en su obra el proceso administrativo. La *organización* consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones. Es un proceso dirigido a ordenar, repartir el trabajo, establecer la autoridad y asignar recursos entre los integrantes de una organización. El resultado encontrado por Gutiérrez (2017) en su investigación “Proceso de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A, Puente Piedra, 2017”. Al medir la dimensión organización dentro del proceso de gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores, en este sentido se concluye que una adecuada organización va a repercutir positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta la división de tareas, jerarquía y procedimientos en base a políticas de la empresa. De acuerdo a los resultados, el 49,1% de encuestados consideran que alguna vez la organización es fundamental en la empresa, el 30,2% manifestaron que rara vez la organización es fundamental en la empresa y el 18,9% manifestaron que casi siempre la organización es fundamental en la empresa.

En resultado de investigación respecto a los aspectos de la organización, los resultados de tabla N° 2, evidencian que la mayoría de los encuestados concuerdan en que la empresa se encuentra organizada en departamentos para el desarrollo de actividades. La mayoría del personal, también concuerdan en que la empresa cuenta con un manual de funciones para el

desarrollo de sus actividades. Por otro lado, los resultados dejan en evidencia que todo el personal encuestado concuerda en que las actividades que desarrollan se coordinan con el resto de trabajadores de la empresa.

La organización, es fundamental para la gestión de los negocios. Es un proceso dirigido a ordenar, repartir el trabajo, establecer la autoridad y asignar recursos entre los integrantes de una organización, aspectos fundamentales para el éxito de la gestión empresarial, como hemos podido evidenciar en los resultados de investigación y su antecedente.

En relación al tercer objetivo orientado analizar la dimensión dirección. De acuerdo con Munch (2007). La *dirección* es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa. Es la función que establece la forma como se influirá en las personas para que ellas contribuyan con las metas organizacionales., dentro de la dirección la comunicación y el trabajo de equipo son dos conceptos importantes. Es la capacidad de influir en las personas para que trabajen en función del cumplimiento de metas de la empresa. Al respecto, el trabajo de Flores (2015) denominado “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013”, analizo la dirección en base a dos dimensiones liderazgo y comunicación y encontró: Conforme a la Pregunta: Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato? Se obtuvieron las siguientes respuesta, el 40% lo clasificaron como Muy buena, 33.33% como regular y 26.67% Buena, demostrando que el 66.67% tienen aceptación a su Jefe inmediato. En relación de las pregunta: como considera la comunicación de la Empresa?, con respecto al resultado, se obtuvo un resultado donde: 53.33% los trabajadores indicaron como una comunicación Muy buena, 26.67% Deficiente, 13.33% lo clasifica como buena y 6.67% lo clasifica como Regular. Con lo cual se puede evidenciar que la comunicación y liderazgo son determinantes en la dirección de la empresa.

El resultado de investigación de tabla N° 3 respecto a la dirección, evidencio que el personal que labora en la empresa concuerda que la gerencia de la empresa realiza acciones de supervisión de las actividades que realiza el personal, situación que se ve favorecida, según ellos, por la comunicación fluida que existe dentro de la organización y por el liderazgo que demuestra el gerente de la empresa; no obstante, es importante señalar que hay dos

trabajadores que dudan en que dicho gerente, cuente con el liderazgo suficiente para conducir la empresa. Tampoco se encontró personal que evidencie algún grado de desacuerdo con dichos aspectos. Este resultado tiene similitud con el antecedente citado.

En relación al cuarto objetivo orientado a demostrar cómo se realizan los aspectos ligados al control en la gestión de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. El control es función importante en la gestión empresarial. Al respecto Munch (2007) señala que el *control* es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Es el proceso para garantizar que los comportamientos y las decisiones tomadas en la empresa u organización que se apeguen a las normas legales, incluyendo las metas, procedimientos, políticas. El uso de estándares de medición, medición, corrección y retroalimentación son aspectos muy importantes del control. Contrastando la teoría con el antecedente, tenemos la investigación de Cruz (2017) denominado “Lineamientos administrativos para orientar la gestión de costos en la empresa Copytextos J&M de la provincia de Talara año 2017”. La dimensión control fue evaluada en base a la calidad y la producción de la empresa. El resultado relacionado con el nivel de calidad de los servicios es percibido de manera positiva con una media de 3.77, con lo que se puede afirmar que los clientes consideran que existe un buen nivel de calidad. Existe un buen nivel de reconocimiento de la producción, es decir capacidad de la empresa para procesar y entregar los pedidos.

