



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA HERRAMIENTA DE LAS CINCO ESES Y LA
GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA ALMACENES
FERRETEROS Y SERVICIOS GENERALES SAN FELIPE S.A.C –
PIURA – 2012, PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE
MEJORA CONTINUA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

RUMICHE BOHORQUEZ, Hellen Denise

ASESOR:

MBA. FLORES CORDOVA, Víctor

MBA. DÍAZ LÓPEZ, Mario

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GERENCIAMIENTO

Piura – Perú.

2012

PRESENTACIÓN

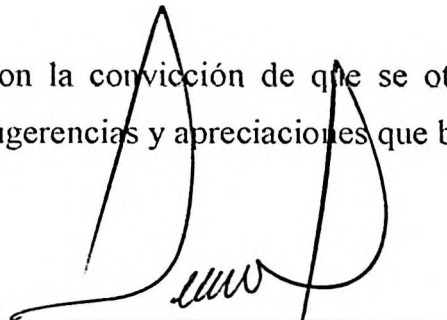
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTICULO 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 de Empresas.

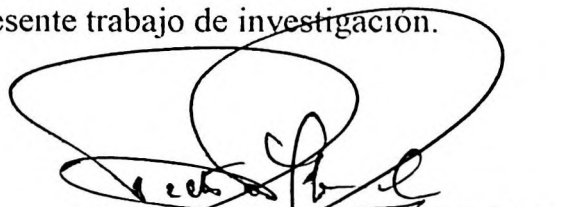
Sostenemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

RELACIÓN ENTRE LA HERRAMIENTA DE LAS CINCO ESES
Y LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA ALMACENES
FERRETEROS Y SERVICIOS GENERALES SAN FELIPE S.A.C –
PIURA – 2012, PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA
DE MEJORA CONTINUA


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



MBA. Mario Díaz López



MBA. Víctor Flores Córdova



MBA. Luis Sánchez Pacheco

Dedicatoria

A Dios:

Por permitirme llegar hasta este punto, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por darme salud para lograr mis objetivos y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres:

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios; por la vida y por colocar en mí caminar a personas maravillosas que me ayudaron en la realización de este trabajo de investigación.

A mis padres y abuelos; por ser la inspiración para cada uno de mis propósitos, por confiar en mis capacidades para el logro de mis metas y por estar siempre a mi lado apoyándome.

A mi Asesor MBA. Víctor Flores Córdova y a mi profesor metodológico MBA. Mario Díaz López; por su dedicación, apoyo incondicional y oportunas sugerencias en la realización del presente trabajo de investigación. A mi tercer jurado Mg. Luis Sánchez Pacheco, por su aporte para el mejoramiento del trabajo de investigación.

Al propietario y a todos los colaboradores de la empresa Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C; por facilitarme la información correspondiente y permitir la aplicación de la tesis.

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es establecer la relación que existe entre la Herramienta de las Cinco Eses y la Gestión Gerencial en la empresa Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C – Piura – 2012, para diseñar una propuesta de Mejora Continua.

El presente estudio realizado se enmarca dentro del paradigma positivista, porque buscó la objetividad científica, relacionando las variables Cinco Eses con la Gestión Gerencial en la Empresa Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C en la ciudad de Piura, a fin de elaborar una propuesta de mejora continua. De acuerdo a la finalidad que persigue la investigación es básica, porque estuvo dirigida a producir conocimiento científico relacionando las variables de estudio a partir de conocimientos anteriores. El enfoque de este estudio es mixto, porque se utilizó la recolección y el análisis de datos, haciendo uso de instrumentos cuantitativos y cualitativos para recolectar información; a fin de probar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula; aplicando una medición numérica, teniendo en cuenta las dos variables de estudio. Según el nivel o alcance, la investigación es correlacional; porque tuvo como propósito analizar y evaluar la relación que existe entre las dos variables significativas del objeto de estudio.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación, vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los gerentes, jefes, administrador y colaboradores de la empresa en estudio; a través de instrumentos de recolección de datos como: la ficha de observación, guía de análisis documental y guía de entrevista; validados por expertos en el tema.

Los resultados muestran que a nivel general, dicha relación entre las variables estudiadas no es significativa. Sin embargo, si se observa una relación significativa entre el indicador estandarización de la variable de las Cinco Eses y los indicadores de la gestión gerencial, eficiencia y eficacia. Finalmente, en ambos casos la correlación positiva implica, que en la medida que se conozca y controle mejor la estandarización, la gestión será más eficiente y más eficaz.

ABSTRAC

The principal aim of this investigation is to establish the relation that exists between the Tool of Five Eses and the Managerial Management in the company Store Hardware store dealers and General Services San Felipe S.A.C - Piura - 2012, to design an offer of Constant Improvement.

The present realized study will place inside the positivist paradigm, because it will look for the scientific objectivity, relating the variables Five Eses to the Managerial Management in the Company Store Hardware store dealers and General Services San Felipe S.A.C in Piura's city, in order to elaborate an offer of constant improvement. In agreement to the purpose that chases the investigation it is basic, because scientific knowledge is directed to produce relating the variables of study from previous knowledge. The approach of this study is mixed, because there will be in use the compilation and the analysis of information, using quantitative and qualitative instruments to gather information in order to prove the hypothesis of investigation and to reject the void hypothesis, applying a numerical measurement having in it counts both variables of study. According to the level or scope, the investigation is correlacional because it has as intention analyze and evaluate the relation that exists between both significant variables of our object of study.

