



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa para orientar la cadena de suministro de la
mensajería Full Services Regional E.I.R.L. - Piura 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Barrientos Flores, Susana Verónica (ORCID: 0000-0002-5431-5265)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA- PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por ser quien me da la fuerza y permitirme llegar hasta este momento de mi formación profesional.

A mis padres y hermano quiero decirles que son mi impulso a salir adelante, inculcaron en mi el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer ante las adversidades porque Dios esta conmigo siempre.

Agradecimiento

A Dios, tu amor y bondad no tienen límite, me enseñaste muchas cosas permitiéndome levantar y seguir luchando por mis objetivos.

A mi esposo, amigo y compañero de vida, por su apoyo incondicional y la motivación del día a día esto no hubiera sido posible sin ti.

Al Dr. Freddy Castillo un gran profesional quien me ha guiado en el desarrollo de mi tesis.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	7
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	7
2.2. Variables de operacionalización	7
2.2.1. Gestión administrativa	7
2.2.2. Cadena de suministros	7
2.3. Población y Muestra.....	10
2.3.1. Población.....	10
2.3.2. Muestra.....	10
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	10
2.4.1 Técnicas.....	10
2.4.2 Instrumentos	11
2.4.3 Validez.....	11
2.4.4 Confiabilidad	11
2.5. Procedimiento.....	11
2.6. Métodos de análisis de datos	12
2.7. Aspectos éticos.....	12
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	47
Anexo 1. Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo	48
Anexo 2 Guía de entrevista al gerente de la empresa.....	51

Anexo 3 Guía de revisión documental.....	54
Anexo 4 Informe de la entrevista aplicada al gerente de la empresa	59
Anexo 5 Informe de la guía de revisión documentaria.....	61
Anexo 6 Validación y Confiabilidad	62
Anexo 7 Matriz de consistencia.....	76

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis descriptivo de los aspectos de la planificación	13
Tabla 2 Nivel de planificación en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura 2019	14
Tabla 3 Análisis descriptivos de los aspectos de la organización	15
Tabla 4 Nivel de organización en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura 2019	16
Tabla 5 Análisis descriptivo de los aspectos de la dirección	17
Tabla 6 Nivel de dirección en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura 2019	18
Tabla 7 Análisis descriptivo de los aspectos del control	19
Tabla 8 Nivel de control en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura 2019	19
Tabla 9 Análisis descriptivo de los aspectos de la integración funcional	20
Tabla 10 Nivel de integración funcional en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura 2019 ...	21
Tabla 11 Análisis descriptivo de los aspectos de la integración espacial	22
Tabla 12 Nivel de integración espacial en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura 2019	23
Tabla 13 Análisis descriptivo de los aspectos de la integración intertemporal	24
Tabla 14 Nivel de integración intertemporal en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura	25
Tabla 15 Análisis descriptivo de los aspectos de la integración empresarial	25
Tabla 16 Nivel de integración empresarial en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura	26
Tabla 17 Nivel de la gestión administrativa en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura	26
Tabla 18 Nivel de la gestión de la cadena de suministros en la empresa Full Services Regional EIRL – Piura 2019	27

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue proponer estrategias de gestión administrativa para orientar la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019. Se realizó una investigación de diseño no experimental, transversal y descriptivo, aplicándose un cuestionario a los trabajadores de la empresa, una guía de entrevista al gerente y una guía de revisión documental. Las principales conclusiones refieren que existen limitaciones en la etapa de planificación de la empresa, evidenciándose la falta de comunicación a los trabajadores lo que genera limitados compromisos por parte de ellos, los trabajadores conocen poco o desconocen los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo; éstos además no participan en la elaboración de planes y proyectos de la empresa o de su área, los colaboradores no se sienten bien trabajando en equipo y en la empresa no se delegan funciones de manera efectiva, además, existen problemas de abastecimiento por compras a destiempo, a pesar de ello, se realiza un buen control de almacenamiento para optimizar el servicio al público y se manejan los inventarios de manera organizada y eficiente, asimismo, la empresa no evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores. Frente a ello se proponen estrategias de gestión administrativa con el objetivo de contribuir a solucionar dicha situación problemática.

Palabras claves: Gestión administrativa, cadena de suministro, integración, mensajería.

ABSTRACT

The main objective of this research was to propose administrative management strategies to guide the supply chain of the Full Services Regional EIRL- Piura 2019 courier. A non-experimental, cross-sectional and descriptive design research was conducted, applying a questionnaire to the workers of the company, a manager interview guide and a document review guide. The main conclusions indicate that there are limitations in the planning stage of the company, evidencing the lack of communication to the workers which generates limited commitments on their part, the workers know little or do not know the risks and the protection measures in their area of work; they also do not participate in the elaboration of plans and projects of the company or of their area, the collaborators do not feel well working in a team and in the company no functions are delegated effectively, in addition, there are problems of supply for purchases in time In spite of this, a good storage control is carried out to optimize the service to the public and the inventories are managed in an organized and efficient way, also, the company does not periodically evaluate the performance of the suppliers. Against this, administrative management strategies are proposed with the objective of contributing to solve this problematic situation.

Keywords: Administrative management, supply chain, integration, messaging.

I. INTRODUCCIÓN

Una empresa de mensajería se dedica al envío y entrega de paquetes, cartas, documentos, entre otros. Los cuales le son confiados por sus clientes y las tarifas aplicadas están en relación a la distancia, urgencia y tamaño del paquete. Para que el producto sea entregado en el plazo indicado es importante llevar de una manera pertinente la gestión administrativa de tal modo que se cumpla cada uno de los objetivos de la empresa.

A nivel mundial FedEx, con sede en Memphis Estados Unidos, ofrece servicios de envío, seguimientos de paquetes a diversos países y múltiples empresas. Según Brand Finance el valor de la empresa es de \$ 18.1 billones, otra de las empresas de entrega de paquetería es la multinacional estadounidense United Parcel Service los servicios incluyen una aerolínea de carga, operación de transporte de carga y centros de embalaje también envío minoristas. UPS tiene aproximadamente a 444,000 empleados con un aproximado de 240,000 conductores con operaciones de paquetes internacionales haciendo entrega a más de 220 países.

Según datos del INEI el sector almacenamiento y mensajería creció un 2,7%. SMP una de las primeras compañías de mensajería en Perú cuenta con 41 años de servicio. Cuenta con infraestructura que le permite una gran cobertura a múltiples destinos nacionales, además posee tecnología de avanzada para hacer seguimiento de los envíos. Olva Courier es también una de las empresas más reconocidas a nivel nacional ya que posee su propia flota de transporte terrestre aportando teniendo así mayor alcance territorial.

La Mensajería Full Services Regional EIRL, se encuentra ubicada en la I Etapa, I-12 Residencial Angamos en la provincia de Piura, tiene diez años de dedicación en el rubro de courier – correo. Al pasar los años, se convirtió en una empresa con importantes unidades de negocios. Sin lugar a dudas es una de las firmas más reconocidas en la Ciudad de Piura, sin embargo se viene trabajando de una manera empírica, no se tiene el registro adecuado de las personas ni de las empresas con las cuales se trabaja, así como al momento de realizar la distribución de las encomiendas, se presentan confusiones en el reparto de sobres ya que a la hora de zonificar no lo realizan de forma correcta, con referencia a lo anterior existe dentro de la empresa falta de control, pérdida de tiempo, inadecuado clima laboral, entre otros aspectos.

Es preciso formular tácticas de gestión funcionaria que mejore la sucesión de abastecimientos de la empresa en estudio, para llevar a cabo el transcurso de venta del servicio que brindamos a otras empresas y personas en su totalidad. Esto es, desde la recepción de la mercancía, su posterior registro, distribución y entrega al usuario /cliente final. Por ello, la intención de la actual indagación es estudiar, diagnosticar la situación y plantear alternativas de solución frente a la problemática en mención.

En función al antecedente internación, Recari (2015) en su investigación titulada “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala”, para obtener el título de administrador de empresas en el grado académico de Licenciado de la Universidad de Rafael Landívar, tuvo como objetivo conocer y analizar cómo se desarrolla la gestión administrativa en el área de compras y requisiciones, su investigación fue descriptiva, concluyó que la comisión que se despliega en el área de importes muestra ciertas faltas, puesto que no acelera las mismas, también no se verifica con el plan de ventas ejecutado ya que surten muchos imprevistos, la entidad si cuenta con estructura adecuada para los procesos de compras sin embargo no es usada de forma adecuada.

García (2018) en su investigación titulada “Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia”, de la Universidad Complutense de Madrid, la misma que tiene como objetivo analizar la influencia del uso de la TIC para unir procesos externos e internos con clientes y proveedores, en la gestión de la cadena de suministros, se concluye el manejo de elementos robóticos y de herramientas tecnológicas de diseño en la producción mejoran el porcentaje de valor añadido sobre la producción de los productos de las empresas, sólo cuando las empresas alcanzan un mínimo volumen de ventas o tienen un número de empleados bajo.

Viu (2015) en su investigación titulada “El rol del proveedor de servicios logísticos en la cadena de suministro. Análisis del sector farmacéutico en España”, de la Universidad de Barcelona, la cual tiene como objetivo fijar las restricciones principales que tiene el provisor de negocios para aceptar un mayor rol en la sucesión de provisiones, en este informe se concluye que en la industria farmacéutica es importante alcanzar un cometido eficaz de su logística así controlar y conocer los precios procedentes de esta, en general la cadena de suministros.

Con respecto a los antecedentes nacionales según Valdivia (2019) en la presente investigación titulada “Sistema de Control Interno para optimizar la cadena de suministros de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, Año 2019”, de la Universidad Señor de Sipán, la misma que tiene como objetivo Plantear un sistema de control interno para mejorar la cadena de suministros de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, 2019 , empleo el tipo de investigación Descriptiva – Propositiva, con un diseño no experimental, de corte transversal, el informe concluye que la fundación no cuenta con un método de vigilancia íntima, por lo que los movimientos son ejecutados de forma improcedente y empíricamente.

Ortiz (2016) manifiesta en la investigación titulada “Diseño de un Plan Estratégico Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa de la institución educativa no escolarizado “Manuel Pardo” distrito de Olmos – 2016”, de la Universidad señor de sipán, teniendo como objetivo Diseñar un Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la institución educativa no escolarizado “Manuel Pardo”, dicho informe concluye que optimizando la notificación entre la administración y contribuyentes de la institución educativa, se lograra un excelente ejercicio de los oficios profesionales, por lo cual la empresa mejorara su rentabilidad.

Parodi (2016) según su investigación la cual lleva por título “Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016”, de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo informe tiene por objetico establecer la concordancia existente entre gestión administrativa y gestión logística, este informe concluye que existe una moderada relación positiva entre gestión administrativa y gestión logística ($r=0,539$ de spearman). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la dirección y la gestión administrativa (62%) de los trabajadores lo califica como moderada.

En lo que son antecedentes locales, nos dice Montañez (2016) en su tesis “Cadena de suministro en el manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del Distrito de Talara”. (Tesis de maestría). Talara. Perú. Tuvo como objetivo principal describir cómo es el manejo del Programa Qali Warma en los Centros Educativos estatales del distrito de Talara. El tipo de investigación que presenta la tesis es básica, y contó con una muestra de 69 padres de familia representantes de los centros educativos del distrito de pariñas, integrantes del CAE. Llegando a los principales resultados de este trabajo demuestran que el manejo del programa Qali Warma investigada desde la óptica del componente alimentario, brinda un servicio alimentario oportuno durante todos los días del año escolar, las raciones

otorgadas a los alumnos alcanza para todos, tienen la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, promueve hábitos alimenticios saludables, los alumnos evitan la comida chatarra, prefieren y valoran los productos de la zona y utilizan productos de la zona de forma diversificada.

Távora (2015) en su tesis “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa Comercial Piura de la Universidad Nacional de Piura – Piura 2014, la investigación tiene como objetivo reestructurar el control y el seguimiento de los procesos dentro del almacén, de cómo se debe de gestionar y como debe de ser la supervisión del flujo de trabajo para evitar el descontrol de las actividades internas, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario , llegando a la terminación corregir el sistema de almacén, hallando que no hay un armonía en la carga de compromiso, no cuentan con una cuadro operante administrativo eficiente que contribuya a sus actividades ya que según la información obtenida de sus propietarios y empleados.