El resultado de investigación respecto al control que evalúa los aspectos de seguimiento de actividades, aplicación de medidas correctivas y retroalimentación de información, el resultado según tabla N° 4, la opinión del personal administrativo coincide en que la empresa realiza un seguimiento de las actividades de cada uno de los trabajadores; también hay bastante coincidencia en que, frente a los problemas generados dentro de la empresa, se toman las medidas correctivas correspondientes. En cambio, los encuestados concuerdan muy poco (3 de 9 trabajadores) en que en la empresa se realiza retroalimentación de información para mejorar los procesos administrativos de la empresa; el resto, 6 trabajadores, pone en duda que se de dicha retroalimentación. Ningún trabajador evidencia algún grado de desacuerdo.

Se puede evidenciar que el control es necesario para evaluar la marcha de la empresa y tomar las medidas correctivas, así como retroalimentar con información para un adecuado monitoreo y control.

En relación al quinto objetivo destinado a determinar los aspectos relacionados con la distribución y accesibilidad a los puntos de entrega de mercaderías de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. Al respecto la teoría, explica importancia de esta dimensión, según Carreño (2016). La distribución en las empresas supone el conjunto de actividades que se realizan desde que el producto se elabora por el fabricante o empresa hasta que es comprado por el consumidor. La distribución garantiza la accesibilidad al producto, esto es, que el cliente compre y sepa que tendrá el producto a su disposición en un breve espacio de tiempo. El diseño de un buen sistema de distribución permite cubrir y satisfacer las expectativas y necesidades del cliente en todos sus aspectos y disponer de ellos de manera prácticamente inmediata. Al comparar la teoría con los antecedentes, tenemos la investigación de Cuba denominada “La segmentación de mercado y la distribución comercial en la empresa Envasadora hojalatera S.A.C.- sector agroindustrial en el distrito de Chiclayo 2015”. Concluye que la segmentación de mercado permite de manera significativa optimizar la distribución comercial en la empresa Envasadora hojalatera S.A.C.-Sector Agroindustrial en el distrito de Chiclayo en la característica diferencial de los envases de hojalata la cual permite una reducción de costos en comparación con el método tradicional. Los productos de la empresa se distribuyen a diferentes compradores (empresas industriales) con ubicación geográfica diversa. Los productos de la empresa son envases mediante el método de hojalata para diversas industrias del país, para lo cual es necesario utilizar un sistema de distribución eficiente mediante la segmentación para cubrir todo el territorio nacional.

El resultado de investigación con relación a la distribución y accesibilidad, de acuerdo con la tabla N° 5, se encontró que casi todo el personal administrativo concuerda en que la ubicación de los clientes afecta la distribución de los productos; solo un trabajador, pone en duda dicha afirmación. El estudio también evidencia que todos los trabajadores concuerdan de alguna manera en que existen restricciones de ingreso de las unidades de transporte a los puntos de distribución; ésta también se ve perjudicada por el tráfico de la ciudad. No se encontró trabajadores que muestran algún grado de desacuerdo con dichos aspectos.

Tratándose de la distribución de combustibles, existen determinadas restricciones legales y de seguridad para la circulación de unidades de transporte, lo cual obliga a utilizar un sistema de distribución eficiente.

En relación al sexto objetivo orientado a analizar los aspectos relacionados con los canales de distribución de las mercaderías de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. El aporte teórico de Kotler & Keller (2012) en su libro dirección de Marketing, explican que: La distribución minorista engloba todas las actividades relacionadas con la venta directa de bienes y servicios al consumidor final para su uso personal, no comercial. Cualquier empresa que venda a los consumidores finales, ya sea un fabricante, un mayorista o un minorista, lleva a cabo una distribución minorista. El mismo autor, indica que el transporte forma parte de la distribución, las decisiones de distribución incluyen al transporte influyen en el precio del producto, los periodos de entrega y su puntualidad, y el estado de los productos a su llegada, lo que a la vez influye en la satisfacción de los clientes. La investigación de Cabrera y Pereda (2015) denominada “Estudio de mejora integral en la empresa transportes Pereda S.R.L.”, con relación a la función de distribución que cumple el transporte en los canales de distribución, se propone soluciones que buscan mejorar la satisfacción del cliente, lo que se traduce en lograr una buena imagen de la empresa. Al implementar mejoras en los métodos de trabajo del área de mantenimiento, se busca que el servicio que ofrece la empresa sea oportuno, de calidad y eficiente en beneficio de los canales de distribución. Mediante la evaluación de factores tales como disponibilidad de flota, eficiencia en la preparación del servicio y entregas oportunas se propone mejora la satisfacción de los clientes respecto al servicio recibido de la empresa.

El resultado de investigación según tabla N° 6, evidencia que hay bastante concordancia en que la distribución de mercaderías se realiza con frecuencia y de acuerdo a los cronogramas de distribución a depósitos de almacenamiento; los investigados también señalan que la empresa cuenta con las unidades de transporte necesarias para satisfacer la demanda de los clientes y que éstas, cuentan con la suficiente capacidad para cumplir los requerimientos con sus requerimientos. No se encontró trabajadores que evidencien indecisión o desacuerdo con el cumplimiento de dichos aspectos.

