



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN
LA EMPRESA FAMILIAR TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE
TARAPOTO EN EL AÑO 2014”**

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

**AUTORA:
GRECIA BRAIR SÁNCHEZ TANTALEÁN**

**ASESORA:
LIC. SEIDY JANICE VELA REATEGUI**

TARAPOTO - PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

LIC. MICHAEL AREVALO ACHING

Director de escuela Profesional de Administración

M.SC. Alberto Sotero Montero

LIC. SEIDY JANICE VELA REATEGUI

Dedicación

A mi madre, porque a pesar de mis tropiezos siempre está tendiéndome la mano para ayudar a levantarme.

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por darme la vida, por regalarme el título más grande de toda mujer ser Madre, a mi esposo por su apoyo incondicional, en especial a mi Madre por ser mi amiga y consejera, a los profesores siempre están pendientes de enseñarnos lo mejor para ser profesionales exitosos, y aquellas personas que siempre buscan mi bienestar estaré eternamente agradecida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

La suscrita, Grecia Brair Sánchez Tantaleán, con DNI N° 47115419 , domiciliado en Jr. Colón #196 Tarapoto, de la provincia de San Martín, egresado de la carrera profesional de administración de empresas, ha elaborado la tesis titulada; **“EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN LA EMPRESA FAMILIAR TODHOGRAR INVERSIONES E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2014”**, para optar el título profesional de Licenciado en administración de empresas, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo.

Declaro bajo juramento, que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier Institución Educativa. Igualmente dejo expresa constancia de que se han respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 16 de Junio del 2014

GRECIA BRAIR SANCHEZ TANTALEAN
DNI N° 47115419

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador, presento ante ustedes la tesis Titulada: "EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN LA EMPRESA FAMILIAR TODHOGRAR INVERSIONES E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2014", con la finalidad de evaluar la administración así mismo mejorar las acciones mediante un plan, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas.

Someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación, con la convicción de que le otorgarán el valor justo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se estimen por conveniente.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi más sincero agradecimiento a todos los colaboradores que de una u otra forma contribuyeron a esta tesis.

Tarapoto, 16 de Junio del 2014

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Página del jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaratoria de Autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Índice.....	7
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	13
Antecedentes y Fundamentación científica.....	13
Justificación.....	21
Problema.....	39
Hipótesis.....	39
Objetivos.....	39
II. MARCO METODOLÓGICO.....	40
2.1. Variables.....	40
2.2. Operacionalización de variables.....	41
2.3. Metodología.....	42
2.4. Tipo de estudio.....	42
2.5. Diseño.....	42
2.6. Población, muestra y muestreo.....	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.8. Métodos de análisis de datos.....	44

III. RESULTADOS.....	44
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
VIII. ANEXOS.....	71

RESUMEN

En la presente investigación titulada “EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN LA EMPRESA FAMILIAR TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2014”, con la finalidad de evaluar la administración así mismo mejorar las acciones mediante un plan, para el cual se hizo un análisis documental de información y una encuesta a la totalidad de los colaboradores es decir 10, así mismo se plantearon los objetivos como el de Conocer de qué manera se está llevando a cabo el proceso de PLANEACIÓN en la empresa familia TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014, Conocer de qué manera se está llevando a cabo el proceso de ORGANIZACIÓN en la empresa familia TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014, Conocer de qué manera se está llevando a cabo el proceso de DIRECCIÓN en la empresa familia TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014, Conocer de qué manera se está llevando a cabo el proceso de CONTROL en la empresa familia TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014. Identificación de las deficiencias en la administración de la empresa familiar TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014. Elaborar y validar la propuesta de un plan de mejora para la empresa familiar TODHOGAR INVERSIONES E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014, el cual luego de ser desarrollados permitieron determinar las conclusiones siguientes: En la empresa TODHOGAR se parecía que desconocimiento de sus clientes, la utilización de las mismas promociones de descuento, la no capacitación a su personal, la mala planificación de las ventas, el control inoportuno de las mercaderías y el no otorgar beneficios extras a sus colaboradores por el esfuerzo o el cumplimiento de sus metas hacen que el proceso de planeación sea deficiente, y mientras sigan estos problemas la empresa no podrá desarrollar adecuadamente sus actividades comerciales, En la investigación se demuestra que en la empresa se desarrolla un proceso de organización inadecuado debido a que no se cuenta con un buen proceso de inducción de los trabajadores, así como no hay un proceso detallado de las funciones en cada uno de los puestos, así mismo la empresa tiene un bajo manejo en cuanto a las mercaderías a distribuir los cuales afectan directamente en la disponibilidad de productos para ser despachados, sin embargo existe un problema aun mayor que la gerencia no acepta recomendaciones de los vendedores el cual genera una clima laboral no adecuado para el desempeño de las funciones, En cuanto a la dirección se puede concluir que la investigación muestra que la gerencia no invierte en la capacitación del personal, no existe las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, además de esto la empresa no tiene un adecuado sistema de contratación de personal lo que es perjudicial al