En función a las teorías relacionadas al tema, Bachenheimer y Valencia (2010) al respecto refieren que la toma de decisiones es un proceso realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

Para Molchon et al (2014), manifiesta que las dimensiones que determinan la gestión administrativa son las siguientes: (a) Planeación: reside en delimitar los objetivos que deben conseguir así como implantar y ponderar anteladamente las tácticas y las tareas necesarias para lograr dichos objetivos. (b) Organización: radica en fraccionar, decretar, regularizar el quehacer y las relaciones de los recursos financieros, patrimoniales que son imprescindibles para alcanzar los objetivos organizacionales, establecidos previamente en la etapa de planeación. c) Dirección: es motivar al personal de la alineación para que hagan sus labores con niveles altos de rendimiento. (d) Control: es un mecanismo sobre control a fin de que supervise su rendimiento, progreso e implementación de los cambios que continuamente se realicen.

Para Pulido (2014) una cadena va más allá de conectar empresas vía EDI o Internet. Para lograrlo efectivamente, se deben tener en cuenta cuatro tipos de integración que usados a la vez determinan el nivel y, por ende, la capacidad de una empresa para optimizar sus cadenas de suministro. Estos son: (a) La integración funcional de las actividades de compras, manufactura, transporte, manejo de inventarios y almacenamiento. (b) La integración espacial a lo largo de la dispersión geográfica de proveedores, fábricas, centros de

distribución y clientes. (c) La integración inter-temporal de las actividades de planeación estratégica, táctica y operativa de cada empresa y en conjunto de cada cadena. (d) La integración empresarial, que comprende los planes de Cadena de Suministro como tal, los planes de mercadeo y ventas, y los planes financieros.

Con respecto a la formulación de problema está formado por: ¿De qué manera la gestión administrativa orienta a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019?, teniendo como problemas específicos; (a) ¿Cómo se lleva a cabo la planificación en Full Services Regional EIRL- Piura 2019?, (b) ¿Cómo se presenta la organización frente a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019?, (c) ¿Cómo se lleva a cabo la dirección respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019? (d) ¿Cómo se desarrolla el control respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019? (e), ¿De qué manera se da la integración funcional referente a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019?, (f) ¿De qué manera se da la integración espacial respecto a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019?, (g) ¿Cómo se desarrolla la integración intertemporal referente a la cadena de suministro en la Mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019?, (h) ¿Cómo se fomenta la integración empresarial referente a la cadena de suministro en la Mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019?

El objetivo general de nuestro estudio es: Proponer estrategias de gestión administrativa para orientar la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019. Teniendo como objetivos específicos; (a) Determinar cómo se lleva a cabo la planificación respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019, (b) Determinar cómo se presenta la organización frente a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019, (c) Establecer cómo se lleva a cabo la dirección respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019, (d) Establecer cómo se desarrolla el control respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019, (e) Determinar de qué manera se da la integración funcional referente a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019, (f) Determinar de qué manera se da la integración espacial respecto a la cadena de suministros de la

mensajería Full Services Regional EIRL- 2019, (g) Establecer cómo se desarrolla la integración intertemporal referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019, (h) Establecer como se fomenta la integración empresarial referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño de investigación es de carácter no experimental, ya que no se sometió a ningún sistema de prueba, así mismo es descriptivo porque se abocó a determinar las características fundamentales de las variables de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. Finalmente fue de corte transversal ya que se recolectaron datos en un solo momento específico. Se utilizará el diseño propositivo siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación

P= Propuesta

2.2. Variables de operacionalización

2.2.1. Gestión administrativa

Bachenheimer y Valencia (2010) al respecto refieren que: es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

2.2.2. Cadena de suministros

Blanchard (2010) La cadena de suministro es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios, productos terminados y distribución de estos productos terminados a los consumidores.

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
Gestión administrativa	Bachenheimer y Valencia (2010) al respecto refieren que: es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.	Planificación	Se midió los lineamientos estratégicos de la empresa, para lo cual se aplicó un cuestionario.	Visión	Nominal
				Misión	
				Políticas	
				Estrategias	
		Organización	Se midió las áreas de trabajo, colaboradores, tareas laborales y comunicación interna a través de la aplicación de un cuestionario.	Áreas de trabajo	
				Personal de la empresa	
				Tareas laborales	
				Comunicación interna	
		Dirección	Se midió la toma de decisiones, grupos de interés, trabajo en equipo y las actividades motivadoras, aplicando un cuestionario.	Toma de decisiones	
				Grupos de interés	
Trabajo en equipo					
Actividades motivadoras					
Control	Se midió los resultados esperados y la verificación de procesos mediante la aplicación de un cuestionario	Resultados esperados	Nominal		
		Verificación de procesos			

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
Cadena de suministros	Blanchard (2010) La cadena de suministro es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios, productos terminados y distribución de estos productos terminados a los consumidores.	Integración funcional	Se midió las compras, transportes, almacenamiento y manejo de inventarios para lo cual se aplicó un cuestionario.	Compras	Ordinal
				Transportes de mercadería	
				Almacenamiento	
		Integración espacial	Se midió a los proveedores, centros de distribución y clientes potenciales, a través de un cuestionario	Proveedores	Ordinal
				Centros de distribución	
				Clientes potenciales	
		Integración inter-temporal	Se midió la eficiencia dentro del proceso, mejoras continuas y compromiso comercial través de un cuestionario.	Eficiencia dentro del proceso	Ordinal
				Mejoras continuas	
				Compromiso comercial	
		Integración empresarial	Se midió el crecimiento empresarial y las asociaciones con otras empresas a través de un cuestionario.	Crecimiento empresarial	Ordinal
Asociaciones con otras empresas					

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

En el presente estudio la población estudiada será 45 participantes de la mensajería Full Services Regional EIRL, entre personal administrador y ejecutivo (mensajeros y motorizados); dentro de la población también se está considerando al patrón de la firma.

2.3.2. Muestra

La muestra que se considera es igual a la de la población, por ser una población pequeña, no es obligatorio la aplicación de ninguna fórmula estadística.

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

2.4.1 Técnicas

- a) Encuesta, se ejecutaron una serie de interrogaciones la cual consintieron acopiar información ordinaria tanto del personal operativo como administrativo, para así buscar diferentes puntos de vista u opiniones, importantes para la indagación.
- b) Entrevista, esta técnica nos permitió interactuar con el entrevistado, el entrevistador tomo nota de las respuesta obtenidas para el recojo de la información.
- c) Análisis documental, es una técnica que se basa en la obtención de contenidos, en la cual nos ayudó a reconocer los recursos económicos de acuerdo a la elaboración del trabajo y otros.

2.4.2 Instrumentos

- a) Cuestionario, conjunto de preguntas que se realizan con el propósito de obtener información necesaria. Para esta investigación se llevó a cabo una serie de preguntas que fueron formuladas a cada uno de los trabajadores.
- b) Guía de entrevista, consiste en realizar cuestiones definidas al gestor de la asociación para una mejor noción respecto al entorno, de tal forma que esto nos ayude a resolver algunas incógnitas de la exploración.
- c) Guía de revisión documental, consiste en consultar y obtener información relevante y necesaria. Este instrumento fue de gran ayuda respecto a objetivos de la empresa, auditorías internas y organigrama.

2.4.3 Validez

El instrumento fue validado por profesionales expertos tanto en el área de metodología con grado académico de magister y/o doctor. Cada una de las interrogantes realizadas guarda coherencia con los indicadores que tienen los objetivos planteados y variables.

2.4.4 Confiabilidad

Se evaluó por medio del Alfa de Cronbach, el cual dio como deducción para nuestra primera variable 0.812 y para la segunda variable 0.822 demostrando la confiabilidad del instrumento.

2.5 Procedimiento

El procedimiento del estudio se basó en la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de mensajería Full Services Regional EIRL la misma que se realizó en 2 días debido a que algunos de los trabajadores debían salir a realizar entregas, el lugar fue en las mismas oficinas ya que el administrador nos brindó facilidades para el uso de las mismas.

2.6 Métodos de análisis de datos

Se aplicó el programa estadístico SPSS 25 para procesar los datos, se obtuvo una estadística exacta, que fue representada en gráficos estadísticos para una mejor comprensión y visualización.

2.7 Aspectos éticos

Respecto al desarrollo del estudio, fueron considerados ciertos criterios los cuales determinan aspectos éticos, la importancia de la pertenencia erudita de los diferentes escritores que han sido elegidos y cada una de las fuentes de investigación citadas respetando las directrices de las normas APA, de igual forma mantener el anonimato de los colaboradores de mensajería Full Services Regional EIRL.

III. RESULTADOS

Los resultados presentados en este capítulo se tiene en cuenta los objetivos de la averiguación.

3.1. Características de la planificación respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional E.I.R.L.- Piura 2019

Tabla 1. Análisis descriptivo de los aspectos de la planificación

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
1. La organización lo mantiene informado sobre cuál es su visión institucional	2,4	,5
2. Los integrantes de la organización están comprometidos con dicha visión institucional	2,4	,6
3. La gerencia general da a conocer a sus trabajadores la misión de la empresa	2,3	,5
4. El personal se encuentra involucrado con la misión de la empresa	2,3	,5
5. Existen políticas de desarrollo para el personal en sus puestos de trabajo	2,4	,6
6. Las políticas establecidas en la empresa tienen relación con los objetivos de su área	2,5	,5
7. La organización hace partícipe a todos los trabajadores de las estrategias propuestas	3,1	,9
8. Los trabajadores aplican estrategias para el logro de los objetivos de la empresa	3,0	,9

Fuente: Interrogatorio aplicado a los coadjutores

La apreciación media de los copartícipes por los aspectos de la planificación; las medias de 3 tantos o menos, en una escala de 5 puntos, dejan en evidencia una opinión poco favorable en todos los aspectos evaluados. Según estos resultados la empresa Full Services Regional EIR, no informa a los colaboradores sobre cuál es su visión institucional, lo que genera que estos, no estén comprometidos con dicha visión. La gerencia general tampoco da a conocer a sus trabajadores la misión de la empresa y éstos tampoco están involucrado con ella. En dicha organización tampoco existen políticas de desarrollo para el personal en sus puestos de trabajo y las que hay, no tienen relación con los objetivos de su área. La organización tampoco hace partícipes a todos los trabajadores de las estrategias propuestas.

Tabla 2. Nivel de planificación en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura 2019

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. La organización lo mantiene informado sobre cuál es su visión institucional	0	0,0%	30	66,7%	14	31,1%	1	2,2%	0	0,0%
2. Los integrantes de la organización están comprometidos con dicha visión institucional	0	0,0%	29	64,4%	14	31,1%	2	4,4%	0	0,0%
3. La gerencia general da a conocer a sus trabajadores la misión de la empresa	0	0,0%	34	75,6%	10	22,2%	1	2,2%	0	0,0%
4. El personal se encuentra involucrado con la misión de la empresa	0	0,0%	34	75,6%	10	22,2%	1	2,2%	0	0,0%
5. Existen políticas de desarrollo para el personal en sus puestos de trabajo	1	2,2%	24	53,3%	19	42,2%	1	2,2%	0	0,0%
6. Las políticas establecidas en la empresa tienen relación con los objetivos de su área	0	0,0%	24	53,3%	20	44,4%	1	2,2%	0	0,0%
7. La organización hace partícipe a todos los trabajadores de las estrategias propuestas	0	0,0%	15	33,3%	12	26,7%	18	40,0%	0	0,0%
8. Los trabajadores aplican estrategias para el logro de los objetivos de la empresa	0	0,0%	15	33,3%	13	28,9%	17	37,8%	0	0,0%

Fuente: Sondeo aplicado a los contribuyentes

Las deducciones desde otra perspectiva; el estudio da cuenta que sólo un colaborador está de acuerdo en que la organización lo mantiene informado sobre cuál es su visión institucional, lo que hace que sólo dos de ellos (4.4%), estén comprometidos con dicha visión institucional. También se encontró que un solo trabajador considera que la gerencia general da a conocer a sus trabajadores la misión de la empresa, lo que genera que solo éste se encuentre involucrado con la misión de la empresa. El estudio también da cuenta que un solo trabajador considera que existen políticas de desarrollo para el personal en sus puestos de

trabajo y que ellas, tienen relación con los objetivos de su área. El estudio también deja en evidencia que solo el 40% de los trabajadores considera que la organización los hace participe a todos los trabajadores de las estrategias propuestas y como consecuencia, una cifra similar, 37.8%, son los que las aplican para el logro de los objetivos de la empresa.

3.2. Características de la organización frente a la gestión administrativa de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019.