Con relación al objetivo general que analiza la gestión de la empresa y proponer lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L. De acuerdo con Pérez (2009) los lineamientos administrativos forman parte de un sistema de gestión administrativa, el sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente y está formado por cuatro etapas: planeación, gestión, control e ideación, las mismas que forman parte de un proceso continuo, cuya aplicación contribuye a un trabajo ordenado, permitiendo alcanzar sus mejoras y su continuidad. La investigación de Cruz (2017) analiza la gestión administrativa y propone lineamientos administrativos para orientar la gestión de costos en la empresa Copytextos J&M de la provincia de Talara año 2017 y encontró que el nivel de planificación es bajo, solo se realiza planificación operativa. Existe un bajo nivel de organización, si bien la empresa cuenta con estructura organizacional, esta no se ajusta a la realidad. La dirección de la empresa tiene buen nivel de percepción, destacan la comunicación y el trabajo en equipo. El control tiene buena percepción tanto de los trabajadores y clientes, está orientado a la calidad del servicio y a la producción.

En términos generales, en nuestra investigación la percepción sobre los procesos administrativos se encuentra en nivel aceptable. Los encuestados, concuerdan que la empresa si cuenta con un plan establecido para la entrega de productos y que además tiene un número suficiente de unidades de remplazo en caso de cualquier contingencia, solo se hace planificación operativa. Con relación a los aspectos de la organización, se evidencia un determinado grado de organización, la mayoría de los encuestados, concuerdan en que la empresa se encuentra organizada en departamentos para el desarrollo de actividades. En lo relacionado a la dirección, se evidencia un nivel aceptable, el personal concuerda que la gerencia de la empresa realiza acciones de supervisión de las actividades, situación que se ve favorecida, según ellos, por la comunicación fluida que existe dentro de la organización y por el liderazgo que demuestra el gerente. En relación al control, se evidencia un nivel aceptable, la opinión del personal coincide en que la empresa realiza un seguimiento de las actividades de los trabajadores; también hay coincidencia en que, frente a los problemas generados dentro de la empresa, se toman las medidas correctivas correspondientes

4.2. Propuesta

LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS CASTILLA E.I.R.L, PIURA

I. Introducción

La presente propuesta de lineamientos está orientada a mejorar la gestión de la empresa y optimizar los recursos de la empresa, está determinado principalmente por los resultados obtenidos en la investigación respecto a la mejora de la gestión administrativa y de distribución de los productos de distribuye la empresa. Servicios Castila E.I.R.L, es una distribuidora de combustibles en la ciudad de Piura, se ha convertido hoy en día en uno de los principales distribuidores, compitiendo con muchas empresas dedicadas a este rubro. Los problemas que enfrentan están relacionadas con la distribución y entrega puntual de los productos a las diversas estaciones de servicio.

Justificación

En la ciudad de Piura, en los últimos diez años se han producido cambios en el aspecto urbanístico, poblacional y comercial que ha dado lugar al surgimiento de nuevos núcleos comerciales a nivel macroeconómico. Con la llegada de los centros comerciales, como Open plaza, plaza de la luna, plaza real y almacenes mayoristas como Makro y Economax, también se han incrementado la comercialización de diversas marcas de vehículos nuevos; dando impulso de mayor cantidad de estaciones de servicios de comercialización de combustible.

Para mejorar el posicionamiento y competitividad de la empresa, se diseña un plan de lineamientos de gestión administrativa de acuerdo a las áreas y departamentos de la empresa, teniendo en cuenta su crecimiento futuro, dentro de las cuales comprenden: Planeación, Organización, Dirección, Control. Cada una de las cuales cuenta con los objetivos determinados, los responsables de la ejecución, la descripción de lo que se pretende realizar, los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades, los indicadores que se pretenden lograr, las estrategias a utilizar, el tiempo y los costos de cada estrategia.

II. Desarrollo del plan

Se presenta el resumen del programa de lineamiento de manera detallada, los costos, así mismo se presenta el cronograma de actividades en general, a continuación se desarrollan:

1. PLANEACIÓN																			
Objetivo	Plantear objetivos y estrategias comerciales para orientar el nivel de planeación administrativo en la empresa Servicios Castilla E.I.R.L.																		
Responsable	Gerente																		
Descripción	El objetivo es aumentar el nivel de planeación administrativo a nivel estratégico, referente a una estructura adecuada de los objetivos y estrategias comerciales lo que permitirá planificar adecuadamente las actividades que se realicen diariamente en función con las expectativas de los clientes.																		
Actividades	Se realizara un diseño de los objetivos y estrategias comerciales, en relación a los servicios que ofrece la empresa.																		
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes. 																		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los objetivos comerciales - Cumplimiento de las estrategias comerciales 																		
Tiempo	Se realizara en el mes de Febrero del 2019 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Has., dando un total de 8 Has.																		
Diseño	<p>Planeamiento estratégico y comercial:</p> <p>Misión, visión</p> <p>Objetivos</p> <p>Principios</p> <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener una mejora continua en todos los procesos de calidad en el servicio. - Incrementar las ventas en un 10% con respecto al periodo anterior. - Conseguir un crecimiento del 15% más sobre los servicios comerciales con respecto al año anterior para garantizar la rentabilidad. 																		
Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total S/.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Carpeta de trabajo</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">S/. 12.00</td> <td style="text-align: center;">120.0</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Cofee break</td> </tr> </tbody> </table>			Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total S/.	Carpeta de trabajo	10	S/. 12.00	120.0	Cofee break			
Materiales																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total S/.																
Carpeta de trabajo	10	S/. 12.00	120.0																
Cofee break																			

	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total		
	Refrigerios.	10	6.00	60.00		
	Honorarios					
	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
	Asesor	01	2Hrs	2	50.00	200.00
	Inversión total de S/. 380,00					
Viabilidad	Es viable implementar los lineamientos de planeación administrativa y su implementación, se lograra obtener un conocimiento adecuado sobre los objetivos y estrategias comerciales que se desea alcanzar permitiendo tener una visión a futuro del negocio.					

Fuente: Elaborado por el Autor.

2. ORGANIZACIÓN	
Objetivo	Realizar capacitaciones a los colaboradores para orientar el nivel de dirección administrativa en la empresa.
Responsable	Gerente
Descripción	Aumentar el nivel de organización administrativa en la empresa, referente a la utilización o suministración eficiente de los recursos materiales físicos.
Actividades	Capacitación a los colaboradores en relación a la utilización de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de manejo de los recursos humanos. - Nivel de cumplimiento de funciones. - Manual de organización y funciones
Tiempo	Se realizara en los meses de Marzo de 2019 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 4 Hrs.
Diseño	<p>Organización - Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño de estructura organizacional Definición de puestos Diseño de manual de organización y funciones <p style="text-align: center;">Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer las funciones administrativas. - Establecer los perfiles de puestos en la empresa. - Establecer funciones, obligaciones y responsabilidades de los colaboradores.

Costo	Materiales					
	Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total S/	
	Carpeta de trabajo		10	12.00	120.00	
	Cofeebreak					
	Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total S/	
	Refrigerio		10	6.00	60.00	
	Honorarios					
	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total S/.
	Asesor	01	2Hrs	4	50.00	200.00
	Inversión total de S/. 380.00					
Viabilidad	Es viable Implementar los lineamientos para mejorar el nivel de organización administrativa, se lograra obtener un conocimiento adecuado sobre la utilización de los recursos materiales y humanos de acuerdo a los lineamientos establecidos; manual de funciones					

Fuente: Elaborado por el Autor.

3. DIRECCIÓN	
Objetivo	Realizar una capacitación a nivel de ejecutivos y jefaturas para orientar el nivel de dirección administrativa en la empresa.
Responsable	Gerente
Descripción	Se buscar aumentar el nivel de dirección administrativa en la empresa, en relación al manejo administrativo, liderazgo en equipo y una comunicación efectiva para la toma de decisiones.
Actividades	Se realizara capacitaciones a ejecutivos y directivos de la empresa.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipos. - Nivel de liderazgo - Cumplimiento de la comunicación efectiva.
Tiempo	Se realizara en los meses de Abril del 2019 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 8 Hrs.
Diseño	<p style="text-align: center;">Dirección:</p> <p style="text-align: center;">Gestión de recursos humanos</p> <p style="text-align: center;">Liderazgo y empoderamiento</p> <p style="text-align: center;">Trabajo en equipo</p> <p style="text-align: center;">Comunicación</p>

	<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección y reclutamiento del personal adecuado. - Empoderamiento de empleados a nivel de jefaturas. - Incentivar el trabajo en equipo - Desarrollar comunicación efectiva con los colaboradores 											
Costo	Materiales											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total S/</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Carpetas de trabajo</td> <td>10</td> <td>S/. 12.00</td> <td>120.00</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total S/	Carpetas de trabajo	10	S/. 12.00	120.00			
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total S/								
	Carpetas de trabajo	10	S/. 12.00	120.00								
	Cofeebreak											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Refrigerio</td> <td>10</td> <td>S/. 6.00</td> <td>60.00</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Refrigerio	10	S/. 6.00	60.00			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total									
Refrigerio	10	S/. 6.00	60.00									
Honorarios												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cant.</th> <th>Horas</th> <th>Sesiones</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo total S/.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asesor</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>8</td> <td>S/. 50.00</td> <td>400.00</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total S/.	Asesor	01	2Hrs	8	S/. 50.00	400.00
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total S/.							
Asesor	01	2Hrs	8	S/. 50.00	400.00							
	Inversión total de S/. 580.00											
Viabilidad	Es viable Implementar lineamientos de dirección, se lograra obtener mayor eficiencia de la gestión y desarrollar el liderazgo para mejorar el nivel de comunicación efectiva para la toma de decisiones.											

