



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

Medición y propuesta de mejora de la capacidad directiva en la
empresa Jampar Multiplest Internacional S.R.L. en la ciudad de Piura
en el periodo 2012

AUTOR

ANTHONY BREAN COLÁN LIZAMA

ASESOR

MG. LUIS SÁNCHEZ PACHECO

LINEA DE INVESTIGACION

GESTION PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

PIURA-PERÚ

2012

DEDICATORIA

A dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida.

A mis padres por su apoyo incondicional en toda mi vida

A mis familiares por el ánimo y compañía en el camino de mi vida profesional y personal.

A mis amigos por sus consejos y aliento a salir siempre adelante en este largo camino de la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios: por todo lo que me ha ofrecido

A mis padres: por darme la vida e inculcarme en un camino de responsabilidad y ética.

A mis amigos: por darme esa fuerza y ánimos de seguir siempre adelante.

A mis asesores: por todo el apoyo en el desarrollo de esta investigación.

Al personal de la empresa Jampar por brindarme información y su valioso tiempo para realizar esta investigación.

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el Capítulo II del Artículo 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la UCV- Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

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

“MEDICIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACIDAD DIRECTIVA EN LA EMPRESA JAMPAR MULTIPLEST INTERNACIONAL S.R.L EN LA CIUDAD DE PIURA EN EL PERIODO 2012”

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

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

INDICE

1. INTRODUCCION

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del problema	12
1.1.2. Formulación del problema	13
1.1.3. Justificación	13
1.1.4. Antecedentes	14
1.1.5. Objetivos.....	18
1.1.5.1. Ob. General	18
1.1.5.2. Ob. Específicos	18

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Marco teórico	19
1.2.1.1. Gestión de RRHH	19
1.2.1.2. Planeación estratégica	21
1.2.1.3. Pasos del proceso de planeación Estratégica	23
1.2.1.4. Propósito de la planeación	26
1.2.1.5. Gestión estratégica	27
1.2.1.6. Indicadores de gestión	29
1.2.2. Marco Conceptual	32
1.2.2.1. Gestión del RRHH	32
1.2.2.2. Administración de RRHH	32
1.2.2.3. Admisión de personas	32
1.2.2.4. Aplicación de personas	33
1.2.2.5. Compensación de personas	33
1.2.2.6. Desarrollo de las personas	33
1.2.2.7. Mantenimiento de las personas	33
1.2.2.8. Evaluación de personas	33
1.2.2.9. Monitoreo de personas	34
1.2.2.10. Estrategia	34
1.2.2.11. Éxito empresarial	35

1.2.2.12. Fracaso empresarial	35
1.2.2.13. Comercio	36
1.2.2.14. Propósito estratégico	36
1.2.2.15. Misión estratégica	36
1.2.2.16. Diagnostico interno	37
1.2.2.17. Diagnostico externo	37
1.2.2.18. Objetivos	37
1.2.2.19. Clientes	37
1.2.2.20. Administración estratégica	38
1.2.2.21. Estratega	38
1.2.2.22. Nudos críticos	38
1.2.2.23. Factores claves de éxito	39
1.2.2.24. Misión	39
1.2.2.25. Visión	40
1.2.2.26. Tácticas	40
1.2.2.27. Análisis de situación	41
1.2.2.28. Fortalezas	41
1.2.2.29. Debilidades	41
1.2.2.30. Oportunidades	41
1.2.2.31. Amenazas	41
1.2.2.32. Planes estratégicos	42
1.2.2.33. Instrumentos o factores administrativos	42
1.2.2.34. Proyectos estratégicos	42
1.2.2.35. Decisiones estratégicas	42
1.2.2.36. Lineamiento estratégico	42
1.2.2.37. Monitoreo	42
1.2.2.38. Eficacia	43
1.2.2.39. Eficiencia	43
1.2.2.40. Productividad	43

