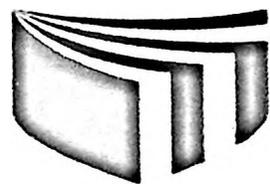


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

PLAN DE ORDENAMIENTO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL
DE LA EMPRESA NEGOCIOS ZEGARRA E.I.R.L. QUE LE
PERMITA ORIENTAR LA GESTION EMPRESARIAL.
CIUDAD DE PIURA. 2011

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ZEGARRA SANCHEZ GRACE ISABEL.

ASESOR:

DR. RICARDO BAYONA ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GERENCIAMIENTO

Piura – Perú

2012

PRESENTACIÓN

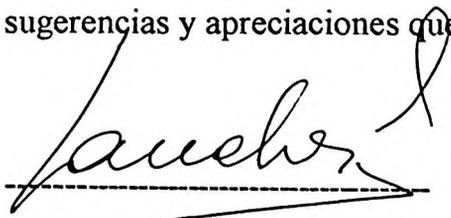
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

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.

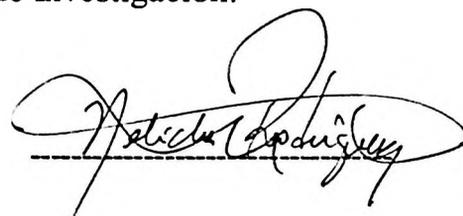
Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“PLAN DE ORDENAMIENTO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL DE LA EMPRESA NEGOCIOS ZEGARRA E.I.R.L. QUE LE PERMITA ORIENTAR LA GESTION EMPRESARIAL. CIUDAD DE PIURA 2011”.

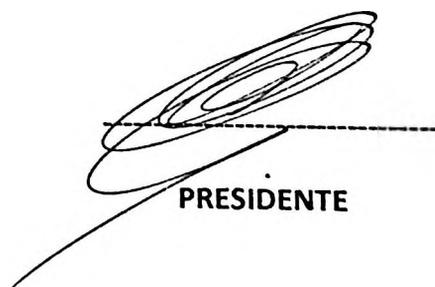
Con la convicción de que se otorgara el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.



SECRETARIO



VOCAL



PRESIDENTE

DEDICATORIA

A mis padres, Yolanda y segundo quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

AGRADECIMIENTO

A dios por llevarme a su lado a lo largo de esta vida llenándome de alegría y gozo.
A mis padres, que me enseñaron todo el valor y toda la fuerza en un solo abrazo.
A mis profesores el Dr. Ricardo Bayona y el Lic. Luis Sánchez P., por asesorarme
en la elaboración de la presente investigación.

RESUMEN

La presente investigación ha centrado su análisis en la forma como se está gestionando la empresa Zegarra y a partir de este análisis Proponer un Plan de Ordenamiento Administrativo y Operacional, para lo cual se evaluó la Capacidad Directiva, consistente en la capacidad de Planeamiento, Organización, Dirección y Control.

Los resultados del análisis permitieron determinar que existe una escasa capacidad planificadora, de orden y de control, con valor de 2,20 respectivamente, que los califica con debilidad crítica, y en esas condiciones, es imposible pensar en una empresa competitiva y con perspectivas de crecimiento y desarrollo.

La propuesta se genera desde el diagnóstico realizado en la empresa, para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la Entrevista que se realizó con los trabajadores y la propietaria de la empresa. Asimismo se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a los clientes. La investigación del presente estudio es de tipo descriptiva, no experimental

En el diagnóstico interno se encontró debilidades y fortaleza, variable que sirvieron de base para la elaboración de la propuesta en el mejoramiento de lineamientos estratégicos como visión y misión, el diseño de una estructura organizacional y la capacitación al personal en temas de liderazgo, motivación, trabajo en equipo y comunicación, así mismo se propone lineamientos operativos en el área de almacén.

Palabras clave: gestión empresarial, Propuesta, lineamientos

ABSTRACT

This research has focused its analysis on how the Enterprise Zegarra is being managed and from that analysis proposes an Administrative and Operational Management Plan, for which assessed the capacity of Directors, consistent the ability of Planning, Organization, Management and control.

The results of the analysis allowed determining that there is a low planning capability, of order and control, evaluate of 2.20 respectively, that qualifies them with critical weakness, and in these conditions it is impossible to think of a competitive enterprise and have prospects of growth and development.

The proposal is generated from the diagnosis made in the enterprise, based on Interview like a collection instruments applied to all employers and the owner of the company. Also used the survey technique that is was applied to customers. The research is descriptive type, not experimental.

In the internal diagnostics was found weaknesses and strength, variables that provided the basis for the development of the proposal in the improvement of strategic guidelines as vision and mission, the desing of an organizational structure and staff training on issues of leadership, motivation, teamwork and communication, it is proposed operational guidelines in the warehouse area.

ÍNDICE

	Pág.
Caratula	i
Presentación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstrac	vi
Índice	vii
Introducción	viii
I. CAPITULO I	
1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.2 Formulación del problema	2
1.1.3. Justificación	3
1.1.4 Antecedentes	4
1.1.5 Objetivos	6
1.1.5.1 General.....	6
1.1.5.2 Específico.....	6
1.2 MARCO REFERENCIAL	
1.2.1 .Marco teórico.....	6
1.2.2 Marco conceptual.....	31
II. CAPITULO II	
2.1 MARCO METODOLÓGICO	
2.1.1 Hipótesis.....	33
2.1.2 Variables.....	33
2.1.2.1 Definición Conceptual.....	33
2.1.2.2 Definición Operacional.....	34
2.2.3 Indicadores.....	34

2.3 Metodología.....	35
2.3.1 Tipos de estudio.....	35
2.3.2 Diseño.....	35
2.4 Población y Muestra.....	35
2.5 Métodos de Investigación.....	36
2.6 Técnicas para el análisis de los resultados	36
2.7 Métodos de análisis de datos.....	36
III. CAPITULO III	
3.1 Reseña Histórica.....	38
3.2 Giro del Negocio.....	38
3.3 Análisis Integral.....	39
3.3.1 Análisis Interno.....	39
3.3.2 Análisis Externo.....	45
3.3.2.1 variables micro	
3.3.2.2 variables macro.....	64
3.3.3 Matriz FODA.....	72
IV. CAPITULO IV	
4.1 Contrastación de la Hipótesis.....	73
4.2 Propuesta del Plan de Ordenamiento Administrativo y Operacional.....	73
4.2.1 Propuesta de Planificación.....	74
4.2.2 Propuesta de Organización	
4.2.3 Propuesta de Dirección.....	87
4.2.4 Propuesta de Control.....	92
V. CONCLUSIONES.....	94
VI. SUGERENCIAS.....	96
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	97
VIII. ANEXOS.....	98