Tabla 3. Análisis descriptivo de los aspectos de la organización

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
9. El área de trabajo donde desarrolla sus funciones es adecuada	3,5	1,1
10. Usted conoce los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo	3,3	1,0
11. El personal de la empresa cumple efectivamente con sus funciones	4,0	1,0
12. El personal participa en la elaboración de planes y proyectos de la empresa o del área	2,1	,4
13. Las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores se encuentran bien definidas en la empresa	3,4	1,0
14. Existe comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa	3,3	1,0
15. La empresa emplea los canales de comunicación adecuados con los colaboradores	3,3	,9

Partida: Informe aplicado a los cómplices

Con relación a la dimensión organización de la gestión administrativa, hay aspectos favorables y desfavorables, según los medios en derredor de 4 y 3 puntos; los primeros, dejan en evidencia que el área de trabajo donde los colaboradores desarrollan sus funciones, es adecuada, lo que les permite cumplir efectivamente con sus funciones. En cambio, los medios de alrededor de 3 puntos, muestran que los trabajadores conocen poco o desconocen los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo; éstos además no participan en la fabricación de planes e intenciones de la empresa o del área. El estudio encontró asimismo que las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores se encuentran bien definidas en la empresa y no existe comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa; ésta por su parte, emplea pocos canales de comunicación adecuados con los colaboradores.

Tabla 4. Nivel de organización en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura 2019

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
9. El área de trabajo donde desarrolla sus funciones es adecuada	0	0,0%	14	31,1%	0	0,0%	26	57,8%	5	11,1%
10. Usted conoce los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo	0	0,0%	15	33,3%	5	11,1%	23	51,1%	2	4,4%
11. El personal de la empresa cumple efectivamente con sus funciones	0	0,0%	7	15,6%	0	0,0%	26	57,8%	12	26,7%
12. El personal participa en la elaboración de planes y proyectos de la empresa o del área	1	2,2%	41	91,1%	2	4,4%	1	2,2%	0	0,0%
13. Las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores se encuentran bien definidas en la empresa	0	0,0%	15	33,3%	0	0,0%	29	64,4%	1	2,2%
14. Existe comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa	0	0,0%	15	33,3%	4	8,9%	24	53,3%	2	4,4%
15. La empresa emplea los canales de comunicación adecuados con los colaboradores	0	0,0%	10	22,2%	14	31,1%	19	42,2%	2	4,4%

Partida: Estudio aplicado a los coadjutores

Se evidencia el valor de coherencia de los colaboradores por los aspectos de la organización; los resultados muestran que el 68.9% de ellos considera que el área de trabajo donde desarrolla sus funciones es adecuada, mientras que el 55.5%, indica conocer los peligros y las medidas de resguardo en su área de trabajo; luego se encontró que el 84.5% considera que el personal de la empresa cumple efectivamente con sus funciones, mientras que sólo un trabajador indica que el personal participa en la preparación de planes y proyectos de la organización o del área. También se encontró que el 66.6%, de los

colaboradores considera que las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores se encuentran bien definidas en la empresa y solo el 57.7% cree que existe comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa. Una cifra mucho menor, 46.6%, considera que la empresa emplea los canales de comunicación adecuados con los colaboradores.

3.3. Características de la dirección respecto a la gestión administrativa de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019.

Tabla 5. Análisis descriptivo de los aspectos de la dirección

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
16. Participa efectivamente en la toma de decisiones de la empresa	3,7	1,0
17. Su jefe le da autonomía para tomar decisiones orientadas al cumplimiento de sus funciones	3,6	,8
18. La empresa debe establecer lazos de confianza entre clientes y colaboradores	2,9	1,0
19. La empresa mantiene una comunicación asertiva con sus grupos de interés	4,1	,6
20. Usted se siente bien trabajando en equipo	3,1	,9
21. Se delegan funciones de manera efectiva	3,3	,8

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a la dirección, las opiniones también están divididas; hay aspectos favorables, los que se reflejan en los promedios de alrededor de 4 puntos y poco favorables, hay una participación efectiva de ellos en la toma de medidas de la sociedad y que estas se toman de manera autónoma, siempre y cuando se trate de decisiones orientadas al cumplimiento de sus funciones. Por otro lado, se encontró que en opinión de los trabajadores, la empresa también mantiene una comunicación asertiva con sus grupos de interés.

Por el contrario, los investigados creen que la firma no debe establecer lazos de confianza entre clientes y colaboradores. Los colaboradores además consideran que no se sienten bien trabajando en equipo y que en la empresa no se delegan funciones de manera efectiva.

Tabla 6. Nivel de dirección en la empresa Full Services Regional EIRL.- Piura 2019

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
16. Participa efectivamente en la toma de decisiones de la empresa	0	0,0%	10	22,2%	2	4,4%	26	57,8%	7	15,6%
17. Su jefe le da autonomía para tomar decisiones orientadas al cumplimiento de sus funciones	0	0,0%	6	13,3%	7	15,6%	30	66,7%	2	4,4%
18. La empresa debe establecer lazos de confianza entre clientes y colaboradores	0	0,0%	23	51,1%	4	8,9%	16	35,6%	2	4,4%
19. La empresa mantiene una comunicación asertiva con sus grupos de interés	0	0,0%	1	2,2%	2	4,4%	33	73,3%	9	20,0%
20. Usted se siente bien trabajando en equipo	0	0,0%	17	37,8%	7	15,6%	21	46,7%	0	0,0%
21. Se delegan funciones de manera efectiva	0	0,0%	10	22,2%	10	22,2%	25	55,6%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

De acuerdo a los resultados, la mayoría de colaboradores, 73.4%, considera que participa efectivamente en la toma de disposiciones de la agrupación, mientras que el 71.1%, indica que su director les da independencia para tomar medidas orientadas al acatamiento de sus funciones. También se encontró que sólo el 40% de los investigados cree que la empresa debe establecer lazos de confianza entre clientes y colaboradores, mientras que el 93.3%, concuerda en que la empresa mantiene una comunicación asertiva con sus grupos de interés. Luego se encontró que el 46.7% y 55.6% de los investigados, se siente bien trabajando en equipo y que en la empresa se delegan funciones de manera efectiva.

3.4. Características del control respecto a la gestión administrativa de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019.

Tabla 7. Análisis descriptivo de los aspectos del control

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
22. Los resultados esperados de su trabajo tienen relación con los objetivos planteados en la empresa	2,2	,5
23. La empresa verifica continuamente sus procesos administrativos y operativos	3,9	,9

Partida: Sondeo aplicado a los socios

En cuanto a la percepción por los aspectos del control, el promedio de 2 puntos indica que de acuerdo a los colaboradores, los resultados esperados de su trabajo tienen poca relación con los objetivos planteados en la empresa, en cambio, el promedio de alrededor de 4 puntos deja en evidencia que la empresa verifica continuamente sus procesos administrativos y operativo.

Tabla 8. Nivel de control en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura 2019

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
22. Los resultados esperados de su trabajo tienen relación con los objetivos planteados en la empresa	0	0,0%	41	91,1%	1	2,2%	3	6,7%	0	0,0%
23. La empresa verifica continuamente sus procesos administrativos y operativos	0	0,0%	7	15,6%	0	0,0%	27	60,0%	11	24,4%

Inicio: Lista aplicada a los participantes

Sólo el 6.7% de los colaboradores, considera que los resultados esperados de su trabajo tienen relación con los objetivos planteados en la empresa, mientras que la mayoría, 84.4%, refiere que la empresa verifica continuamente sus procesos administrativos y operativos

3.5. Características de la integración funcional referente a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019.

Tabla 9. Análisis descriptivo de los aspectos de la integración funcional

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
24. En la empresa se planifican las compras con antelación según el presupuesto disponible	2,3	,7
25. En la empresa existen problemas de abastecimiento por compras a destiempo	4,5	,5
26. La empresa cuenta con unidades adecuadas para el traslado de mercadería	4,3	,6
27. El personal encargado del traslado de mercadería es el adecuado para ese puesto	2,3	,7
28. En la empresa se realiza un buen control de almacenamiento para optimizar el servicio al público	4,3	,6
29. Las instalaciones son adecuadas y seguras para el almacenamiento de la mercadería	2,0	,2
30. En la empresa se manejan los inventarios de manera organizada y eficiente	4,5	,5
31. Es necesario implementar mejores políticas y prácticas para el manejo de inventario en la empresa	2,6	,9

Fuente: Interrogatorio trabajado a los cómplices

En integración funcional, los cocientes superiores a los 4 puntos acreditan que en la organización existen problemas de abastecimiento por compras a destiempo, aunque ésta cuenta con unidades adecuadas para el traslado de mercadería. Los resultados también indican que en la organización se realiza un buen control de almacenamiento para optimizar el servicio al público y se manejan los inventarios de manera organizada y eficiente.

Por el contrario, los cocientes cerca de 2 o 3 tantos, indican que no se planifican las compras con antelación según el presupuesto disponible, el personal encargado del traslado de mercadería no es el más adecuado para ese puesto, las instalaciones tampoco son adecuadas y seguras para el almacenamiento de la mercadería; no obstante dicha problemática, los colaboradores no están de acuerdo en que en la empresa es necesario implementar mejores políticas y prácticas para el manejo de inventario en la empresa.

Tabla 10. Nivel de integración funcional en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura 2019

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
24. En la empresa se planifican las compras con antelación según el presupuesto disponible	0	0,0%	37	82,2%	1	2,2%	7	15,6%	0	0,0%
25. En la empresa existen problemas de abastecimiento por compras a destiempo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	22	48,9%	23	51,1%
26. La empresa cuenta con unidades adecuadas para el traslado de mercadería	0	0,0%	1	2,2%	1	2,2%	28	62,2%	15	33,3%
27. El personal encargado del traslado de mercadería es el adecuado para ese puesto	0	0,0%	37	82,2%	3	6,7%	5	11,1%	0	0,0%
28. En la empresa se realiza un buen control de almacenamiento para optimizar el servicio al público	0	0,0%	1	2,2%	1	2,2%	27	60,0%	16	35,6%
29. Las instalaciones son adecuadas y seguras para el almacenamiento de la mercadería	0	0,0%	43	95,6%	2	4,4%	0	0,0%	0	0,0%
30. En la empresa se manejan los inventarios de manera organizada y eficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	21	46,7%	24	53,3%
31. Es necesario implementar mejores políticas y prácticas para el manejo de inventario en la empresa	0	0,0%	29	64,4%	7	15,6%	8	17,8%	1	2,2%

Fuente: Informe aplicado a los discípulos

Las deducciones de la integración funcional, vistos desde una perspectiva diferente indican que, solo el 15.6% de los colaboradores considera que en la empresa se planifican las compras con antelación según el presupuesto disponible; en tanto, la totalidad de ellos se muestran de alguna manera de acuerdo en que en la empresa existen problemas de

abastecimiento por compras a destiempo. También se encontró que el 95.5%, concuerda en que la empresa cuenta con unidades adecuadas para el traslado de mercadería, aunque sólo el 11.1%, considera que el personal encargado del traslado de mercadería es el adecuado para ese puesto. También se encontró que el 95.5% considera que en la empresa se realiza un buen control de almacenamiento para optimizar el servicio al público, pero ninguno de los investigados cree que las instalaciones son adecuadas y seguras para el almacenamiento de la mercadería. La totalidad de encuestados concuerda de alguna manera en que en la empresa se manejan los inventarios de manera organizada y eficiente y sólo el 20%, cree que es necesario implementar mejores políticas y prácticas para el manejo de inventario en la empresa.

3.6. Características de la integración espacial referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019.

Tabla 11. Análisis descriptivo de los aspectos de la integración espacial

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
32. Es necesario implementar un procedimiento sistemático para seleccionar a proveedores, incluyendo criterios de calidad	2,1	,3
33. En la empresa se evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores	2,2	,6
34. El centro de distribución de la empresa cumple con todos los procedimientos establecidos	4,4	,5
35. Es necesario implementar estrategias innovadoras para captar nuevos clientes	2,8	,9
36. La empresa implementa estrategias para atraer a sus clientes potenciales	2,4	,8

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En integración espacial, los colaboradores consideran que el centro de distribución de la empresa plasma todas las operaciones señaladas, según se deduce de la percepción media de un poco más de 4 puntos; en cambio, los medios en torno a de 2 puntos indican que los colaboradores no admiten en que es necesario implementar un procedimiento sistemático para seleccionar a proveedores, incluyendo criterios de calidad; dicha percepción indica asimismo que en la empresa no se evalúa periódicamente el desempeño de los

proveedores, no es necesario implementar estrategias innovadoras para captar nuevos clientes, aunque la empresa no implemente estrategias para atraer a sus clientes potenciales

Tabla 12. Nivel de integración espacial en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
32. Es necesario implementar un procedimiento sistemático para seleccionar a proveedores, incluyendo criterios de calidad	0	0,0%	40	88,9%	5	11,1%	0	0,0%	0	0,0%
33. En la empresa se evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores	0	0,0%	38	84,4%	4	8,9%	3	6,7%	0	0,0%
34. El centro de distribución de la empresa cumple con todos los procedimientos establecidos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	25	55,6%	20	44,4%
35. Es necesario implementar estrategias innovadoras para captar nuevos clientes	0	0,0%	21	46,7%	11	24,4%	13	28,9%	0	0,0%
36. La empresa implementa estrategias para atraer a sus clientes potenciales	0	0,0%	35	77,8%	0	0,0%	10	22,2%	0	0,0%

Origen: Estudio trabajado a los coadjutores

Ningún trabajador considera que en la empresa es necesario implementar un procedimiento sistemático para seleccionar a proveedores, incluyendo criterios de calidad y sólo el 6.7%, cree que en ella se evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores; luego se encontró que el 28.9% cree que es necesario implementar estrategias innovadoras para captar nuevos clientes y el 22.2%, concuerda en que en la empresa se implementa estrategias para atraer a sus clientes potenciales

En cambio, el estudio indica que la totalidad de investigados considera que el centro de distribución de la empresa cumple con todos los procedimientos establecidos.

