



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATEGICO
PARA LA EMPRESA DE EVENTOS “SHIRCYN” EN
CANOAS DE PUNTA SAL-2011

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR :

LLENQUE MARTINEZ CYNTHIA MERCEDES

ASESOR:

MG. LUIS ALBERTO SANCHEZ PACHECO

Línea de Investigación:

GESTION PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

PIURA – PERÚ

2011

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Someto a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE EVENTOS SHIRCYN EN CANOAS DE PUNTA SAL-2011

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.


Mg. Luis Alberto Sánchez Pacheco
SECRETARIO


Lic. Claudia Farias Taboada
VOCAL


Dr. Ricardo Bayona Espinoza
PRESIDENTE

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por ser quien ha estado en todo momento de mi vida ayudándome a enfrentar y desafiar los retos que se me presentan.

A mis padres, Juan y Tiodo que fueron mi motivo de superación, por confiar en mí, por su amor y por apoyarme en cada momento.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas por enseñarnos a esforzarnos siempre, a mis compañeros de aula por brindarme su amistad.

A mi familia, por apoyarme en mi formación personal y profesional.

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha orientado al diagnóstico y planeamiento estratégico de la empresa de eventos "SHIRCYN", considerando que la empresa sujeta a investigación se dedica al diseño y organización de eventos, tales como: fiestas infantiles, bautizos, cumpleaños, eventos gerenciales y sociales. El objetivo de la investigación está orientado a identificar las capacidades internas y externas de la empresa de eventos "SHIRCYN", permitiendo formular un plan estratégico que garantice el cumplimiento de las metas institucionales. El trabajo de investigación se ha desarrollado utilizando una metodología de investigación científica, que ha permitido la identificación de problemas que han sido visualizados a través instrumentos técnicos como son: La observación, la entrevista y la encuesta, que han permitido plasmar una justificación sustentatoria del estudio para diseñar las hipótesis, que mediante el análisis probatorio con la realidad encontrada, determinen soluciones probables, evidentes y objetivas, que luego se han convertido en las propuestas estratégicas para la empresa.

ABSTRACT

The development of this research work has been directed to diagnosis and strategic business planning of events, "SHIRCYN", considering that the company under investigation focuses on the design and organization of events such as children's parties, christenings, birthdays , managerial and social events. The objective of this research is to identify the internal capabilities and external events company "SHIRCYN", allowing to formulate a strategic plan that ensures compliance with institutional goals. The research was developed using a methodology of scientific research, which has allowed the identification of problems that have been visualized by technical instruments such as: observation, interview and survey, which enabled capture justification study sustentatoria designing the hypotheses, by analyzing evidence with the reality found, identify potential solutions, clear and objective, then they have become strategic proposals for the company

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de cuadros	xii
Índice de figuras	xiii

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1	Planteamiento	2
1.2	Realidad problemática	3
1.3	Antecedentes	4
1.4	Formulación del Problema:	6
	1.4.1 Pregunta general	
	1.4.2 Preguntas Específicas	
1.5	Justificación	6
1.6	Limitaciones	7
1.7	Objetivos:	7
	1.7.1 Objetivo General	
	1.7.2 Objetivos Específicos	

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1	Marco Teórico:	
	2.1.1 Plan estratégico	9
	2.1.2 Planeamiento estratégico	10
	2.1.3 Proceso de planificación estratégica	11
	2.1.4 Herramientas para el análisis y elección de la estrategia	
	- La Matriz DOFA	25
	- La Matriz Interna-Externa (IE)	26
	- La matriz del Perfil Competitivo	28
	2.1.5 Propósitos y beneficios del planeamiento estratégico	29
	2.1.6 Importancia del planeamiento estratégico	30

2.2	Marco Conceptual	32
2.3	Marco Legal	34

CAPITULO III: HIPOTESIS, VARIABLES Y METODOLOGIA

3.1	Hipótesis	39
	3.1.1 Hipótesis General	
	3.1.2 Hipótesis Específicas	
3.2	Variables	
	3.2.1 Definición Conceptual	39
	3.1.2 Definición Operacional	43
3.3	Metodología	
	3.3.1 Diseño de Investigación	44
3.4	Población – Muestra	44
3.5	Técnicas e Instrumentos	45
3.6	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	46