2. MARCO METODOLOGICO

2.1 Hipótesis

2.1.1	Hipótesis general	45
2.1.2	Hipótesis Específicas.....	45
2.2	Variables	
2.2.1	Variable dependiente.....	45
2.2.2	Variable independiente.....	45
2.3	Metodología	
2.3.1	Enfoque de investigación.....	46
2.3.2	Tipo de investigación.....	47
2.3.3	Diseño de investigación	47
2.4	Población y muestra	
2.4.1	Población	47
2.4.2	Muestra	47
2.5	Método de investigación	48
2.6	Técnicas e instrumentos de investigación	
2.6.1	Técnicas	48
2.6.2	Instrumentos	48
2.6.3	Fuentes	48
2.7	Método de procesamiento y análisis de datos.....	49
3.	RESULTADOS	
3.1	Planeación	51
3.2	Organización.....	53
3.3	Dirección.....	56
3.4	Control.....	69
4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
4.1	Cultura organizacional	
4.1.1	Visión	63
4.1.2	Misión	63
4.1.3	Valores	63

4.2.	Planeamiento estratégicos	
4.2.1.	Planeación	64
4.2.2.	Organización	65
4.2.3.	Dirección	66
4.2.4.	Control	67
4.3.	Contrastación de Hipótesis	
4.3.1.	Hipótesis General	70
4.3.2.	Hipótesis Específicas	70
4.4.	Plan de Mejora	
4.4.1.	Eje planificación	73
4.4.2.	Eje Organización	75
4.4.3.	Eje Dirección	77
4.4.4.	Eje Control	80
5.	CONCLUSIONES	84
6.	SUGERENCIAS	87
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
8.	ANEXOS	93

RESUMEN

La presente investigación se realiza con la finalidad de identificar los niveles de capacidad directiva de la empresa **Jampar Multiplest Internacional S.R.L** y así poder realizar una propuesta de mejoramiento.

La empresa **JAMPAR Multiplest Internacional S.R.L.** fue constituida el 05 de Junio de 1992 teniendo como giro principal la Importación, Comercialización y Distribución de Reactivos, Materiales y Equipos para Laboratorio Clínico.

La empresa cuenta con 5 trabajadores: Un administrador, una secretaria, un vendedor, un jefe de logística y una encargada de mantenimiento de equipos.

Para la elaboración de este trabajo se realizó una observación directa como también una encuesta personal a cada trabajador con el fin de encontrar el nivel de capacidad directiva en la empresa.

Los resultados arrojados muestran que la empresa tiene un ineficiente nivel de capacidad directiva y que el proceso con menor nivel es el de dirección con un valor ponderado de 2.23 en la escala del uno al cinco empleada en la investigación, y por lo tanto lo ubica en el campo de las debilidades, siendo los indicadores mas bajos actividades extra curriculares con un ponderado de 0.06; línea de carrera, con valor ponderado de 0.07; y reconocimiento de logros, con valor ponderado de 0.16. Sin embargo el proceso de control es el de más alto nivel de todos, con un valor total ponderado de 3.27 en la escala del uno al cinco empleada en la investigación. Se pueden rescatar los indicadores con mayor alto nivel como: calidad de servicio, con valor ponderado de 0.72; control de clientes, con valor ponderado de 0.45; y sistema de reclamos con valor ponderado de 0.40.

Cabe resaltar que es inusual que una Pyme tenga un nivel alto de capacidad directiva en el proceso de control, sin embargo esta Pyme lo logra debido a su política de calidad de servicio.

Por ello se acepta la hipótesis y se da oportunidad a la propuesta de mejora que contiene estrategias puntuales.

ABSTRAC

The present investigation was performed in order to identify capacity levels for the undertaking Multiplest Jampar International SRL and thus be able to make a proposal for improvement.

The company JAMPAR International Multiplest S.r.l. was incorporated on June 5, 1992 having as main line Import, Marketing and Distribution Reagents, Materials and Equipment for Clinical Laboratory.

The company has 5 employees: A manager, a secretary, a salesperson, a manager in charge of logistics and equipment maintenance.

For the preparation of this work, a direct investigation as well as a personal interview with each worker in order to find the level of managerial capacity in the company.

The result shows that the firm has an inefficient level of managerial capacity and that the process is the lowest level of management. However, the process control is the highest level of all.

Thus the hypothesis is accepted and there is opportunity for improvement proposal that contains specific strategies.