momento de ponerlo en un puesto ya que esto desarrollara más las actividades debido al poco conocimiento y manejo que posee, El bajo control de las ventas el mal manejo de los inventarios y el incumplimiento de las metas y objetivos muestra que la empresa TODOHOGAR viene desarrollando un mal proceso de control el cual hace consideración que se viene desarrollando un mal manejo de la administración perjudicando drásticamente las actividades que se desarrollan, La investigación ha demostrado que la administración de TODOHOGAR se encuentra en un estado inadecuado por lo que tanto la aparición de problema así como la no realización de las actividades se ven gravemente motivadas a continuar incrementándose sin embargo la gerencia no realiza ninguna acción de mejora a fin de mejorar la calidad de servicio al cliente, La propuesta de un plan de mejora busca corregir los problemas principales encontrados en el proceso administrativo de la empresa, de aplicarse esta herramienta las debilidades encontradas en la presente empresa serian solucionadas satisfactoriamente ya que se potenciaría y mejoraría las habilidades del personal, para hacerlos más competentes, eficientes y productivos, así como mejorar sus utilidades en cuanto a las ventas efectuadas.

ABSTRACT

In the present investigation entitled "EVALUATION OF DIRECTORS AND PROPOSED PLAN FOR IMPROVEMENT IN THE FAMILY BUSINESS INVESTMENT TODHOGRAR EIRL CITY TARAPOTO IN THE YEAR 2014 "for the purpose of evaluating the administration likewise improve actions through a plan for which a documentary analysis of data and a survey of all the partners became ie 10 likewise targets like Knowing how raised is conducting the process in the company pLANNING INVESTMENT family TODHOGRAR EIRL city of Tarapoto in 2014, Date of how it is carrying out the process in the company of family ORGANIZATION TODHOGRAR INVESTMENTS EIRL city of Tarapoto in 2014, Date of how it is carrying out the process in the company of family ADDRESS TODHOGRAR INVESTMENTS EIRL city of Tarapoto in 2014, Date of how it is carrying out the process in the company of family CONTROL INVESTMENTS TODHOGRAR EIRL city of Tarapoto in 2014. Identifying deficiencies in the management of the family business TODHOGRAR INVESTMENTS EIRL city of Tarapoto in 2014. Develop and validate a proposed improvement plan for the family business TODHOGRAR INVESTMENTS EIRL Tarapoto city in 2014, which developed after being allowed to determine the following conclusions: In the company Todohogar that ignorance of their customers, using the same discount promotions, non-training their staff seemed, poor planning of sales, the wrong control over the goods and not to provide extra benefits to their employees for the effort or the fulfillment of your goals make the planning process is deficient, and as long these problems the company may not develop properly its business, the investigation shows that the company Bad organization process because you do not have a good induction process workers, and there is no detailed process functions is developed in each of posts, also the company has under management as to distribute the goods which directly affect the availability of products to be shipped, however there is an even greater problem that management does not accept recommendations from vendors which creates a work environment not suitable for the performance of the functions, in terms of the direction it can be concluded that research shows that management does not invest in staff training, no tools required for the performance of its functions, in addition to this company does not have an adequate system of recruitment which is harmful when put in a position as this develop more activities due to poor knowledge and management that has, under the control of the evil sales management inventories and failure of goals and objectives shows that the company is developing a bad Todohogar control process which makes consideration that has been developing mishandling administration drastically damaging activities that develop, research has shown that administration of Todohogar is in an inappropriate state so much the appearance of problem

and non-performing activities are seriously motivated to continue to increase but the management does nothing to improve in order to improve the quality of service customer, a proposed improvement plan seeks to correct the major problems encountered in the management process of the company, to apply this tool the weaknesses found in the present company would be resolved satisfactorily and that enhance and improve the skills of staff to make more competent, efficient and productive and improve their profits in terms of the sales.