The statistical information that support this investigation, comes from the results obtained by the application of the instruments to the managers, chiefs, administrator and collaborators of the company in study; across instruments of compilation of information as: the card of observation, guide of interview and guide of documentary analysis; validated by experts in the topic.

The results show that to general level, the above mentioned relation between the studied variables is not significant. Nevertheless, if a significant relation observes between the indicator standardization of the variable of Five Eses and the indicators of the managerial management, efficiency and efficiency. Finally, in both cases the positive correlation involves that in the measure that is known and controls better the standardization, the management will be more efficient and more effective.

INTRODUCCIÓN

Las “Cinco Eses”, buscan generar un ambiente de trabajo que además de ser congruente con la Calidad Total, brinda al ser humano la oportunidad de ser muy efectivo; ya que, abarca el mejoramiento de las condiciones mentales de quienes se apegan a esta metodología.

Estos principios son simples, claros y sumamente efectivos; porque responden a un cuestionamiento, que seguro, todos nos enfrentamos cotidianamente: Sé que tengo que cambiar para incrementar mi desempeño; pero, ¿Qué debo hacer? ¿Qué camino debo seguir?

La presente investigación titulada: “Relación entre la Herramienta de las Cinco Eses y la Gestión Gerencial en la empresa Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C – Piura – 2012, para la elaboración de una propuesta de Mejora Continua”; está organizada en seis capítulos, que se describen a continuación:

En el capítulo I, se describe el problema de investigación que existe en la empresa, que dificulta para llegar a la calidad total, problemas tales como: desorden, objetos innecesarios, archivos desactualizados, etc. Asimismo, no existe una infraestructura adecuada que garantice un mayor desempeño por parte de los colaboradores y un ambiente el cual favorezca a los clientes. Además, no se le incentiva al personal, no cuenta con beneficios sociales y se le recarga de labores. También, se observa una limitada gestión gerencial que no le permite a la empresa lograr sus objetivos y ser más competitiva. La labor gerencial en la organización muestra a las personas que ocupan los cargos de dirección, la dificultad de no ser estrategias capaces de proponer, diseñar y ejecutar alternativas de acción que logren convocar e involucrar a todos los colaboradores alrededor de ideas innovadoras y transformadoras.

En el capítulo II, referente al marco teórico; se exponen las bases científicas, conceptos y definiciones sobre las variables en estudio.

En el capítulo III; se considera el marco metodológico, el cual comprende los enunciados correspondientes al sistema de hipótesis, el conjunto de variables, la metodología de trabajo de investigación, la población y muestra, el método de investigación, las técnicas de recolección de datos y el método de análisis de datos.

En el capítulo IV, se presenta la descripción y la discusión de resultados, confrontando el marco teórico con los resultados obtenidos en la investigación, que posibilita una discusión de resultados de forma coherente.

En el capítulo V, se muestra la sistematización de las conclusiones alcanzadas durante el proceso de investigación y las respectivas sugerencias.

En el capítulo VI, se despliegan las referencias bibliográficas de forma ordenada y a su vez se alcanzan los anexos del presente trabajo de investigación.

La vigente investigación ha sido motivada por la existencia de limitados conocimientos de la aplicación de la herramienta de las Cinco Eses en las empresas de la ciudad de Piura. Con ello, se realizará la propuesta de mejora continua, mediante el instrumento de las Cinco Eses; para ello, se ha realizado un estudio exploratorio y bibliográfico del tema, recopilando información de textos actualizados y referentes al tema, revisión de trabajos preliminares, revisión de páginas virtuales; para luego construir el marco teórico con la finalidad de dar precisión al trabajo de investigación.

Finalmente, la importancia de esta investigación radica en el hecho de contrastar la hipótesis con los resultados que se obtuvieron, en la aplicación de los instrumentos, para determinar si existe una relación significativa entre la herramienta de las Cinco Eses y la gestión gerencial.

ÍNDICE

Agradecimiento	
Dedicatoria	v
Presentación	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
INTRODUCCIÓN	
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	2-5
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Justificación	7-8
1.4. Objetivos	9
1.4.1. General	9
1.4.2. Específico	9
II. MARCO REFERENCIAL	9
2.1. Antecedentes	11-15
2.2. Marco Teórico	16-47
2.3. Marco Conceptual	48-49
III. MARCO METODOLÓGICO	50
3.1. Hipótesis	51
3.2. Variables	52

3.2.1. Definición conceptual	52-53
3.2.2. Definición operacional	54-55
3.3. Metodología	56
3.3.1. Tipo de estudio	56
3.3.2. Diseño	57
3.4. Población y muestra	58
3.5. Método de investigación	59
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.7. Métodos de análisis de datos	61
IV. RESULTADOS	62
4.1. Descripción	63-88
4.2. Contrastación de la Hipótesis	89-90
4.3. Discusión	91-94
4.4. Propuesta de Mejora Continua	95-119
V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	120
5.1. Conclusiones	121-124
5.2. Sugerencias	125
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
ANEXOS	