Fuente: Elaborado por el Autor.

4. CONTROL	
Objetivo	Implementar un sistema de control documentario y administrativo en la empresa.
Responsable	Gerente
Descripción	Se buscar aumentar el nivel de control administrativo en la empresa para un buen control de documentos administrativos, contables y bienes físicos.
Actividades	Implementación de un sistema de control para un adecuado control de los diferentes documentos y bienes de la empresa
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - control de documentos administrativos. - de control de documentos contables. - control de bienes y activos de la empresa.

Tiempo	Se realizara en el mes de Mayo del 2019 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Has., dando un total de 8 Has.																																																					
Diseño	<p>Control documentario y administrativo: Control contable Control administrativo Control de activos</p> <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener control de las actividades de la empresa - Ejercer control de caja y del efectivo de la empresa 																																																					
Costo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th colspan="3" style="width: 30%;">Costo total S/</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: right;">12.00</td> <td colspan="3" style="text-align: right;">120.00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 30%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Refrigerio.</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: right;">6.00</td> <td style="text-align: right;">60.00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Honorarios</th> </tr> <tr> <th style="width: 25%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Horas</th> <th style="width: 10%;">Sesiones</th> <th style="width: 15%;">Costo unitario</th> <th style="width: 30%;">Costo total S/</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asesor</td> <td style="text-align: center;">01</td> <td style="text-align: center;">2Hrs</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: right;">50.00</td> <td style="text-align: right;">400.00</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Inversión total de S/. 580.00</p>						Materiales						Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total S/			Hojas Dina A4	10	12.00	120.00			Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Refrigerio.	10	6.00	60.00	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total S/	Asesor	01	2Hrs	8	50.00	400.00
Materiales																																																						
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total S/																																																			
Hojas Dina A4	10	12.00	120.00																																																			
Cofeebreak																																																						
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																			
Refrigerio.	10	6.00	60.00																																																			
Honorarios																																																						
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total S/																																																	
Asesor	01	2Hrs	8	50.00	400.00																																																	
Viabilidad	Es viables implementar el control administrativo, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener un mejor control de los documentos y bienes de gran valor para el negocio.																																																					

Fuente: Elaborado por el Autor.

Programa de capacitación de propuesta

Período	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	PRESUPUESTO
					STO

Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	S/
Planificación																	380.00
Organización																	380.00
Dirección																	580.00
Control																	580.00
Total presupuesto																	1,920.00

Fuente: Elaborado por el Autor.

Es viable la implementación de propuesta de lineamientos para mejorar la gestión administrativa de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L.

V. CONCLUSIONES

1. Si existe una planeación básica u operativa para la entrega de productos, pero se carece de una planeación estratégica con políticas claras para orientar a la empresa a una mejor participación del mercado de transporte de combustibles.
2. Existe un nivel aceptable en la organización de la empresa, se tiene organización en áreas o departamentos, cuenta con un manual de funciones para el desarrollo de sus actividades y existe cierto nivel de coordinación de actividades con los trabajadores de la empresa.
3. Existe nivel aceptable en la dirección de la empresa, la gerencia realiza acciones de supervisión de las actividades favorecida por la comunicación fluida que existe dentro de la organización y por el liderazgo que demuestra el gerente de la empresa.
4. Se percibe nivel aceptable en el control al interior de la empresa, se realiza seguimiento de las actividades, se toman las medidas correctivas de ser necesario, no se realiza retroalimentación de información para mejorar los procesos.
5. Se percibe nivel aceptable en la distribución de mercaderías, la ubicación de los clientes afecta la distribución de los productos y accesibilidad de los clientes; las restricciones de ingreso de las unidades de transporte y el tráfico afectan la distribución y entrega puntual de mercancías.
6. Si hay acceso a los canales de distribución, se realiza con frecuencia a depósitos de almacenamiento de los clientes; la empresa cuenta con las unidades de transporte necesarias para satisfacer la demanda de los clientes y que éstas, cuentan con la suficiente capacidad para cumplir los requerimientos de los usuarios del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe realizar planeación estratégica para orientar a la empresa a un crecimiento sostenido, así mismo se deben establecer los objetivos, misión y visión para orientar a la empresa a lograr una mejor participación del mercado de transporte de combustibles.
2. Rediseñar la organización de la empresa, para hacer más funcional la toma de decisiones y mejorar el nivel de coordinación de actividades entre directivos y los trabajadores de la empresa.
3. Implementar programas de capacitación para mejorar las competencias de los colaboradores y fomentar el trabajo en equipo para mejorar la productividad de los recursos de la empresa.
4. Diseñar lineamientos para un desarrollo eficaz de las actividades de control en la empresa Establecer estándares de medición de actividades y una oportuna retroalimentación de la información.
5. Establecer procedimientos para hacer más eficiente la distribución de mercaderías, mejorando las restricciones de ingreso de las unidades de transporte y superar el tráfico de vehículos que afectan la distribución y entrega puntual de mercancías.
6. Mejorar los canales de distribución canales de distribución, para satisfacer la demanda de los clientes. Así mismo incrementar las unidades de transporte para cumplir los requerimientos de los usuarios del servicio.

