

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS FORMALES DE ORGANIZACIÓN
PARA LA EMPRESA RC NEGOCIOS SAC. - PIURA**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO:**

LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR

BACH. GARY YELSI VÁSQUEZ CAMPOS.

ASESOR

LIC. RICARDO BAYONA ESPINOZA.

PIURA – PERÚ

2011

Dedicatoria

Con todo mi afecto y admiración para los dos pilares de mi vida, Dios y mis padres, gracias por estar siempre a mi lado.

El presente trabajo es para ustedes.

¡Los amo...!

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento principalmente a Dios por ser la luz que me ilumina y me guía en cada etapa de mi vida.

A mis padres y hermanos, porque sin ellos no habría podido llegar a este punto, he necesitado su cariño, comprensión y apoyo incondicional en dosis extraordinariamente elevadas. Mis padres Walter e Irma, mis hermanos, Carmen y Jesús, han sido y serán siempre el motor que me impulsa a seguir adelante.

A la Universidad Particular “Cesar Vallejo” Filial Piura, por su contribución al desarrollo de la Educación Superior.

A mi asesor Lic. Ricardo Bayona Espinoza, que con sus sabias enseñanzas y buenos ejemplos de ética profesional, fortalecieron y engrandecieron mi formación académica.

Finalmente agradezco a los propietarios de la empresa Rc Negocios Sac, que han aportado información primordial para el desarrollo de este proyecto. Así mismo a todos sus colaboradores que siempre se han mostrado predispuestos a aportar información durante el desarrollo de las investigaciones.

A todos ustedes mi eterna gratitud.

DESARROLLO DE TESIS: MODELO CUANTITATIVO

CARÀTULA.	1
Presentación.	3
Dedicatoria.	5
Agradecimientos.	6
INDICE	7
Resumen.	12
Abstract.	13
Introducción.	14
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	16
1.1 Realidad Problemática.	16
1.2 Antecedentes del Problema.	17
1.3 Planteamiento del Problema.	17
1.4 Formulación del problema.	18
1.4.1 Problema General.	18
1.4.2 Problemas Específicos.	18
1.5 Justificación.	18
1.6 Limitaciones.	19
1.7 Objetivo de Investigación.	19
1.7.1 Objetivo General.	19
1.7.2 Objetivos Específicos.	19
II. MARCO TEORICO	20
2.1. Organización.	20
2.2. Importancia de las Organizaciones.	22
2.3. Tipo de Organizaciones Según su Formalidad.	23
2.3.1. Organización Formal.	23
2.3.2. Organización Informal o Espontánea.	25
2.4. Principios de la Organización	28
2.5. Organigrama.	29
2.5.1. Formas de representación.	29

2.5.1.1	Organigrama Vertical.	29
2.5.1.2	Organigrama Horizontal.	30
2.5.1.3	Organigrama Mixto.	30
2.5.1.4	Organigrama Circular.	30
2.5.1.5	Organigrama Escalar.	31
2.6.	Manuales Administrativos.	31
2.6.1.	Ventajas del Uso de Manuales.	33
2.6.2.	Manual de Organización y Funciones (MOF)	34
2.6.3.	Manual de procedimientos.	34
2.7.	Cultura Organizacional.	34
2.8.	Análisis de Misión y Visión.	36
2.9.	Valores Organizacionales.	37
2.10.	Políticas.	40
III.	MARCO CONCEPTUAL	41
3.1.	Organización.	41
3.2.	Diagnóstico.	41
3.3.	Manual de instrucciones.	41
3.4.	Objetivos.	41
3.5.	Directivas.	41
3.6.	Departamentalización.	42
3.7.	Jerarquía.	42
3.8.	Jerarquía en la Gestión de Organizaciones.	42
IV.	MARCO REFERENCIAL	43
4.1.	Historia de la Empresa.	43
4.2.	Aspecto organizativo.	44
4.3.	Aspecto Tributario.	45
4.4.	Aspecto Contable.	45
V.	MARCO METODOLÒGICO	46
5.1.	Hipótesis.	46
5.1.1	Hipótesis General.	46
5.1.2	Hipótesis Específicas.	46
5.2.	Variables – Indicadores.	46