3.7. Características de la integración intertemporal referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019.

Tabla 13. Análisis descriptivo de los aspectos de la integración intertemporal

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
37. La empresa demuestra eficiencia en los procesos de abastecimiento de bienes	4,6	,5
38. Es necesario aplicar la mejora continua dentro de la cadena de suministro de la empresa	2,8	,9
39. La empresa demuestra su compromiso comercial con los clientes a través de un servicio de calidad	4,1	,5

Partida: Interrogatorio aplicado a los participantes

Con respecto a los aspectos de la integración intertemporal, las opiniones están divididas, la mayoría de los encuestados considera que la empresa demuestra eficiencia en los procesos de abastecimiento de bienes y que hay un compromiso comercial con los clientes a través de un servicio de calidad. Estos aspectos favorables hacen que los encuestados no estén de acuerdo en que es necesario aplicar la mejora continua interiormente en la serie de abasto de la asociación.

Tabla 14. Nivel de integración intertemporal en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
37. La empresa demuestra eficiencia en los procesos de abastecimiento de bienes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	19	42,2%	26	57,8%
38. Es necesario aplicar la mejora continua dentro de la cadena de suministro de la empresa	0	0,0%	25	55,6%	5	11,1%	15	33,3%	0	0,0%
39. La empresa demuestra su compromiso comercial con los clientes a través de un servicio de calidad	0	0,0%	0	0,0%	2	4,4%	35	77,8%	8	17,8%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Vistos los resultados desde otra perspectiva, el estudio encontró que la totalidad de colaboradores está de acuerdo en que la empresa demuestra eficiencia en los procesos de abastecimiento de bienes y que su compromiso comercial con los clientes se demuestra a través de un servicio de calidad; estos resultados hacen que sean pocos los colaboradores, 33.3%, que crean que es necesario aplicar la mejora continua internamente de la continuación de racionamiento de la organización.

3.8. Caracterización de la integración empresarial referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019.

Tabla 15. Análisis descriptivo de los aspectos de la integración empresarial

Aspectos (n=45)	Media	Desviación estándar
40. La empresa está aplicando estrategias para lograr el crecimiento en el mercado	4,2	,4
41. La empresa ha experimentado crecimiento dentro del mercado en los últimos dos años	2,6	,9

Comienzo: Preguntas aplicadas a los coagentes

En relación a la integración empresarial, los coadjutores están de acuerdo en que la casa está aplicando estrategias para lograr el crecimiento en el mercado, aunque consideran que no se ha experimentado crecimiento dentro del mercado en los últimos dos años.

Tabla 16. Nivel de integración empresarial en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura

Aspectos (n=45)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
40. La empresa está aplicando estrategias para lograr el crecimiento en el mercado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	35	77,8%	10	22,2%
41. La empresa ha experimentado crecimiento dentro del mercado en los últimos dos años	0	0,0%	31	68,9%	3	6,7%	10	22,2%	1	2,2%

Inicio: Examen aplicado a los copartícipes

En cuanto a la integración empresarial, todos los colaboradores consideran que la sociedad está empleando destrezas para lograr el crecimiento en el mercado y solo el 24.4% cree que dicha organización ha experimentado crecimiento dentro del mercado en los últimos dos años.

Tabla 17. Nivel de la gestión administrativa en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura

Dimensiones	Muy deficientes		Deficientes		Regulares		Buenas		Muy buenas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gestión Administrativa	0	0,0%	3	6,7%	39	86,7%	3	6,7%	0	0,0%
Planificación	0	0,0%	18	40,0%	26	57,8%	1	2,2%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	7	15,6%	16	35,6%	22	48,9%	0	0,0%
Dirección	0	0,0%	0	0,0%	19	42,2%	25	55,6%	1	2,2%
Control	0	0,0%	7	15,6%	26	57,8%	9	20,0%	3	6,7%

Partida: Sondeo aprovechado a los participantes

Analizando la comisión burócrata de manera integral, el estudio indica que ésta es regular, según se deduce de la opinión del 86.7%; sólo el 6.7% considera que la gestión es buena y una cifra igual, lo califica como deficiente. El nivel regular se explica principalmente por el nivel alcanzado en la planificación y control, a las que el 57.8% los califica en dicho nivel; cabe señalar, que la planificación es el aspecto menos valorado, donde el 40%, la califica como deficiente. En cambio, la organización y la dirección, son consideradas en un nivel bueno o muy bueno por el 48.9% y 57.8%, respectivamente.

Tabla 18. Nivel de la gestión de la cadena de suministros en la empresa Full Services Regional EIRL- Piura 2019

Dimensiones	Muy deficientes		Deficientes		Regulares		Buenas		Muy buenas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Cadena de suministros	0	0,0%	0	0,0%	35	77,8%	10	22,2%	0
Integración funcional	0	0,0%	0	0,0%	29	64,4%	16	35,6%	0	0,0%
Integración intertemporal	0	0,0%	8	17,8%	35	77,8%	2	4,4%	0	0,0%
Integración espacial	0	0,0%	0	0,0%	11	24,4%	30	66,7%	4	8,9%
Integración empresarial	0	0,0%	0	0,0%	24	53,3%	18	40,0%	3	6,7%

Inicio: Interrogatorio aplicado a los socios

Sobre la cadena de suministros, el artículo también muestra que la mayoría de colaboradores, 77.8%, lo califica en un nivel regular; este nivel también es predominante en lo relacionado a la integración funcional, intertemporal y empresarial, según se desprende de la opinión del 64.4%, 77.8% y 53.3%; en cambio, la integración espacial es calificada por la mayoría, 66.7%, en un nivel bueno.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al **primer objetivo específico: Determinar cómo se lleva a cabo la planificación respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019,**

Molchon et al. (2014) manifiestan que la planeación consiste en definir los objetivos que deben lograrse así como crear y ponderar anteladamente las estrategias y las acciones necesarias para lograr dichos objetivos. Asimismo, indican que la planeación analiza escenarios para anticiparse al futuro, define los objetivos, selecciona las destrezas y procedimientos de modo jerarquizada prescribiendo los recursos necesarios para desplegar y así lograr los objetivos predestinados por la formación. En este contexto, dentro de los resultados de la investigación realizada en Full Services EIRL, se obtuvo que sólo un colaborador está de acuerdo en que la empresa lo mantiene informado sobre cuál es la visión y misión institucional, lo que hace que sólo dos de ellos (4.4%), estén comprometidos con dicha visión y misión institucional. El estudio también da cuenta que un solo trabajador considera que existen políticas de desarrollo para el personal en sus puestos de trabajo y que ellas, tienen relación con los objetivos de su área. Estos resultados indican una seria limitación en el enfoque estratégico de la empresa por lo que es necesario un redireccionamiento en la planificación y sobre todo hacer partícipes a los trabajadores de este proceso, involucrándolos y reforzando su identidad con la organización.

De otra parte, Ortiz (2016) en la investigación titulada “Diseño de un Plan Estratégico Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa de la institución educativa no escolarizado “Manuel Pardo” distrito de Olmos – 2016” concluye que mejorando la comunicación entre la administración y socios de la fundación educativa, se logrará un alto ejercicio de las funciones laborales, por lo cual la empresa mejorará su rentabilidad. No obstante ello, el estudio realizado en Piura deja en evidencia que solo el 40% de los trabajadores considera que la organización los hace partícipes a todos los trabajadores de las estrategias propuestas y como consecuencia, una cifra similar, 37.8%, son los que las aplican para conseguir los objetivos. Esta situación podría reflejarse en una disminución de la efectividad empresarial, dado que los colaboradores desconocen de las estrategias empresariales y por ende no son partícipes de su aplicación para el desarrollo de la organización.

En lo que cuenta al **segundo objetivo específico: Determinar cómo se presenta la organización frente a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019**, Molchon et al. (2014) refieren que la organización consiste en dividir, ordenar, coordinar el quehacer y las relaciones de los recursos financieros, patrimoniales y otros que son indispensables para lograr los objetivos organizacionales, establecidos previamente en la etapa de planeación. En este contexto, los efectos de la pesquisa prueban que el 68.9% de los colaboradores cree que el área de trabajo donde desarrolla sus funciones es adecuada, mientras que el 55.5%, indica saber los riesgos y las medidas de defensa en su área de trabajo. Estos resultados no son del todo favorables ya que permiten ver que las condiciones no son totalmente idóneas, siendo lo más delicado el aspecto de la protección a los trabajadores y el manejo de riesgos a la seguridad y salud de los mismos.

En esta misma lógica, en Full Services EIRL se encontró que el 84.5% de los colaboradores considera que el personal de la empresa cumple efectivamente con sus funciones, sin embargo sólo un trabajador indica que el personal participa en la producción de planes y proyectos del área. Esto último permite entender la necesidad de hacer partícipe al personal respecto a la propuesta estratégica de planes que puedan implementarse para el éxito comercial de la organización.

Recari (2015) en la investigación “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala”, concluyó que la gestión que se desarrolla en el área de compras presenta ciertas deficiencias, puesto que no agiliza las mismas, asimismo no se cumple con el plan de ventas ya que surgen muchos imprevistos. En oposición a ello, en la investigación realizada en Piura, se encontró que el 66.6%, de los colaboradores considera que las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores se encuentran bien definidas en la empresa y solo el 57.7% cree que existe comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa. Esto implica la necesidad de mejorar las estrategias comunicaciones al interior de la empresa a fin de potenciar el desempeño de los colaboradores y estar informados adecuada y oportunamente respecto a disposiciones laborales de la gerencia.

En lo que se refiere al **tercer objetivo específico: Establecer cómo se lleva a cabo la dirección respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019**, para Molchon et al. (2014) la dirección considera un contacto próximo con los subordinados y empleados, ayudándoles a lograr los objetivos de la organización. Explican los autores, que para que un grupo humano sea una organización, debe estar liderado o dirigido por una persona que debe ser el líder, quien influye en los demás, inspira, motiva, dirige sus actividades y que se encarga de que alcancen sus metas. De acuerdo a los resultados, la mayoría de colaboradores, 73.4%, considera que participa efectivamente en la toma de fallos de la empresa, mientras que el 71.1%, indica que su magistrado les da independencia para tomar decisiones orientadas al desempeño de sus funciones. Por lo que se determina que es necesario trabajar un mayor empoderamiento de los trabajadores para un mejor resultado y alcance de los objetivos de la empresa.

Por su parte, Parodi (2016) en la tesis “Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016”, concluye que existe una moderada relación positiva entre gestión administrativa y gestión logística ($r=0,539$ de spearman). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la dirección y la gestión administrativa (62%) de los trabajadores lo califica como moderada. En Full Services EIRL se encontró que el 46.7% de los investigados, se siente bien trabajando en equipo y que en la empresa se delegan funciones de manera efectiva, siendo necesario en consecuencia, plantear acciones que promuevan la consolidación de equipos efectivos de trabajo.

En lo que se refiere al **cuarto objetivo específico: Establecer cómo se desarrolla el control respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019**. De acuerdo a los resultados del estudio, sólo el 6.7% de los colaboradores, considera que los resultados esperados de su trabajo tienen relación con los objetivos planteados en la empresa, mientras que la mayoría, 84.4%, refiere que la empresa verifica continuamente sus procesos administrativos y operativos. A pesar de existir control de parte de la gerencia, la gran mayoría de los trabajadores no logran relacionar los resultados esperados con los objetivos de la compañía por lo que es inexcusable que se cumplan acciones que orienten a los colaboradores respecto a la forma en que ellos contribuyen con su labor a la empresa y sus objetivos, valorando su aporte oportuna y efectivamente.