VII. Referencias bibliográficas

- Asociación peruana de profesionales en logística del Perú (2012). El Transporte de carga terrestre en el Perú: Situación y perspectivas.
<http://approlog.org/?p=1340#.W1No69VKjIU>
- Chamorro (2017) El mundo se mueve por transporte de carga en carretera. Recuperado el 20/7/2017. <https://blog.liftit.co/el-mundo-se-mueve-por-transporte-de-carga-en-carretera-6baa3b70a9d0>
- Cuba, Martin (2016) La segmentación de mercado y la distribución comercial en la empresa ENVASADORA HOJALATERA S.A.C.- sector agroindustrial en el distrito de Chiclayo 2015. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4577/TESIS%20MAESTRIA%20-%20MARTIN%20CUBA%20ENRIQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Central de Reserva del Perú – Suc. Piura (2018). PIURA: Síntesis de Actividad Económica Abril 2018. Recuperado:
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2018/sintesis-piura-04-2018.pdf>
- Betancourt, Hugo (2015). “Diseño y actualización de procesos administrativos en una empresa manufacturera”. Instituto Politécnico Nacional. México D.F. Tesis de maestría. Recuperado:
<http://148.204.210.201/tesis/1437405606172tesishugobetan.pdf>
- Carreño, Adolfo (2016). Logística de la A a la Z. Primera Edición. Fondo editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima
- Cruz, J. (2017). “Lineamientos administrativos para orientar la gestión de costos en la empresa Copytextos J&M de la provincia de Talara año 2017”. Tesis de Licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo – Piura. Recuperado el 20/7/2018.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16879/Cruz_GJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cunya, S. (2016). Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Mi Perú S.A, AÑO 2016. Tesis de Licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo. Piura. Recuperado el 20/7/2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7939?show=full>
- Gareth. R. Jones Jennifer. M. George (2010). Administración contemporánea. 6a. edición. Edit. Mc Graw-Hill. México
- Flores, Silvia (2015) “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Recuperado: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Gutiérrez, Diana (2017). “Proceso de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A, Puente Piedra, 2017”. Tesis de licenciado en Administración. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12448>
- Hernández R., Fernandez C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª. Edición. México: Mc Graw-Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Munch, Lourdes (2007) Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. Primera edición. Pearson educación, México.
- Pérez Porto, Julián (2009. Definición de: Qué significa lineamiento Recuperado: [\(https://definicion.de/lineamiento/\)](https://definicion.de/lineamiento/)
- Peña, C. (2014). Lineamientos Administrativos para la empresa SERTRAN MI CAUTIVO E.I.R.L El Alto, Talara-Año 2014. Tesis de Licenciado en Administración. Universidad Cesar Vallejo - Piura.
- Kotler, Philip y Keller, Kevin (2012) Dirección de Marketing. Decimocuarta edición. Pearson Educación, México.
- Ley de Say - Wikipedia, la enciclopedia libre. Recuperado: https://es.wikipedia.org/wiki/Ley_de_Say

Olives, Mireya (2014). Marketing Mix: Distribution (place). CEAC. Recuperado:

<https://www.ceac.es/blog/marketing-mix-distribucion-place>


Santillán Jenny, Villanueva Diana (2013) “Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poison S.A.” Tesis de Licenciado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Recuperado.

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1:

Cuestionario al personal administrativo de la empresa Servicios Castilla E.I.R.L.