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1	La Empresa	48
4.2	Diagnóstico De La Empresa (Diagnóstico Integral)	
	4.2.1 DIAGNOSTICO EXTERNO:	
	4.2.1.1 Variables Macroambientales	
	a).- Variables Económicas	49
	b).- Variables Políticas-Legales	50
	c).- Variables tecnológicas	51
	d).- Variables sociales	52
	4.2.1.2 Variables Microambientales	
	a).- Clientes	54
	b).- Competidores	71
	c).- Proveedores	73
	d).- Sustitutos	74
	e).- Grupos de Interés	74
	4.2.2 DIAGNÓSTICO INTERNO:	
	4.2.2.1 Capacidad Directiva	76
	4.2.2.2 Actividades Primarias de la Cadena de Valor	77
	4.2.2.3 Actividades de Apoyo	80
4.3	Matriz DOFA	86

Propuesta Estratégica para la empresa de Eventos “SHIRCYN”

1.- Formulación de la cultura organizacional	88
- Misión y Visión	
- valores:	
2.- objetivos	89
2.1 Objetivos Estratégicos	
2.2 Objetivos Específicos	
3.- Metas	90
4.- Estrategias	90
5.- Actividades	91
6.- Proyectos	93
7.- Presupuesto	97
8.- Cronograma de Actividades	102

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	107
Sugerencias	108
Bibliografía	109
Anexos	112
Galería fotográfica	117

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	Página
Cuadro 1.- Análisis de los clientes por edad.	55
Cuadro 2.- Análisis del sexo de los clientes.	56
Cuadro 3.- Análisis de la frecuencia de uso del servicio .	57
Cuadro 4.- Análisis de la persona encargada de la fiesta.	58
Cuadro 5.- Análisis del motivo de contratar a una empresa de eventos.	59
Cuadro 6.- Análisis de la disponibilidad de contratar este servicio.	60
Cuadro 7.- Análisis del pago realizado por este servicio.	61
Cuadro 8.- Análisis de la competencia directa e indirecta.	62
Cuadro 9.- Análisis de la competitividad del sector eventos.	63
Cuadro 10.- Análisis de la pregunta ¿Conoce Ud a la empresa “SHIRCYN”?.	64
Cuadro 11.- Análisis de la publicidad.	65
Cuadro 12.- Análisis de los eventos en que contratan a “SHIRCYN”.	66
Cuadro 13.- Análisis de la calidad del servicio.	67
Cuadro 14.- Análisis de los aspectos en que debe mejorar la empresa.	68
Cuadro 15.- Análisis del valor agregado para el servicio.	69
Cuadro 16.- Análisis a la pregunta ¿Ud. recomendaría los servicios de SHIRCYN?.	70
Cuadro 17.- Matriz del Perfil competitivo para “SHIRCYN”.	72
Cuadro 18.- Matriz EFE para “SHIRCYN” .	75
Cuadro 19.- Matriz EFI para “SHIRCYN” .	84
Cuadro 20.- Matriz FODA para “SHIRCYN” .	86
Cuadro 21.- Cronograma de actividades para Diseñar y ejecutar una estrategia de marketing para “SHIRCYN”.	102
Cuadro 22.- Cronograma de actividades para Mejorar el servicio de atención al cliente.	103
Cuadro 23.- Cronograma de actividades para brindar nuevos servicios, adquiriendo equipos modernos.	104
Cuadro 24.- Cronograma de actividades para formalizar legalmente a la empresa	105
Cuadro 25.- Matriz de Consistencia.	106

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	Página
Figura 1.- Proceso de Planificación Estratégica (Modelo de Stoner, Freeman y Gilber)	11
Figura 2.- Tareas de Administración Estratégica (Modelo de Thompson y Strikland)	12
Figura 3.- Proceso de Planificación Estratégica (Modelo de Robbins y Coulter)	13
Figura 4.- Modelo de Matriz FODA	25
Figura 5.- Modelo de Matriz Interna- Externa	27
Figura 6.- Modelo de MCPE	28
Figura 7.- Modelo de Fuerzas Competitivas	54
Figura 8: Decoraciones para fiestas infantiles	117
Figura 9: Decoraciones para quinceañeros	118
Figura 10: Decoraciones varias	119
Figura 11: Propuesta de compra de juegos inflables	120