Con respecto a lo anterior, Valdivia (2019) en la investigación titulada “Sistema de Control Interno para optimizar la cadena de suministros de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, Año 2019” concluye que la institución no cuenta con un sistema de control interno, por lo que las actividades son realizadas de forma inadecuada y empíricamente, también se logró determinar el nivel de conocimiento de los colaboradores del área, del cual el 51% está en proceso, constatándose con la hoja de cotejo en el cual se indica que el 80% de los procesos en almacén deben mejorarse. Ello reafirma la necesidad de seguir implementando mecanismos de control oportunos y efectivos en Full Services EIRL ya que aún cuando cuenta con ellos, siempre es importante perfeccionar esta etapa de la gestión administrativa de la empresa, fortaleciendo el logro de objetivos y corrigiendo errores o en los procedimientos de índoles operativa o de gestión. .

En lo que se refiere al **quinto objetivo específico: Determinar de qué manera se da la integración funcional referente a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019**, para Pulido (2014) una cadena va más allá de conectar empresas vía EDI o Internet. Para lograrlo efectivamente, se deben tener en cuenta cuatro tipos de integración que usados a la vez determinan el nivel y, por ende, la capacidad de una empresa para optimizar sus cadenas de suministro. Estos son: la integración funcional de las actividades de compras, manufactura, transporte, manejo de inventarios y almacenamiento.

Los resultados de la integración funcional, vistos desde una perspectiva diferente indican que, solo el 15.6% de los colaboradores considera que en la empresa se planifican las compras con antelación según el presupuesto disponible; en tanto, la totalidad de ellos se muestran de alguna manera de acuerdo en que en la empresa existen problemas de abastecimiento por compras a destiempo. Esto perjudica a la organización por lo que es importante que se tomen medidas correctivas definiendo los criterios para el nombramiento de los consignatarios que garanticen un oportuno racionamiento de bienes e insumos.

De otra parte, Távara (2015) en su tesis “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa Comercial Piura”, concluye que es necesario mejorar el sistema de almacén, encontrándose que, no cuentan con una descripción operativa administrativa idónea que contribuya a la efectividad de sus actividades ya que no poseen ninguna descripción de procesos y estructura administrativa. Al respecto, en la investigación

realizada en Full Services EIRL se encontró que el 95.5% de colaboradores concuerda en que la empresa cuenta con unidades adecuadas para el traslado de mercadería, aunque sólo el 11.1%, considera que el personal encargado del traslado de mercadería es el adecuado para ese puesto. También se encontró que ninguno de los investigados cree que las infraestructuras son convenientes y seguras para el acaparamiento de la mercadería. Por este motivo es pertinente brindar siempre las mejores condiciones logísticas y de almacenamiento a fin de asegurar que la labor de la empresa se realice sin contratiempos y se pueda tener en cuenta las carencias de los interesados de la manera más oportuna y satisfactoria.

Como sexto objetivo específico: Determinar de qué manera se da la integración espacial respecto a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019, para Pulido (2014) la integración espacial se concreta a lo largo de la dispersión geográfica de proveedores, centros de distribución y clientes. Los resultados dejan en evidencia que sólo el 6.7%, cree que en la empresa se evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores; asimismo se encontró que el 28.9% cree que es necesario implementar estrategias innovadoras para captar nuevos clientes y el 22.2%, concuerda en que en la empresa se implementa estrategias para atraer a sus clientes potenciales. Siendo esta integración espacial uno de los puntos más débiles de Full Services EIRL, debiendo mejorar la relación con proveedores y clientes como partes importantes tanto del input como del output de la empresa. Complementariamente Viu (2015) en su investigación titulada “El rol del proveedor de servicios logísticos en la cadena de suministro. Análisis del sector farmacéutico en España”, concluye que en la industria farmacéutica es importante alcanzar un cometido eficaz de su alojamiento así controlar y estar al tanto los importes de la cadena de suministros. Por lo que se requiere prestar el máximo interés a la logística de la empresa, de modo que se garantice los procesos comerciales y de servicios para mayor satisfacción de los clientes.

En lo que se refiere al **séptimo objetivo específico: Establecer cómo se desarrolla la integración intertemporal referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019,** para Pulido (2014) la integración inter-temporal se da en las actividades de planeación estratégica, táctica y operativa de cada empresa y en conjunto de cada cadena. Al respecto García (2018) en su investigación titulada “Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia” concluye que la

utilización de elementos robóticos y de herramientas tecnológicas de diseño en la producción mejoran el porcentaje de valor añadido sobre la producción de los productos de las empresas, sólo cuando las empresas alcanzan un mínimo volumen de ventas o tienen un número de empleados bajo. Por su parte, en Full Service EIRL, el estudio encontró que la totalidad de colaboradores está de acuerdo en que la empresa demuestra eficiencia en los procesos de abastecimiento de bienes y que su compromiso comercial con los clientes se demuestra a través de un servicio de calidad; estos resultados hacen que sean pocos los colaboradores, 33.3%, que crean que es necesario aplicar la mejora. No obstante ello, la mejora continua debe ser siempre parte de la filosofía corporativa que oriente la excelencia y superación de la competencia así como del acatamiento de los pautas de calidad de la empresa.

En lo que se refiere al **octavo objetivo específico: Establecer como se fomenta la integración empresarial referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019**, para Pulido (2014) la integración empresarial comprende los planes de cadena de suministro como tal, los planes de mercadeo y ventas, y los planes financieros, Montañez (2016) en su tesis “Cadena de suministro en el manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del Distrito de Talara” tuvo como objetivo principal describir cómo es el manejo del Programa Qali Warma en los Centros Educativos estatales del distrito de Talara. Por su parte en la investigación realizada en Piura todos los colaboradores consideran que la empresa está aplicando estrategias para lograr el crecimiento en el mercado y solo el 24.4% cree que dicha organización ha experimentado crecimiento dentro del mercado en los últimos dos años. Por lo cual es necesario que la gerencia piense en diseñar e implementar un planes de mercadeo y ventas sostenido y sostenible en el tiempo.

En cuanto al objetivo general: Proponer estrategias de gestión administrativa para orientar la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019, Analizando la gestión administrativa de manera integral, el estudio realizado en Full Services Regional EIRL indica que ésta es regular, según se deduce de la opinión del 86.7%; sólo el 6.7% considera que la gestión es buena y una cifra igual, lo califica como deficiente. El nivel regular se explica principalmente por el nivel alcanzado en la planificación y control, a las que el 57.8% los califica en dicho nivel; cabe señalar, que la

planificación es el aspecto menos valorado, donde el 40%, la califica como deficiente. En cambio, la organización y la dirección, son consideradas en un nivel bueno o muy bueno por el 48.9% y 57.8%, respectivamente.

Al respecto y para lograr la mejora en dicha situación, se ha propuesto entre otras las siguientes estrategias: hacer partícipes a los obreros respecto a los lineamientos estratégicos de la organización, mejorando los canales de comunicación con ellos y buscando su mayor identificación con la misión, visión y objetivos de Full Services Regional EIRL, entrenar al personal de atención al cliente y repartidores para mejorar sus habilidades y destrezas laborales así como sus actitudes para una atención al cliente más satisfactoria y establecer una nueva política de evaluación de desempeño de los proveedores así como los indicadores de evaluación respectivos a fin de asegurar la efectiva provisión de insumos y materiales a emplear en Full Services Regional EIRL- Piura

Con proporción a la cadena de suministros, la monografía también evidencia que la mayoría de colaboradores, 77.8%, lo califica en un nivel regular; este nivel también es predominante en lo relacionado a la integración funcional, intertemporal y empresarial, según se desprende de la opinión del 64.4%, 77.8% y 53.3%; en cambio, la integración espacial es calificada por la mayoría, 66.7%, en un nivel bueno. Al respecto se ha propuesto: involucrar a los trabajadores en la producción de regímenes y diseños de la empresa o del área, incrementar los canales de comunicación con los trabajadores y capacitar a los trabajadores para lograr la consolidación de un equipo de alto rendimiento y empoderado para la toma de disposiciones operativas y solución de complicaciones.

V. CONCLUSIONES

1. Existen limitaciones en la etapa de planificación de la empresa Full Services Regional EIRL, evidenciándose la falta de comunicación a los trabajadores respecto a la visión, misión institucional y estrategias, lo que genera limitados compromisos por parte de ellos hacia estos lineamientos estratégicos. Asimismo, se carece de políticas de desarrollo para el personal en sus puestos de trabajo y las que hay, no tienen relación con los objetivos de su área.
2. Con relación a la dimensión organización de la gestión administrativa, hay aspectos favorables y desfavorables, evidenciándose por un lado que el área de trabajo donde los colaboradores desarrollan sus funciones, es adecuada, lo que les permite cumplir efectivamente con sus funciones. Sin embargo, los trabajadores conocen poco o desconocen los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo; éstos además no participan en la producción de designios y aspiraciones de la empresa o del área. Finalmente las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores se encuentran bien definidas en la empresa pero no existe comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa.
3. En cuanto a los aspectos relacionados a la dirección, hay aspectos favorables sobre todo en cuanto los trabajadores consideran que hay una participación efectiva de ellos en la toma de decisiones de la organización orientadas al cumplimiento de sus funciones. Sin embargo, los colaboradores consideran que no se sienten bien trabajando en equipo y que en la empresa no se delegan funciones de manera efectiva.
4. En cuanto a la percepción por los aspectos del control, se pudo conocer que la empresa verifica continuamente sus procesos administrativos y operativos. No obstante, los trabajadores consideran que los resultados esperado de su trabajo tienen poca relación con los objetivos planteados en la empresa.
5. Con respecto a la integración funcional, en la empresa existen problemas de abastecimiento por compras a destiempo, aunque ésta cuenta con unidades adecuadas para el traslado de mercadería. A pesar de ello, se realiza un buen control de almacenamiento para optimizar el servicio al público y se manejan los inventarios de manera organizada y eficiente.
6. En relación a los aspectos de la integración espacial, el centro de distribución de la empresa ejecuta con todas las operaciones instauradas; sin embargo en la empresa

no se evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores. Finalmente los trabajadores consideran que no es necesario implementar estrategias innovadoras para captar nuevos clientes.

7. Con relación a los aspectos de la integración intertemporal, la percepción mayoritaria es que la empresa demuestra eficiencia en los procesos de abastecimiento de bienes y que hay un compromiso comercial con los clientes a través de un servicio de calidad. No considerándose necesario aplicar la mejora continua dentro del enlace de racionamiento de la sociedad.
8. En relación a la integración empresarial, los colaboradores están de acuerdo en que la empresa está aplicando estrategias para lograr el crecimiento en el mercado, aunque consideran que no se ha experimentado crecimiento dentro del mercado en los últimos dos años.
9. El análisis integral de la gestión administrativa permite que esta tiene un nivel regular, explicado principalmente por el nivel alcanzado en la planificación y control, aspectos menos valorados en los hallazgos de la investigación. Sobre la cadena de suministros, el artículo también revela que la mayoría de colaboradores, lo califica en un nivel regular, siendo este nivel predominante en lo relacionado a la integración funcional, intertemporal y empresarial, no obstante, la integración espacial es calificada en un nivel bueno.

VI. RECOMENDACIONES

1. Reforzar los canales de comunicación con los colaboradores, informando asimismo respecto a los lineamientos estratégicos de la empresa y buscando su identificación con los mismos, asimismo, hacerlos partícipes de las estrategias empresariales propuestas para el logro de los objetivos de la empresa.
2. Informar a los trabajadores respecto a los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo; asimismo hacer partícipes a ellos de la elaboración de planes y proyectos de la empresa o del área, mejorando la comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa a través de un mayor número de canales de comunicación.
3. Promover el trabajo en equipo entre los colaboradores, a través de talleres y capacitaciones en las que participen la totalidad del recurso humano de la empresa, asimismo promover el empoderamiento de los mismos para la mejor toma de decisiones en sus respectivos niveles organizacionales.
4. Con respecto a la integración funcional, la empresa debe planificar las compras con antelación según el presupuesto disponible, asimismo, capacitar al personal encargado del traslado de mercadería y mejorar las instalaciones en cuanto a condiciones de seguridad y almacenamiento de la mercadería.
5. Evaluar periódicamente el desempeño de los proveedores, a fin de garantizar el mejor desempeño de la cadena suministros y por ende la efectiva provisión de insumos y materiales a emplear en la empresa.
6. Reforzar las etapas de programación y inspección de las acciones de la sociedad, a efecto de asegurar la efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales con la participación actividad de todos los colaboradores, asimismo, mejorar la integración funcional y empresarial de Full Services Regional EIRL

VII. PROPUESTA

1. Objetivo

Plantear habilidades de gestión administrativa para orientar la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019

2. Análisis FODA de Full Services Regional EIRL- Piura.

FORTALEZAS

- 1.- El personal de la agrupación cuenta con la práctica ineludible para el desarrollo de sus funciones
- 2.- Presencia en el mercado por más de 10 años.
- 3.- Unidades adecuadas para el traslado de mercadería.
- 4.- Constantes actividades motivadoras.