ITEMS O PROPORCIONES		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN						
N° _____						
<p>Cordiales saludos: el siguiente cuestionario, de carácter confidencial, está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza con fines académicos. Se le agradece de antemano su valiosa participación.</p>						
<p>I. INSTRUCCIONES</p> <p>Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la calificación que considera adecuada teniendo en cuenta la siguientes escala : (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p>						
01	<p>▪ PLANEACION</p> <p>La empresa cuenta con objetivos para el desarrollo de sus actividades.</p>					
02	Cuenta la empresa con estrategias para el desarrollo de sus actividades					
03	Tiene la empresa planes políticas para guiar su gestión					
ORGANIZACION						
04	Se encuentra la empresa organizadas en departamentos para el desarrollo de actividades.					
05	En su empresa se cuenta con manual de funciones para el desarrollo de actividades					
06	Se desarrollan actividades de coordinación entre las diversas áreas de la empresa.					
DIRECCION						
07	La gerencia de la empresa realiza acciones de supervisión de las actividades que realiza el personal.					
08	Existe un adecuado nivel de comunicación dentro de la empresa.					
09	Se percibe el liderazgo del personal directivo en la empresa					
CONTROL						
10	Se realiza medición de los planes y programas de la empresa.					

11	Se realizan medidas correctivas a los planes y programas de la empresa.					
12	Se realiza retroalimentación de información para mejorar los procesos administrativos de la empresa					
	DISTRIBUCION	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	ACCESIBILIDAD					
14	La Localización geográfica de los clientes afecta las distribución de mercancías					
15	Existen restricciones de ingreso de las unidades a los puntos de distribución					
16	Las reglamentaciones de transito afectan la distribución de mercancías					
	CANALES DE DISTRIBUCION					
17	La distribución de mercaderías se realizan en mayormente a nivel minorista (estaciones de servicio)					
18	La distribución de mercaderías se realizan mayormente a industrias					
19	La distribución de mercaderías se realiza con frecuencia a depósitos de almacenamiento.					
	TRANSPORTE					
20	Cuentan las unidades de transporte la suficiente capacidad de acuerdo a requerimiento de los clientes					
21	Cuenta la empresa con las unidades necesarias de transporte para satisfacer la demanda					
22	Los fletes para los servicios son suficientes para cubrir los costos operativos					

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Estimado Sr. (Sra.), el siguiente cuestionario de entrevista está destinado a recabar información necesaria para un trabajo de investigación con fines académicos: Agradecemos su colaboración:

ANEXO N° 2 – Guía de entrevista**Guía de entrevista**

Aplicado a: Sr. Erasmo Gonzales Lozada

Cargo: Gerente

Empresa: Servicios Castilla E.I.R.L

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de término:

PREGUNTAS:

1. ¿Desde qué año labora en la empresa?
2. ¿Cuenta la empresa cuenta con procedimientos administrativos para desarrollar sus actividades?
3. ¿Con cuantas unidades cuenta la empresa para sus operaciones de distribución de combustible?
4. ¿Qué otro servicio ofrece la empresa a parte de los combustibles?
5. ¿Las unidades con las que trabaja, son propias o alquiladas?
6. ¿Realiza su empresa planeamiento para el desarrollo de sus actividades?
7. ¿Cuenta la empresa con estrategias para hacer frente a la competencia?

8. ¿Cuenta la empresa con organización formal para la distribución del trabajo administrativo?
9. ¿Se cuenta con procedimientos para motivar el desempeño de sus colaboradores?
10. ¿Su empresa cuenta con mecanismos de comunicación que facilite el trabajo de los colaboradores?
11. ¿Cuenta su empresa con mecanismos para medir el desempeño de sus actividades?
12. ¿Realiza controles periódicos para evaluar y medir el funcionamiento de las unidades de transporte?
13. ¿Son rentables las actividades de su empresa?
14. ¿Qué problemas tiene la empresa?

ANEXO N° 2A – Guía de entrevista



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estimado Sr. (Sra.), el siguiente cuestionario de entrevista está destinado a recabar información necesaria para un trabajo de investigación con fines académicos: Agradecemos su colaboración:

Guía de entrevista

Aplicado a: Sr.

Cargo: Gerente

Empresa: PRIMAX S.A.

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de término:

PREGUNTAS:

1) ¿El servicio se brinda en los tiempos establecidos?

Si () No ()

2) ¿Entregan los documentos al momento de la descarga?

Si () No ()

3) ¿Se tuvo algún inconveniente al momento de la descarga?

Si () No ()

4) ¿El producto llegó con sus medidas y niveles correctos?

Si () No ()

5) ¿Las unidades de transporte tienen capacidad para abastecer sus requerimientos?

Si () No ()

- 6) ¿son confiables las unidades de transporte?
Si () No ()
- 7) ¿Los tiempos de recorrido para cubrir la distribución de los combustibles es la adecuada?
Si () No ()
- 8) ¿Cuenta la empresa Servicios Castilla E.I.R.L con equipos de auxilio en caso de inconvenientes?
Si () No ()
- 9) ¿En algún momento se han presentado accidentes en las unidades de transporte?
Si () No ()
- 10) ¿Cuenta la empresa con protocolos de seguridad para el desarrollo de actividades de distribución de combustibles?
Si () No ()



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Miguel Glicerio Saldamiga Padava con DNI N° 02644042 Doctor
 en Ciencias de la Educación
 N° 327 ANR CODEP, de profesión Economista
 desempeñándome actualmente como Contrato con recibo de honorarios
 en la Escuela Profesional de Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	


 Dr. Miguel G. Saldamiga P.
 CODEP # 327

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de Julio del Dos mil Dieciocho.



