

# **“AÑO DE LA UNIÓN NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA”**



**Escuelas de Administración y Contabilidad**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION**

**“FORMULACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO A  
PARTIR DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA  
EMBARCADERO 41 FUSIÓN Y LINEAMIENTOS DE  
PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE”**

**Que presentan:**

**TATIANA FABIOLA ATOCHE SALAZAR**

**ESTHER JACKELINE CRUZ CHIROQUE**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION**

**PIURA-PERU**

**2009**

## **AGRADECIMIENTO:**

Nuestro sincero agradecimiento a nuestros padres por el apoyo incondicional.

A nuestro asesor Mg. Ricardo Bayona Espinosa por sus valiosos consejos en la realización del presente trabajo.

Al señor Guss Arostegui Mattos por su apoyo en la recolección de información.

## **DEDICATORIA:**

A nuestros queridos padres que nos motivaron en nuestros deseos de superación constante y por su preocupación permanente por alcanzar nuestro proyecto de vida.

# PRESENTACIÓN

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:**

De acuerdo con las disposiciones vigentes enmarcadas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo y el de la escuela de Administración para obtener el grado de licenciado en administración, sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado " FORMULACIÓN DE UN DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO A PARTIR DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA EMBARCADERO 41-FUSIÓN Y LINEAMIENTOS DE PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE"



---

**Mg: RICARDO BAYONA ESPINOZA**



---

**Lc: RICHARD MARRUFO ZÚÑIGA**



---

**Lc: DAVID NORIEGA SAAVEDRA**

# INDICE

PÁGINA

INTRODUCCION

RESUMEN EJECUTIVO

## CAPITULO I

1.1	Realidad del Problema.....	1
1.2	Antecedentes.....	3
1.3	Formulación del Problema.....	3
1.4	Justificación.....	4
1.5	Limitaciones.....	4
1.6	Objetivos	
	1.6.1 Objetivo General.....	5
	1.6.2 Objetivos Específicos.....	5

## CAPITULO II

2.1	Marco Teórico.....	6
2.2	Marco Conceptual.....	20

## CAPITULO III

3.1	Hipótesis.....	25
3.2	Variables	
	3.2.1 Definición Conceptual.....	25
	3.2.2 Definición Operacional.....	26
3.3	Metodología	
	3.3.1 Tipo de Investigación.....	26
3.4	Población – Muestra.....	27
3.5	Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	27
3.6	Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos.....	27

## CAPITULO IV

4.1	Descripción de Resultados	
4.1.1.	Análisis de la cadena de valor.....	38
4.1.2.	Identificación de las Fortalezas y las Debilidades.....	61
4.1.3.	Análisis del Micro entorno.....	62
4.1.4.	Análisis del Macro entorno.....	65
4.1.5.	Resumen Hoja de Trabajo (Matriz DOFA).....	71
4.2	Discusión de Resultados	
4.2.1	Propuesta Estratégica	
4.2.1.1.-	Programa de Sensibilización.....	72
4.2.1.2.-	Programa de Asignación de Recursos.....	73
4.2.1.3.-	Programa de Monitoreo y Evaluación.....	73
4.2.1.4.-	Programa de Retroalimentación.....	74
4.2.2.	Contrastación de Hipótesis.....	74

## CAPITULO V

CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFIA.....	77
ANEXOS.....	78

# INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se ha orientado a formular un diagnóstico estratégico de la empresa Embarcadero 41 Fusión a partir de la cadena de valor, considerando que la organización sujeto de investigación se dedica a la preparación y comercialización de comida en base a pescados y mariscos. El objetivo del trabajo de investigación está orientado a identificar cuáles son las fases o etapas de las actividades tanto primarias como complementarias o de apoyo en las cuales se encuentren fallas o deficiencias que estén afectando la calidad del servicio y del producto en los mercados hacia los cuales son distribuidos y que afectan directamente a su demanda actual y potencial.

Se ha llevado a cabo el presente trabajo de investigación utilizando una metodología de investigación científica que ha permitido la identificación de problemas que han sido visualizados a través de instrumentos técnicos de investigación como son; la observación, encuestas y entrevistas que han logrado tener una justificación sustentatoria del estudio para diseñar la hipótesis correspondiente que mediante análisis probatorios con la realidad encontrada determinen soluciones probables, evidentes y objetivas, que luego se han convertido en las propuestas de lineamientos en los aspectos de mejoramiento de la calidad de servicio de atención al cliente.

Los estudios realizados han sido susceptibles de ciertas limitaciones encontradas tanto en la recopilación de información por parte de la organización objeto de estudio así como también en la falta de antecedentes de estudios similares los cuales han tenido que ser sustentados a través de una investigación exploratoria a las fuentes primarias como son vendedores, clientes, personal administrativo, etc. Siendo así se ha desarrollado la presente investigación siguiendo los cánones metodológicos de investigación estructurados por la Universidad Cesar Vallejo de Piura