5.2.1 Definición General y Operacional.	46
5.3. Metodología.	48
5.3.1 Tipo de Estudio	48
5.3.2 Diseño	48
5.4. Población y Muestra	48
5.5. Método de Investigación.	50
5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	50
5.7. Método para la Recolección de Datos.	50
5.8. Procedimiento para la Recolección de Información.	50
5.9. Métodos de Análisis de datos.	51
VI. RESULTADO	52
6.1. Análisis Interno.	52
6.1.1. Encuesta Aplicada al Personal.	52
6.1.1.1. Muestra.	52
6.1.1.2. Resultados Obtenidos en Porcentajes.	52
6.1.2. Capacidad de Gestión.	59
6.1.2.1. Planeamiento.	59
6.1.2.2. Organización.	61
6.1.2.3. Gestión o Dirección.	63
6.1.2.4. Control.	65
6.1.3. Análisis del Recurso Humano.	65
6.1.4. Análisis de Recursos Materiales.	66
6.1.4.1. Infraestructura.	66
6.1.4.2. Mueble, Maquinaria y Equipos.	67
6.1.5. Análisis Tecnológico.	69
6.2. Análisis Externo.	70
6.2.1. Cliente.	70
6.2.2. Encuesta Aplicada a los Clientes.	70
6.2.2.1. Muestra.	70
6.2.2.2. Interpretación de Resultados Obtenidos.	70
6.2.3. Competencia.	74
6.2.4. Proveedores.	74

6.2.5. Acreedor (UDEP).	76
6.2.6. Grupos de Interés.	76
6.2.6.1. Sunat.	76
6.2.6.2. Indecopi.	77
6.2.6.3. Ministerio de Trabajo.	77
6.2.7. Variables Macroeconómicas.	77
6.2.7.1. Ámbito Político.	77
6.2.7.2. Ámbito Social.	78
6.2.7.3. Ámbito Legal.	78
6.2.7.4. Ámbito Económico.	78
6.2.7.5. Ámbito Tecnológico.	81
6.3. Diagnóstico FODA.	82

VII. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS FORMALES DE ORGANIZACIÓN.

7.1. Visión	83
7.2. Misión.	83
7.3. Objetivos	83
7.4. Metas.	84
7.5. Estrategias.	84
7.5.1. Estrategia FO: Desarrollo de Producto.	84
7.5.2. Estrategia FA: Desarrollo de Mercado.	86
7.5.3. Estrategia DO: Estrategia de Diferenciación.	86
7.5.4. Estrategia DA: Penetración en el Mercado.	89
7.6. Organigrama.	91
7.7. Manual de Organización y Funciones.	92
7.8. Manual de Procedimientos.	112
7.9. Secuencia de Actividades.	118
7.9.1. Servicio Catering.	118
7.9.2. Servicio Cafetería.	120
7.9.3. Servicio Quiosco.	121
7.10. Sistemas de Control.	122

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.123

8.1. Conclusiones 123

8.2. Recomendaciones 123

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. 124

ANEXOS.

- Modelo de Cuestionarios Aplicados.
- Consulta en Sunat según N° de RUC.
- Cronograma de pagos de la empresa según su número de RUC.
- Planos de la Infraestructura.
 - Cafetería.
 - Kiosco.
 - Centro de Producción.
- Modelo de Plantilla de Pedidos a Proveedores.
- Administración y Recursos del Proyecto.

RESUMEN

La presente tesis fue realizada con la finalidad de proponer lineamientos formales de organización para la Empresa Rc Negocios Sac. Lineamientos que mejoren el desarrollo de sus actividades, con una solida estructura organizacional, con metas claras que les permitan alcanzar sus objetivos y manuales de organización que los guíen hacia un eficiente desarrollo de procesos. El estudio comprende un análisis interno y externo. De forma interna, se profundiza con el análisis de variables organizacionales como son capacidad de gestión, recurso humano, recursos materiales y tecnológicos. De forma externa analiza a sus clientes, proveedores, acreedores y a sus grupos de interés (SUNAT, INDECOPI y Ministerio de Trabajo), finalmente el estudio concluye con el diagnostico FODA que muestra la situación real de la empresa. Para la presente investigación se aplicaron entrevistas personales y encuestas, el tamaño de muestra de esta ultima fue determinada mediante una formula estadística. El resultado del estudio es la propuesta de Lineamientos Formales de Organización la que contiene: visión, misión, objetivos, metas, estrategias, organigrama, manual de organización y funciones y sistemas de control que tienen por finalidad mejorar las actividades de la empresa.

ABSTRACT

This document was made with the objective of proposing formal guidelines to the Rc Negocios Sac company. These guidelines improve the development of their activities, proposing a new strong organizational structure with clear goals which allow them to achieve their objectives and manual organization that guide them to an efficient development of each one of their process. This study comprises an internal and external analysis. Internally it analyzed deeply the organizational variables such as management ability, human resources, and material and technologies resources. Externally it analyzed their customers, vendors, creditors and interest groups (SUNAT, INDECOPI and Ministry of Labor), and finally the study concludes with the FODA diagnostic which displays the real situation of the company. For this investigation were necessary make personal interviews and apply surveys, the size of the sample was determined through a statistics formula. The result of the study is the proposal of formal guidelines for the organization analyzed, which contains: vision, mission, objectives, goals, strategies, organizational structure, manual organization and functions manual and Control systems that aim to improve the activities of the company.