Dr. Miguel : Slicarso Saldamiga Pacheco
DNI : 02644042
Especialidad : Metodología
E-mail : msalpa2004@hotmail.com

**“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE LA EMPRESA
SERVICIOS CASTILLA E.I.R.L., PIURA, 2018”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
	Esta expresado en conductas observables																✓										
2. Objetividad																											
	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	✓									
3. Actualidad																											
	Existe una organización lógica entre sus ítems																	✓									
4. Organización																											
	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										
5. Suficiencia																											



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Sánchez Pacheco con DNI N° 02880901 Doctor en Educación
 N° ANR:, de profesión Economista
 desempeñándome actualmente como Docente
 en UCV - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

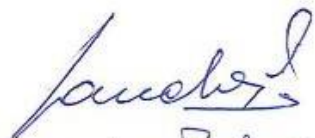
Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Sánchez

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de Julio del Dos mil Dieciocho.



Dr. Luis Sanchez Pocheo
DNI 02:880901
Especialidad: ECONOMIA DE EMPRESAS
E-mail Lopez@hotmail.com

**“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE LA EMPRESA
SERVICIOS CASTILLA E.I.R.L, PIURA 2018”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	70	75	80	85	90	91	96	100			
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	70	75	80	85	90	91	96	100			
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																								80		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																								80		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																								80		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																								80		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																								80		

Janeiro



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Cutillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: 8202528 de profesión h.c. en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C.V. Piura


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de Julio del Dos mil Dieciocho.



Dr. (a) : Freddy Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración Investigación
E-mail : fcastillo30@gmail.com ,

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	: Maribel Cordova Maza
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa Servicios Castilla EIRL, Piura 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario aplicado a los trabajadores
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: <i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 03-10-2018
1.7. MUESTRA APLICADA	: 10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.959
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Número de ítems iniciales: 18</p> <p>Número de ítems iniciales: 18</p> <p>El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>


 Estudiante: Maribel Cordova Maza
 DNI : 02822466


 Docente
 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC EN ESTADISTICA
 COESPE 506



DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Maribel Córdova Maza, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: **"LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS CASTILLA E.I.R.L. PIURA 2018"**, presentada en 81 folios para la obtención del título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la 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 de aquellas expresamente señaladas en este 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, 05 de marzo del 2019

Firma

DNI* 02822466

Fecha de entrega: 03-mar-2019 07:57 a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1066738970

Nombre del archivo: TESIS_MARIBEL_CORDOVA.docx (133.1K)

Total de palabras: 15282

Total de caracteres: 90217



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**"LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS
CASTILLA E.L.R.L, PIURA 2018"**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

AUTOR:

CORDOVA MAZA, MARIBEL

ASESOR:

DR. SALDARRIAGA PACHERRE, MIGUEL GLICERIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

PIURA - PERÚ

2018

Dr. Miguel Glicerio Saldarriga Pachere
CODEP Reg. N° 327



DESARROLLO DE TESIS

INFORME ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	2%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de internet	2%
5	www.emprendepyme.net Fuente de internet	2%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unan.edu.ni Fuente de internet	1%

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

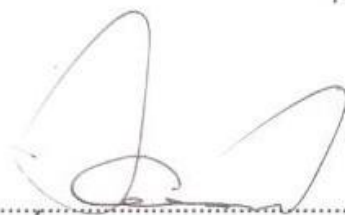
Yo, Miguel Glicerio Saldarriaga Pacherre, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulado:

LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS CASTILLA E.I.R.L, PIURA 2018

De la estudiante: Cordova Maza, Maribel; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 3 de Marzo del 2019



.....
 Dr. Miguel Glicerio Saldarriaga Pacherre
 DNI: 02644042

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Córdova Maza Maribel.
D.N.I. : 02822466
Domicilio : Urb. Magisterial B9 Jr. Vicus N° 463
Teléfono : Fijo : Móvil : 969296367
E-mail : maritacordovamaza@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Cordova Maza Maribel

Título de la tesis:

LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL PROCESO
DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS CASTILLA E.I.R.L,
PIURA 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

13/03/2019

Dr. MDA Econ. Miguel Saldarriaga Pacheco
COSEP Reg. N° 327





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CORDOVA MAZA MARIBEL

INFORME TÍTULADO:

"Lineamientos administrativos para orientar el proceso de distribución de la empresa servicios Castilla E.I.R.L., Piura 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 22/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 NELYA RODRIGUEZ DE PERI
 Encargada de la Escuela de Piura

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN