



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA EMPRESA LA
CASA DEL PERNO PIURA S.AC. - AÑO 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACH. ESPINOZA CHIROQUE LEYDI NATHALY

ASESOR:

MG. RAMOS ALTAMIRANO CECILIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PIURA-PERÚ
2014

Página del Jurado

Sres. Jurados

Dr. Freddy William Castillo Palacios

Presidente

Mg. Cecilia Ramos Altamirano

Secretario

Mg. Juan Pablo León Lerggios

Vocal

Dedicatoria

A Dios, porque me ayudó en cada momento y me dio todo lo necesario.

A mis padres Margarita y Jorge, por ser el principal apoyo que tengo, por estar conmigo en todo momento, porque me siento muy orgullosa de ser su hija.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su protección durante todo mi camino y brindarme todas las fuerzas necesarias para superar aquellos obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, y la sabiduría en mi carrera universitaria.

A mis estimados profesores, el Dr. Freddy William Castillo Palacios y a la Mg. Cecilia Ramos Altamirano, por el tiempo y la dedicación en cada asesoría brindada por cada uno de ellos, lo cual fue de mucha ayuda para llegar a esta etapa final.

También agradezco al Sr. Adalhif Baldeón Calle y en general a toda la empresa La Casa del Perno Piura S.A.C por su apoyo en el momento de brindarme la información necesaria para la investigación, por su comprensión y el tiempo que me ofrecieron.

Asimismo quiero agradecer a los amigos, con los que compartí muchos momentos. Y a cada una de las personas que me han apoyado para la realización de esta investigación, la tesis.

Declaración de Autenticidad

Yo Leydi Nathaly Espinoza Chiroque con DNI N° 47623521; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 de diciembre del 2014

Leydi Nathaly Espinoza Chiroque

DNI N° 47623521

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Lineamientos estratégicos para la empresa La Casa del Perno Piura S.A.C. - Año 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice de tablas	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Problema.....	33
1.2. Objetivos.....	33
II. MARCO METODOLÓGICO	34
2.1. Variable.....	34
2.2. Operacionalización de variable.....	34
2.3. Metodología	35
2.4. Tipo de estudio	35
2.5. Diseño de investigación	35
2.6. Población y muestra	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
2.8. Método de análisis de datos.....	37
2.9. Aspectos éticos	38
III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	39
3.1. Breve descripción de la empresa.....	39
3.2. Evaluación externa de la empresa “La Casa del Perno Piura S.A.C”	41
3.3. Evaluación interna de la empresa “La Casa del Perno Piura S.A.C”	74

	Pág.
3.4. Direccionamiento estratégico para la empresa “La Casa del Perno Piura S.A.C”	109
3.5. Estrategias que orienten la gestión de la empresa “La Casa del Perno Piura S.A.C”	110
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	119
V. CONCLUSIONES	126
VI. RECOMENDACIONES	128
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXOS	134

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Frecuencia de las compras de artículos ferreteros en la empresa La Casa del Perno Piura S.A.C.	51
Tabla 2. Calificación del servicio brindado por la empresa La Casa del Perno Piura SAC.	52
Tabla 3. Razón por la que los clientes compran en la ferretería La Casa del Perno Piura SAC.....	53
Tabla 4. Cumplimiento de las necesidades de los clientes del servicio que ofrece la ferretería La Casa del Perno Piura SAC.	54
Tabla 5. Información brindada al cliente de las características del producto en la ferretería La Casa del Perno Piura SAC	55
Tabla 6. Necesidad que tienen los clientes de realizar algún reclamo a la empresa ferretera La Casa del Perno Piura SAC.	56
Tabla 7. Necesidad que tienen los clientes de realizar alguna devolución a la empresa ferretera La Casa del Perno Piura S.A.C.....	57
Tabla 8. Intención de los clientes de recomendar a otras personas la compra de productos en la empresa ferretera La Casa del Perno Piura SAC	58
Tabla 9. Aspectos que más atraen a los clientes cuando adquieren un producto en la empresa ferretera La Casa del Perno Piura S.A.C.	59
Tabla 10. Percepción de los clientes por la calidad de los productos que ofrece la empresa ferretera La Casa del Perno Piura SAC	60
Tabla 11. Percepción de los clientes de la empresa ferretera La Casa del Perno, Piura S.A.C, por lo razonables que resultan sus precios.	61
Tabla 12. Clientes por los de la empresa ferretera La Casa del Perno Piura SAC, según género	62
Tabla 13. Matriz de evaluación de clientes	64
Tabla 14. Matriz de evaluación de proveedores.....	67
Tabla 15. Matriz de la competencia	69
Tabla 16. Matriz de evaluación de factores externos.	71
Tabla 17. Matriz del Perfil Competitivo	73
Tabla 18. Conocimiento de la misión y visión de la empresa	74
Tabla 19. Práctica de los valores establecidos por la empresa	76

	Pág.
Tabla 20. Calificación de los valores.....	77
Tabla 21. Conocimiento de los datos históricos de la empresa.....	78
Tabla 22. Ponderación de los factores de la cultura organizacional.....	79
Tabla 23. Existencia de recursos humanos, materiales y financieros en la empresa para atender la demanda de productos.	80
Tabla 24. Conocimiento de los objetivos que se ha planteado la empresa el presente año.....	81
Tabla 25. Calificación de planeación	83
Tabla 26. Conocimiento de la estructura orgánica de la empresa.....	84
Tabla 27. Relación entre los trabajadores y el gerente.....	85
Tabla 28. Calificación de organización	86
Tabla 29. Satisfacción de los colaboradores con el trabajo en la empresa	87
Tabla 30. Aporte de los colaboradores a las metas y objetivos de la empresa	89
Tabla 31. Existencia de una administración eficiente en la empresa	90
Tabla 32. Delegación de funciones y actividades por parte del gerente hacia sus trabajadores.....	91
Tabla 33. Ejercicio de la autoridad del gerente cuando es preciso de forma decidida y tranquila.....	92
Tabla 34. Concordancia de los trabajadores con el crecimiento de la empresa en los últimos dos años	93
Tabla 35. Satisfacción de los colaboradores con el estilo de liderazgo del jefe.	94
Tabla 36. Concordancia con la motivación que ejerce el jefe para que los colaboradores realicen su trabajo.....	95
Tabla 37. Calificación de la dirección	97
Tabla 38. Calificación del control	99
Tabla 39. Calificación de la capacidad directiva.....	100
Tabla 40. Calificación del recurso humano	101
Tabla 41. Calificación del recurso infraestructura.	103
Tabla 42. Calificación del recurso tecnológico	104
Tabla 43. Calificación del recurso tiempo	106
Tabla 44. Matriz de evaluación de factores internos (EFI).....	108
Tabla 45. Matriz FODA	112
Tabla 46. Matriz FODA con cruce.....	114
Tabla 47. Presupuesto para las estrategias.....	118

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general proponer los lineamientos estratégicos que requiere la empresa La Casa del Perno Piura S.A.C. en el año 2014. La población de la investigación fueron diez trabajadores de la empresa, 170 clientes fijos y 3 empresas que son la competencia. La muestra estudiada fue el total de la población, ya que esta fue muy pequeña y se usó el tipo censal. Los datos fueron recogidos con la técnica de la encuesta, que fue aplicada una a los clientes fijos y otra a los trabajadores de la empresa, una entrevista al gerente y una guía de observación a las empresas competidoras. Se realizó la evaluación externa e interna, la primera obtuvo un ponderado de 2.99 lo cual quiere decir que la empresa aprovecha mejor las oportunidades y evita las amenazas, y la evaluación interna obtuvo un ponderado de 2.65 lo que se interpretó que la empresa capitaliza mejor las fortalezas y neutraliza las debilidades. Con la información de estas evaluaciones se realizó la propuesta del direccionamiento estratégico y de las estrategias para la empresa La Casa del Perno Piura S.A.C lo cual es parte del plan estratégico para que la empresa tenga un crecimiento a largo plazo y ya no administre de manera empírica sino siguiendo un proceso y teniéndolo claro.

Palabras claves: visión, misión, análisis interno, análisis externo, estrategias.

ABSTRACT

The present research had as general objective to propose strategic guidelines that required the company Bolt House Piura SAC in 2014. The population of the research were ten employees of the company, 170 regular customers and 3 companies that are competitive. The sample studied was the total population, since this was very small and the census type was used. Data were collected with the survey technique, which was applied to each fixed customers and other employees of the company, an interview with the manager and an observation guide to competing companies. External and internal evaluation was conducted, the first obtained a weight of 2.99 which means that the company makes better use of the opportunities and avoid threats, and internal assessment obtained a weighted 2.65 which was interpreted that the company capitalizes better the strengths and weaknesses neutralized. With the information from these assessments the proposed strategic direction and strategies for the company Bolt House Piura SAC which is part of the strategic plan for the company to have a long-term growth and no longer administered empirically performed but following a process and having it clear.

Keywords: view, mission, internal analysis, external analysis, strategies.