OPORTUNIDADES

- 1.- Crecimiento empresarial durante los últimos años.
- 2.- Fidelizar el mercado
- 3.- Asociaciones estratégicas con empresas que desarrollan servicio de Courier.
- 4.- Desarrollo de nuevos negocios y/o servicios que aprovechen los recursos de la empresa.

DEBILIDADES

- 1.- Falta de conocimiento respecto a misión y visión.
- 2.- Las funciones no son delegadas de manera efectiva.
- 3.- No se verifica de manera adecuada los procesos administrativos y operativos.
- 4.- Deficiencia en el manejo de inventarios.

AMENAZAS

- 1.- Aumento de precios por parte de nuestros proveedores.
- 2.- La llegada de nuevos competidores brindando servicio a precios bajos.
- 3.- Inestabilidad económica.
- 4.- Constantes cambios tecnológicos.

3. ESTRATEGIAS

A. Estrategias de planificación en Full Services Regional EIRL- Piura

- Tácticas
 - Hacer partícipes a los obreros respecto a los lineamientos estratégicos de la firma, mejorando los canales de comunicación con ellos y buscando su mayor identificación con la misión, visión y objetivos de Full Services Regional EIRL.
 - Mejorar la atención al cliente, brindándole un servicio con mayor prontitud y seguridad en la comercialización y liquidación.
 - Entrenar al personal de atención al cliente y repartidores cada seis meses para mejorar sus habilidades y destrezas laborales así como sus actitudes para una atención al cliente más satisfactoria. .

- Responsable
 - Gerente de Full Services Regional EIRL- Piura

- Presupuesto

Tacticas	Bienes y/o servicios	Costo
1.- Hacer partícipe a los trabajadores respecto a los lineamientos de la empresa, mejorar canales de comunicación, buscar mayor identificación.	• Folletos de inducción (50 unid.)	S/ 400.00
	• Charlas mensuales para medir los objetivos de la empresa.	S/ 0.00
	• Brochure para los colaboradores (50 unid)	S/ 300.00
2.- Mejorar la atención del cliente	• Dinámicas para fortalecer habilidades de atención al cliente.	S/.0.00
	• Charlas	S/. 0.00
3.- Entrenamiento del personal encargado de atención al cliente.	• Pago de honorario.	S/ 650.00
	• Lapiceros (50 unid)	S/ 25.00
	• Papel bond A4 (1 millar)	S/ 25.00
TOTAL		S/ 1400.00

- Indicadores de control

- Trabajadores que conocer y se identifican con la filosofía de la casa.
- Nivel de satisfacción del cliente.
- Habilidades y destrezas reforzadas o adquiridas por el personal de la empresa.

B. Estrategias de organización en Full Services Regional EIRL- Piura

Informar a los trabajadores respecto a los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo; asimismo hacer partícipes a ellos de la elaboración de planes y proyectos de la empresa o del área, mejorando la comunicación efectiva entre

todas las áreas y personal de la empresa a través de un mayor número de canales de comunicación.

- Tácticas
 - Capacitar a los trabajadores cada seis meses respecto a las medidas de protección ante posibles riesgos en sus respectivas áreas de trabajo.
 - Involucrar a los trabajadores en la transformación de intentos y propósitos de la empresa o del área.
 - Incrementar los canales de comunicación con los trabajadores.

- Responsable
 - Gerente de Full Services Regional EIRL- Piura

- Presupuesto

Tacticas	Bienes y/o servicios	Costo
1.- Capacitar a los trabajadores respecto a las medidas de protección ante posibles riesgos dentro de la empresa	• Honorario capacitador	S/ 650.00
	• Hojas bond A4 (1 millar)	S/ 25.00
	• Alquiler proyector	S/ 30.00
	• Refrigerio	S/ 225.00
2.- Involucrar a los trabajadores en la elaboración de planes y proyectos.	• Las sugerencias serán tomadas por el gerente de la empresa.	S/0.00
3.- Incrementar canales de comunicacion con los trabajadores	• E mail	S/ 0.00
	• Memorandum	S/ 0.00
	• Intranet	S/ 0.00
TOTAL		S/ 930.00

- Indicadores de control
 - Trabajadores que conocen y practican medidas de protección ante riesgos en sus áreas de trabajo.

- Trabajadores que se involucran y contribuyen efectivamente en la elaboración de planes y proyectos de mejora en la empresa o en su área.
- Nuevos canales de comunicación empleados por la empresa para llegar a sus trabajadores.

C. Estrategias de dirección en Full Services Regional EIRL- Piura

- Táctica
 - Capacitar a los trabajadores de forma trimestral con la finalidad de lograr la consolidación de un equipo de alto rendimiento y empoderado.
- Responsable
 - Gerente de Full Services Regional EIRL- Piura
- Propuesta

Tacticas	Bienes y/o servicios	Costo
1.- Capacitar a los trabajadores, consolidar un equipo de alto rendimiento y empoderado.	• Honorario capacitador	S/ 650.00
	• Impresiones	S/ 22.50
	• Alquiler proyector	S/ 30.00
	• Refrigerio	S/ 225.00
	TOTAL	S/ 927.50

- Indicadores de control
 - Objetivos cumplidos a través del trabajo en equipo por parte de los colaboradores.
 - Decisiones y mejoras operativas implementadas por iniciativa de los colaboradores.

D) Estrategias de control en Full Services Regional EIRL- Piura

- Tácticas

Establecer una nueva política de evaluación de desempeño de los proveedores así como los indicadores de evaluación respectivos a fin de asegurar la efectiva provisión de insumos y materiales a emplear en Full Services Regional EIRL- Piura

- Responsable

- Gerente de Full Services Regional EIRL- Piura

- Propuesta

Tacticas	Bienes y/o servicios	Costo
1.- Establecer una nueva política de desempeño de proveedores a fin de asegurar la efectiva provición de insumos y materiales.	• Impresiones	S/ 30.00
	• Hojas bond A4 (1 millar)	S/ 25.00
	TOTAL	S/ 55.00

- Indicadores de control

- Nueva política de de evaluación de desempeño de los proveedores establecida por la empresa
- Nivel de cumplimiento de la política de evaluación de proveedores.
- Nivel de efectividad en el abastecimiento de insumos y materiales para la empresa.

Total Presupuesto

Estrategias	Costo
Estrategia 1	S/ 1400.00
Estrategia 2	S/ 930.00
Estrategia 3	S/ 927.50
Estrategia 4	S/ 55.00
TOTAL	S/ 3312.50

REFERENCIAS

- Acosta (2015) Libro Cadena de suministros. 3ra Edición El Águila. Cuba Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Anaya (2015). Logística de distribución. Logística integral (pág. 43). Madrid. España: ESIC. Editorial. 4ta edición
- Blanchard (2010) Supply Chain Management Best Practices, 2nd. Edition. John Wiley & Sons.
- Bachenheimer y Valencia (2010). Definición de términos: Administración de empresas. Colombia: Fondo Editorial Universidad Javeriana. http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Bernal (2014). Metodología de la investigación. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2014.
- Borda (2013) El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte, 2013.dd
- Coronel (2015) Tesis “Modelo de un sistema contable para mejorar la gestión administrativa en la empresa Sadit – Cutervo – Socotá -2015”.Peru
- Fontalvo (2012) Tecnologías de la información en la cadena de suministro. Information technologies in supply chain management. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/9551/11475>
- García (2018) Tesis Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia: <https://eprints.ucm.es/46224/1/T39544.pdf>
- Gestión (2015) Artículo Competitividad de las cadenas de suministro en el Perú aún es baja. Recuperado de: <http://www.esalog.com.pe/index.php/2017/01/24/competitividad-de-las-cadenas-de-suministro-en-el-peru-aun-es-baja/>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Libro Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Jacoby (2010) Logística de Distribución., Administración de la cadena de suministro. (pág. 52). México: Pearson educación
- Kuznik, Hurtado y Espinal (2010). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. Recuperated de file:///D:/Users/Garcia%20I/Downloads/979-4381-1-PB.pdf

- Montañez (2016) Tesis “Cadena de suministro en el manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del Distrito de Talara”. Universidad Nacional de Piura. Perú.
- Molchon eat al (2014) Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos (Primera ed.). México D.F., México: Alfa omega Grupo Editor.
- Ortiz (2016) Tesis “Diseño de un Plan Estratégico Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa de la institución educativa no escolarizado “Manuel Pardo” Distrito de Olmos – 2016”. Perú.
- Recari (2015) Tesis “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala”. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Recari-Fernando.pdf>
- Ríos (2015) Tesis “Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Regional de Piura – 2015”. Universidad Nacional de Piura. Piura
- Tigo Business (2017). Impact of business technologies on operational performance: the role of production information integration in the supply chain”, *Journal of Operations Management*, Vol. 25.
- Valdivia (2019) Tesis “Sistema de Control Interno para optimizar la cadena de suministros de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, Año 2019”. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5682/Valdivia%20Andrade%20Diana%20Lisbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS



Anexo 1. Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de la mensajería Full Services Regional EIRL.

Reciba un cordial saludo: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Gestión administrativa para orientar la cadena de suministro de la Mensajería Full Services Regional EIRL. - Piura 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

Aplique la siguiente escala

- (5) TOTALMENTE DE ACUERDO
(4) DE ACUERDO
(3) INDIFERENTE
(2) EN DESACUERDO
(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

Table with 2 main sections: 'GESTION ADMINISTRATIVA' and 'Organización'. Each section has a header row for 'Planificación' and 'Organización' respectively, followed by a grid with 5 columns (5, 4, 3, 2, 1) and 8 rows of evaluation items.

9	El área de trabajo donde desarrolla sus funciones es adecuada					
10	Usted conoce los riesgos y las medidas de protección en su área de trabajo					
11	El personal de la empresa cumple efectivamente con sus funciones					
12	Las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores se encuentran bien definidas en la empresa					
13	Existe comunicación efectiva entre todas las áreas y personal de la empresa					
14	La empresa emplea los canales de comunicación adecuados con los colaboradores					
Dirección		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
15	Participa efectivamente en la toma de decisiones de la empresa					
16	Su jefe le da autonomía para tomar decisiones orientadas al cumplimiento de sus funciones					
17	La empresa debe establecer lazos de confianza entre clientes y colaboradores					
18	La empresa mantiene una comunicación asertiva con sus grupos de interés					
19	Usted se siente bien trabajando en equipo					
20	Se delegan funciones de manera efectiva					
Control		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
21	Los resultados esperados de su trabajo tienen relación con los objetivos planteados en la empresa					
22	La empresa verifica continuamente sus procesos administrativos y operativos					
CADENA DE SUMINISTROS						
Integración Funcional		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
23	En la empresa se planifican las compras con antelación según el presupuesto disponible					
24	En la empresa existen problemas de abastecimiento por compras a destiempo					
25	La empresa cuenta con unidades adecuadas para el traslado de mercadería					
26	El personal encargado del traslado de mercadería es el adecuado para ese puesto					
27	En la empresa se realiza un buen control de almacenamiento para optimizar el servicio al público					
28	Las instalaciones son adecuadas y seguras para el almacenamiento de la mercadería					

29	En la empresa se manejan los inventarios de manera organizada y eficiente					
30	Es necesario implementar mejores políticas y prácticas para el manejo de inventario en la empresa					
Integración Espacial		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
31	Es necesario implementar un procedimiento sistemático para seleccionar a proveedores, incluyendo criterios de calidad					
32	En la empresa se evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores					
33	El centro de distribución de la empresa cumple con todos los procedimientos establecidos					
34	Es necesario implementar estrategias innovadoras para captar nuevos clientes					
35	La empresa implementa estrategias para atraer a sus clientes potenciales					
Integración - Intertemporal		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
36	La empresa distribuye la mercadería en los plazos establecidos.					
37	Es necesario aplicar la mejora continua dentro de la cadena de suministro de la empresa					
38	La empresa demuestra su compromiso comercial con los clientes a través de un servicio de calidad					
Integración Empresarial		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
39	La empresa está aplicando estrategias para lograr el crecimiento en el mercado					
40	La empresa ha experimentado crecimiento dentro del mercado en los últimos dos años					
41	La empresa se asocia con otras para ampliar sus servicios o crecer en el mercado					



Anexo 2 Guía de entrevista al gerente de la empresa

Aplicado a: Oscar Chumacero Ruesta

Gerente de la empresa Full Services Regional EIRL.

PREGUNTAS:

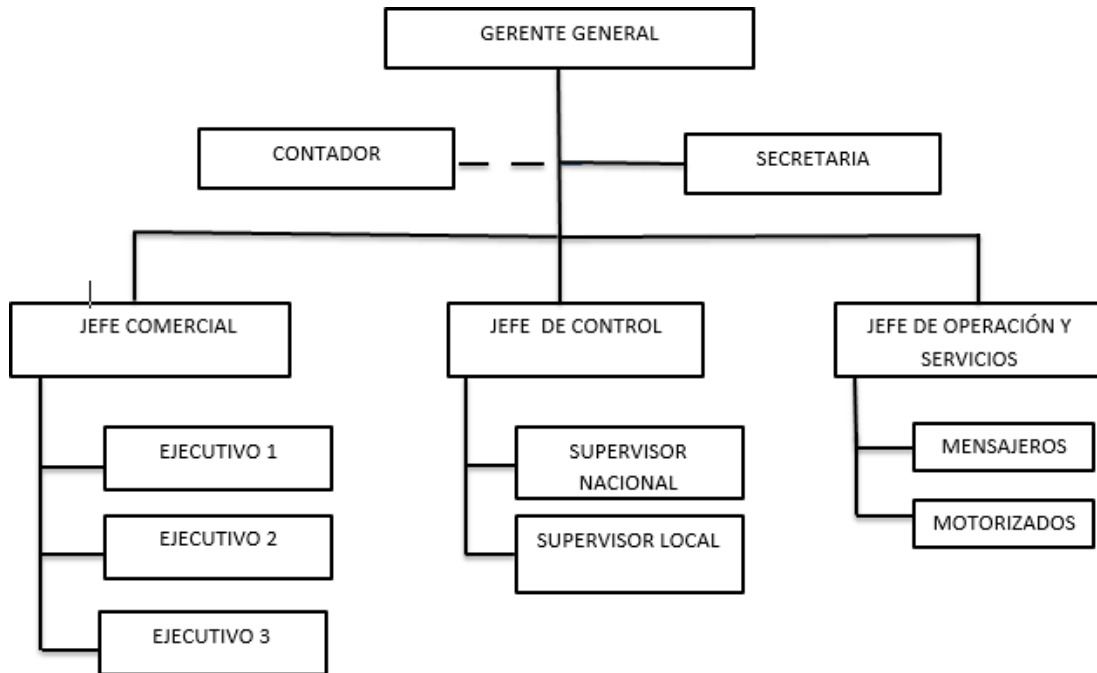
1. ¿Cree usted que los trabajadores conocen la visión establecida por la organización?
¿Qué ha hecho la empresa al respecto?
Si, ya que desde su ingreso hacemos de su conocimiento, el colaborador tiene que saber cuál es el futuro que tenemos como empresa
2. ¿Cuál es propósito de usted como gerente general respecto a que los trabajadores conozcan la misión de la empresa?
En nuestra misión detallamos nuestros objetivos y razón de ser de la empresa esto es fundamental para nuestros colaboradores.
3. ¿De qué manera se transmite a los trabajadores las políticas de la empresa? ¿Por qué?
Se da a conocer en cuanto ingresan a trabajar si hay alguna modificación se informa mediante un memorándum, esto con la finalidad de llevar un orden dentro de la empresa.
4. ¿Participan los trabajadores de la propuesta o mejora de las estrategias de la empresa?
¿De qué manera?
Si, en las reuniones que tenemos todas las semanas se plantean ideas en mejora del servicio de mensajería. Participa todo el personal tanto los mensajeros como el personal de oficina.
5. ¿Las instalaciones de la empresa son adecuadas para el desarrollo de las actividades de los trabajadores? ¿Por qué?
Si, cada área está distribuida de forma organizada, con los espacios adecuados especialmente para los que realizan trabajo de logística.

6. ¿Cómo evalúa usted el desempeño de las funciones del personal de la empresa?
A través de los indicadores que envían los clientes, se ve que áreas tienen reclamos y se toman medidas correctivas.
7. ¿Cree usted que las tareas laborales asignadas a cada uno de los trabajadores están bien definidas? ¿Por qué?
Si, el personal tiene cuentas asignadas y sabe de las funciones que tiene bajo responsabilidad. Cuando necesito saber de un cliente solo llamo al personal encargado.
8. ¿Cómo describiría usted la comunicación con sus trabajadores? ¿Qué tan importante es para usted ello?
Para mí no es necesario estar detrás de los trabajadores para que cumplan sus funciones, yo solo intervengo cuando recibo quejas de los clientes a su cargo. Siempre trato de hablar con ellos y mantener una comunicación fluida.
9. ¿Participan los colaboradores de la toma de decisiones en la empresa? ¿De qué manera?
Si, en las reuniones semanales analizamos las problemáticas y para dar solución hacemos lluvia de ideas, y se toman las que mejor se adecuen a las necesidades.
10. ¿De qué forma se promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la empresa?
La mayoría de las cuentas son independientes pero cuando necesitan apoyo, todos participan para poder realizar el servicio conjuntamente. De esa manera cumplimos los plazos.
11. ¿Qué actividades y/o eventos se realizan en la empresa para mantener motivados a los colaboradores?
Cada mes celebramos los cumpleaños de nuestros colaboradores así como las fechas especiales llámese día de la madre, día del padre, día del trabajo, entre otros, también se realizan reuniones de confraternidad donde participa tanto el área administrativa como operativa.
12. ¿Cómo realiza la verificación y monitoreo de los procesos operativos y administrativos de la empresa?
Una de las formas es comunicarme directamente con los clientes y verificar si estamos cumpliendo con sus expectativas. Realizar auditorías respecto al cierre de guías.

13. ¿Cómo se planifican las compras de materiales e insumos para la empresa? ¿Se ha tenido dificultades al respecto?
- No hemos tenido inconveniente pues se realizan dependiendo del uso, por ejemplo si llegan campañas grandes se aumenta el lote de bolsas, sobres entre otros. En el caso de los insumos del área administrativa se realiza de forma mensual.
14. ¿El número de unidades de transporte en la empresa es suficiente para el traslado de la mercadería?
- Si, las unidades realizan reparto tanto dentro como fuera de la ciudad, además contamos con motos lineales que son utilizadas para el reparto de sobres urgentes..
15. ¿Cree usted que las personas encargadas del almacén de mercadería llevan un control adecuado de las mismas? ¿Por qué?
- Si ya que tenemos un kardex el cual nos brinda para un mejor control de ingreso y salida de mercadería.
16. ¿Qué procedimientos se llevan a cabo para la evaluación de los proveedores de la empresa?
- Busco las principales empresas del mercado que cuenten con stock para poder cubrir las necesidades de la empresa. Además de verificar su formalidad.
17. ¿Qué estrategias de captación de clientes potenciales desarrolla la empresa?
- Nuestra mejor manera de captar clientes es nuestra reputación, eso es lo único que nos ha mantenido vigente durante mucho tiempo. Ya que el servicio que brindamos es eficiente.
18. ¿De qué manera se aplica la mejora continua en la empresa?
- A través de actualización en sistemas, buscando personal que cumpla con las expectativas que la empresa requiere.
19. ¿Qué estrategias de crecimiento empresarial son promovidas por la gerencia? ¿En qué medida se cumplen?
- Somos una empresa sólida, que busca ampliar su mercado no solo para el bienestar de la empresa también para el crecimiento de cada uno de sus colaboradores.

Anexo 3 Guía de revisión documental

Indicador: Personal de la empresa



Fuente de verificación: Organigrama de la empresa

Indicador: Verificación de procesos




Señores:
BANCO FALABELLA
 Atención:
 Srta. Melissa Laynes

ASUNTO: RECLAMO // EECC BANCO FALABELLA NO LLEGO

- ORDEN DE SERVICIO: 743106-2064
- TIPO DE DOCUMENTO: EECC FACT 25 DE MAYO DEL 2019 - SAT
- NOMBRE DE CLIENTE: JESUS ANGEL MENA GUTIERREZ
- DIRECCION: CL SANCHEZ CERRO D13 AH LA CAPILLA NEGRITO
- F. RECLAMO: 19-06-2019
- F. RESPUESTA: 25-06-2019

Presente:

1. Por medio de la presente damos respuesta a su reclamo; Departamento de Supervisión realizó la visita a la dirección indicada y no se encontró a nadie en el domicilio en las dos visitas realizadas.
2. Se adjunta cargo y foto del domicilio.

BANCO FALABELLA		N Guía: 743106	N Cargo: 2064																							
Código Cliente: 7544092900	Fecha: 01/06/19																									
FACT 25 MAYO 2019 - SAT																										
CL SANCHEZ CERRO D-13																										
LA BREA																										
MOTIVO		TIPO																								
Direc errada - 11 <input type="checkbox"/> Direc incompleta - 12 <input type="checkbox"/> Se mudó - 1 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/> 05 <input type="checkbox"/> 06 <input type="checkbox"/> Ausente - 9 <input type="checkbox"/> Rechazado - 5 <input type="checkbox"/> Falleció - 10 <input type="checkbox"/> No Trabaja - 8 <input type="checkbox"/> Zona peligr - 13 <input type="checkbox"/> Dir. Recuperado <input type="checkbox"/>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INMUE</th> <th>USOS</th> <th>COLOR</th> <th>PUERTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Casa</td> <td>1. Upto</td> <td>1. Verde</td> <td>1. Madera</td> </tr> <tr> <td>2. Dpto.</td> <td>2. Ocos</td> <td>2. Crema</td> <td>2. Vidrio</td> </tr> <tr> <td>3. Edificio</td> <td>3. Tres</td> <td>3. Blanco</td> <td>3. Metal</td> </tr> <tr> <td>4. Quinta</td> <td>4. Cuatro</td> <td>4. Rojo</td> <td rowspan="2">HORA</td> </tr> <tr> <td>5. Tienda</td> <td>5. 5 a +</td> <td>5. Ladrillo</td> </tr> </tbody> </table>	INMUE	USOS	COLOR	PUERTA	1. Casa	1. Upto	1. Verde	1. Madera	2. Dpto.	2. Ocos	2. Crema	2. Vidrio	3. Edificio	3. Tres	3. Blanco	3. Metal	4. Quinta	4. Cuatro	4. Rojo	HORA	5. Tienda	5. 5 a +	5. Ladrillo	VINICULO _____ TELEFONO a OM: _____ FIRMA Y SELLO H: _____ H: _____ 1ª VISITA 2ª VISITA Osa <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1-titular <input type="checkbox"/> 2-familiar <input type="checkbox"/> 3-empleada <input type="checkbox"/> 4-vigilante <input type="checkbox"/> 5-sello <input type="checkbox"/> 6-buzon <input checked="" type="checkbox"/> 7-bajalp
INMUE	USOS	COLOR	PUERTA																							
1. Casa	1. Upto	1. Verde	1. Madera																							
2. Dpto.	2. Ocos	2. Crema	2. Vidrio																							
3. Edificio	3. Tres	3. Blanco	3. Metal																							
4. Quinta	4. Cuatro	4. Rojo	HORA																							
5. Tienda	5. 5 a +	5. Ladrillo																								

Fuente de Verificación: Auditoria Interna



Atentamente,

Fatima Huamán Yanayaco
Ejecutiva de Cuenta

Indicador: Compromiso Comercial



OPERATIVA DEL SERVICIO

CLIENTE: SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA - DOCUMENTOS VARIOS

I. Información de cliente					
Nombre / Razón social	SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.		DNI / RUC	20463958590	
Nombre comercial	SCHARFF LOGISTICA		Teléfono	2061330 Anexo 202	
Dirección fiscal	Calle Los Cedros n° 143		Distrito	Callao	
Contacto	Úrsula Cuadra Miño		Teléfono	968990822	
Correo Electrónico	acuadra@scharfflogistica.com.pe				
II. Información del Servicio					
Unidad de negocio	Servicios postales (X) Servicios logísticos ()				
Línea de Negocio	Mensajería (X) Paquetería () Valorados () Outsourcing () Carga () Almacenaje () Habilitado (X)				
Servicios	Recojo () Digitación () Impresión (X) Habilitado (X) Distribución (X)				
Productos	Ambito	Cantidad	Peso	Medidas	Valor \$
DOCUMENTOS VARIOS	LOCAL NACIONAL	VARIABLE	VARIABLE	VARIABLE	NO APLICA
2.1 Recojo					
Frecuencia	Previa Coordinación (X) Diaria () Interdiaria () Semanal () Mensual ()				
Fecha de recojo	Previa Coordinación		Hora		
Dirección recojo			Distrito		
Contacto recojo			Teléfono		
Numero de Bultos					
Tipo de Empaque					
Activ. Opcionales	Verificación de Mercadería () Estiba () Indicar uso de cuadrilla o equipos: NO APLICA				
2.2 Almacenaje /recepción de mercadería					
Recepción de Mercadería	No Aplica				
Descripción de mercadería	No aplica				
Control de Stocks	No Aplica				
Activ. Opcionales	Verificación de Mercadería () Desestiba () Indicar uso de cuadrilla o equipos: No aplica				
2.3 Procesamiento de data /Digitación/ Impresión					
Medio por el cual se recibe la información	Correo Electrónico (X) USB () CD () Diskette () Impreso ()				
Formato de Archivo	Excel (X) TXT () Otro () Observaciones:				
Formato cargo	Cargo Propio () Cargo Estándar (X) Cargo tipo TC () Cargo Especial ()				
Georreferenciación	SI () No (X) Especificar tipo de datos a considerar.				
Tipo de Impresión	Solo Texto () Data variable simple (X) Data variable Compleja () Indicar campos Previa coordinación el cargo				
2.4 Habilitado					
Actividades	- Engrapar cargo Scharff				
Activ. Opcionales	Ordenamiento de Material () NO APLICA				
Tiempo de Habilitado	UN DIA				

2.5 Dist	2.9 INFORMACION INTERNA	
Tipo	Asesor Comercial	Florella Martel
	Asesor de Cuenta	
	Aprobación Ventas	Renee Tamayo
	Aprobación Líder de Equipo Comercial	Renee Tamayo Luis Ara
Modalidad de entrega	CLIENTE SOLICITA QUE EN EL CARGO SMP, DEBE TENER LOS SIGUIENTES DATOS: - NOMBRE - VINCULO - DNI/ FIRMA/ SUMINISTRO - FECHA DE RECEPCION - DESCRIPCION DEL INMUEBLE (TIPO DE VIVIENDA, COLOR, PISOS, MATERIAL DE PUERTA) - NO BAJO PUERTA	
Medio de Entrega	Especificar medios de entrega solo si se hubiera establecido en los acuerdos comerciales: Mensajeros (X) Unidades Motorizadas () Unidades Móviles () Personal Valorados ()	
Cargos propio de Retorno	SI	
Plazos	Parada () 4h () 8h () 1d () 2 d () 3d () 4d () Horas coordinadas () Observaciones: LIMA: 24 HORAS EXPRESS PROVINCIA: SERVICIO PRIME	
Número de Visitas	01 () 02 (x) 03 () Mas de 3 ()	
Zonas Distribución	LOCAL: Urbano (X) Interurbano (X) Periferia (X) NACIONAL Urbano (X) Rural (X) Alejado (X)	
Activ. Opcionales	Con coordinación de entrega telefónica () No Aplica Observaciones: ENTREGADO - Cliente / Familiar / Empleado / Vigilante / Sello	
2.6 Cierre		
Tipo de retorno de Información	Cargos () Cargos Ordenados () Reporte Estándar (X) Reporte Personalizado () Reporte con códigos personalizados () CD con imágenes (X) Observaciones:	
Custodia de cargos y/o rezagos	Devolver Cargos y Rezagos previa coordinación con el cliente.	
2.7 Facturación		
Forma de Pago	Contado () Crédito (X) Canje () 50% adelanto () OBS:	
Plazo de crédito	7 días () 15 días () 30 días (X) 45 días () 60 días () 90 días ()	
Corte de Facturación	Quincenal () Mensual (X) Días: LOS 25 DE CADA MES	
Detalle de factura	ENVIO DE REPORTE CON EL CIERRE DEL SERVICIO	
Documentos necesarios para facturar	Cargos (X) Reportes (X) Cd (X) Observaciones: Cargos completos del servicio.	
Contacto de pago	Teléfono	
Fecha y hora coordinada de pago		

Anexo 4 Informe de la entrevista aplicada al gerente de la empresa

Esta entrevista fue aplicada al gerente de la empresa, para saber su opinión y percepción sobre gestión administrativa y cadena de suministros que posee la empresa sujeta de estudio.

El gerente de Full Services, comentó que si bien es cierto la empresa cuenta con misión y visión pero aún falta reforzar estos puntos entre sus colaboradores, también indica que cuenta con una estructura organizacional adecuada para su desarrollo, indicando que los requisitos exigidos para los distintos puestos de trabajo son necesarios para que los colaboradores puedan desempeñar cada una de sus funciones.

Los objetivos de la empresa son de conocimiento del personal administrativo, para que sepan la realidad de la organización; lo que no sucede con los mensajeros y motorizados, ya que ellos realizan trabajo de campo y a veces es complicado darle este tipo de información debido a la falta de tiempo.

También comentó que la comunicación con los colaboradores es buena, trata de darles la confianza adecuada para exponer sus dudas y/o inquietudes, dejando que cada uno realice sus tareas laborales sin necesidad de estar detrás de ellos.

El gerente manifestó que el personal cuenta con la información necesaria para el correcto funcionamiento de sus labores y que ésta es entregada en un tiempo prudente para evitar inconvenientes, ya que cuando alguna información no es recibida en el momento que se requiere, ocasiona demoras en el servicio.

Además señaló que el rendimiento de sus colaboradores lo evalúa en base a los informes realizados por las empresas a las que les brinda servicios, como por ejemplo: el tiempo de entrega, el número de reclamos de los clientes, calidad de las imágenes escaneadas y el correcto llenado de los cargos, así mismo el monitoreo de las funciones lo realiza a través de la verificación de recepción de cargos.

Por otra parte comentó que el número de trabajadores que tiene la empresa para poder realizar el servicio es el adecuado, a eso sumarle las unidades de transporte que se encuentran en buen estado y facilita la entrega de la mercadería.

Cuando realizamos la consulta con respecto al retraso en algunas de las entregas, indicó que hay deficiencia a la hora de revisar y zonificar la mercadería muchas veces hay pérdida de tiempo.

Según la entrevista que se ha realizado el gerente de la empresa está más enfocado a la parte productiva, a los resultados obtenidos, sin embargo falta el compromiso de la empresa hacia los trabajadores, pues en una parte indica que los objetivos son de conocimiento (en su mayoría) por personal administrativo, esto quiere decir que no todos los trabajadores manejan la misma información. Cabe resaltar que la gestión administrativa de una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y contribuir con el crecimiento de la empresa.

Para finalizar, estos resultados sirven para determinar como la gestión administrativa puede orientar a la cadena de suministros en la empresa Full Services Regional E.I.R.L.

Anexo 5 Informe de la guía de revisión documentaria

La presente guía de revisión documentaria se utilizó tres fuentes las cuales son: Organigrama, auditoria interna, guía operativa de servicio (documentos varios, paquetería).

- **Organigrama:**

Al analizar el organigrama de Full Services Regional E.I.R.L, se determino que representa la forma en que está organizada la empresa especificando cada tarea de los colaboradores. Este organigrama también nos ayuda a diferenciar los niveles y áreas jerárquicas dentro de la organización entre los trabajadores. Esto genera que el trabajador se ubique en la organización y sepa, principalmente, quién es su jefe, a qué área pertenece, qué naturaleza de trabajo tiene que hacer y principalmente saber cómo aporta su trabajo de área hacia los objetivos de la organización.

- **Guía operativa de servicio (documentos varios, paquetería)**

A través de esta guía nos indica la forma correcta de entrega ya sea de documento o paquetería. En el caso de documento se informa si es que puede o no ser dejado bajo puerta, número de visitas y características del domicilio si es que fuese necesario. Con respecto a la paquetería, si es recibido por el titular o algún familiar cercano. Esta guía se realiza con la finalidad de que todas las personas que hacen los repartos tengan la misma información y saber qué hacer en los diferentes casos que se presenten.

- **Auditoría Interna**

Las auditorías internas se realizan aproximadamente dos veces por mes a los diferentes colaboradores esto es con la finalidad de saber si es que realmente están entregando los documentos, que los datos que lleven los cargos sean verídicos.

Anexo 6 Validación y Confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDIS R. PALACIOS DE BARRÓN con DNI N° 02871178 Doctora
 en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° ANR: de profesión DOC. EN AD.
 desempeñándome actualmente como DOC. EN AD.
 en U-C-V

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de Mensajería Full Services Regional EIRL.

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

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo	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 5 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.



Lic. Mercedes R. Palacios de Briceno
Dra. en Ciencias Administrativas
CLAD N° 05103

Dra. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICENO
DNI : 02845588
Especialidad : LIC. EN AD.
E-mail : michedeb@yahoo.es

“GESTION ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA MENSAJERIA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. Piura 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de Mensajería Full Services Regional E.I.R.L.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	16	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																				97						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96						

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, González Volentz Villanueva B con DNI N° 02842722 Doctor
 en Administración
 N° ANR: de profesión Ingeniería Industrial
 desempeñándome actualmente como Docente T.P.
 en UCV - Campus Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de Mensajería Full Services Regional EIRL.

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

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo	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 5 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.




Dr. :
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ingeniero Industrial
 E-mail : gvbutron@gmail.com

ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
 DOCTORADO EN INGENIERIA

"GESTION ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA MENSAJERIA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. Piura 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de Mensajería Full Services Regional E.I.R.L.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					98					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					96					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					98					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					96					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					97					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

yo, Freddy Cardich Palacios con DNI N° 07840327 Doctor
 en Gestión Administrativa
 N° ANR: 8282528 de profesión lic. Administración
 desempeñándome actualmente como Decano T.P.
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario aplicado al personal administrativo y operativo de Mensajería Full Services Regional EIRL.

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

Questionario aplicado al personal administrativo y operativo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓



.....
 F. Cardich Palacios
 Decano T.P.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 5 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

FRANCISCO CASTILLO
F. CASTILLO, Castillo-Pedraza
F. CASTILLO, Castillo-Pedraza

Dr.

DNI

Especialidad

E-mail

02542739*

Administración / Investigación -

fcastillo30@hotmail.com

"GESTION ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA MENSAJERIA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. Piura 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de Mensajería Full Services Regional E.I.R.L.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					92					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					92					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					92					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					92					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					92					



Dr. Castillo Paredes
AB 00401 01 001

 UNIVERSIDAD César Vallejo	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Barrientos Flores Susana Verónica
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión Administrativa para orientar la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional E.I.R.L. – Plura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Gestión Administrativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ()
		Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.812
------------------------------------	--------------

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

<p>Ítems iniciales: 22</p> <p>Ítems finales: 22</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.812 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>


 Elaborado: Susana Barrientos Flores
 (FIR) 14/10/2019


 Lenny Acosta Cerna
 IIC. PSICÓLOGA
 JOSEPO 2019

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Barrientos Flores Susana Verónica
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión Administrativa para orientar la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional E.I.R.L. – Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Cadena de suministros
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach</i> , (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.822
------------------------------------	--------------

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

<p>Ítems iniciales: 19</p> <p>Ítems finales: 19</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.822 cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>

Estudiante: Susana Verónica Barrientos Flores
DNI: 44230145


LEMIN ABANTO CERNA
U.C. ESTADÍSTICA
CIESPE 508

Anexo 7 Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA MENSAJERIA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. - PIURA 2019

Tema	Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Método
<p>Gestión Administrativa Para Orientar La Cadena De Suministro De La Mensajería Full Services Regional E.I.R.L. - Piura 2019</p>	<p><u>Pregunta General:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la gestión administrativa orienta a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019? <p><u>Pregunta Especifica:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se lleva a cabo la planificación en Full Services Regional EIRL- Piura 2019?, • ¿Cómo se presenta la organización frente a la gestión administrativa en la mensajería 	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Proponer estrategias de gestión administrativa para orientar la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019. Teniendo como objetivos específicos</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo se lleva a cabo la planificación respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019. • Determinar cómo se presenta la organización frente a la gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la Investigación: No experimental • Tipo de Investigación: Descriptiva con corte transversal , Enfoque cuantitativo • Población: 45 Colaboradores • Muestra: 45 colaboradores • Técnica: Encuesta • Instrumentos: Cuestionario • Método de análisis:

	<p>Full Services Regional EIRL- Piura 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se desarrolla el control respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019? • ¿De qué manera se da la integración funcional referente a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019? • ¿De qué manera se da la integración espacial respecto a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019? • ¿Cómo se desarrolla la integración intertemporal referente a la cadena de suministro en la Mensajería Full 	<p>administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer cómo se lleva a cabo la dirección respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019, • Establecer cómo se desarrolla el control respecto a la gestión administrativa en la mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019. • Determinar de qué manera se da la integración funcional referente a la cadena de suministros en la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019. • Determinar de qué manera se da la integración espacial respecto a la cadena de suministros de la 	<p>Programa estadístico SPPS 25</p>
--	---	--	-------------------------------------

	<p>Services Regional EIRL- Piura 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se fomenta la integración empresarial referente a la cadena de suministro en la Mensajería Full Services Regional EIRL- Piura 2019? 	<p>mensajería Full Services Regional EIRL- 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer cómo se desarrolla la integración intertemporal referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019. • Establecer como se fomenta la integración empresarial referente a la cadena de suministros de la mensajería Full Services Regional EIRL- 2019. 	
--	--	--	--