



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**PROPUESTA DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA "SERVICIOS GENERALES JELA
EIRL – PIURA – 2010"**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Autor

JIMENEZ GARCIA, Agripino

Asesor Metodológico

ING. SEMINARIO ATARAMA, Mario

Asesor Temático

Eco. Mogollón Fernández, Luis Alberto

Piura, diciembre de 2010

EVALUACIÓN

**PROPUESTA DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA "SERVICIOS GENERALES JELA
EIRL - PIURA"**

Autor

JIMENEZ GARCIA, Agripino

Asesor Metodológico

ING. SEMINARIO ATARAMA, Mario

Asesor Temático

Eco. Mogollón Fernández, Luis Alberto

JURADO:

DEDICATORIA

Dedico la obra a quienes me debo:

En primer lugar a **Dios** como una ofrenda por darme sabiduría, paciencia y mostrarme opciones alternativas para facilitar el desarrollo del proyecto de tesis.

A mis padres Samuel y Meli, a mis hermanos por su constante e innegable colaboración, por brindarme su apoyo, su confianza, su amor y comprensión; así como su esfuerzo y sacrificio en mi formación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por iluminar mi vida, por darme la gracia de ser profesional, para estar al servicio de la comunidad y desempeñarme profesionalmente, de la mano con mis valores positivos; por mantener la fe a pesar de los obstáculos presentados a lo largo del desarrollo del presente proyecto.

A los docentes de la escuela de Ingeniería Industrial por enseñarnos a esforzarnos siempre, por formarnos profesionalmente que aunque pase el tiempo y otros senderos crucen mi vida, jamás olvidaré.

A mis padres, a mis hermanos, por su gran apoyo y confianza a lo largo de mis estudios profesionales.

Agradezco al gerente de la empresa Servicios Generales JELA EIRL – Piura: Sr. Johan Alex Ruiz Miranda, por su dedicación, disponibilidad de tiempo y valiosa información.

Agradezco de manera especial a mis asesores: Econ. Luis Alberto Mogollón Fernández, asesor temático y al Ing. Mario Seminario Atarama, asesor metodológico; por su apoyo, dedicación y por compartir conmigo sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de este proyecto de tesis, así como a todas aquellas personas que con su apoyo me ayudaron a culminar este trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

Cumpliendo con los preceptos que establece las normas de la Universidad César Vallejo de Piura, presento a su consideración el trabajo de graduación intitulado:

PROPUESTA DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA “SERVICIOS GENERALES JELA EIRL - PIURA”

La finalidad de la investigación se ha desarrollado en torno a una preocupación que la empresa SGJ –EIRL- PIURA no tenía un plan estratégico para su desarrollo y , el rubro en el que se conduce comercialización de combustible y maquinaria pesada, es considerado un mercado que precisa de un respaldo metodológico y científico para lograr su posicionamiento y productividad. Determinando que era necesario elaborar una propuesta al respecto, para lo cual se diseñó la estrategia del planeamiento estratégico, considerando tres (03) fases y otra fase adicional para la elaboración de la propuesta operativa, con el propósito de mejorar la estrategia y gestión empresarial: marco conceptual, diagnóstico de la situación, decisiones estratégicas y operativas.

En torno a lo antes mencionado, nos permitirá enriquecernos de vastos conocimientos, suficientes e innovadores a través del estudio de la ingeniería y la administración gerencial para enfrentar las exigencias del mundo que nos compete.

Apelamos a la comprensión principal del presente jurado y los demás espectadores. Agradecemos su opinión como también sus amplios conocimientos, además de brindarnos el soporte y la ayuda para mejorar nuestra calidad profesional como ingenieros y a la vez como personas.

RESUMEN

La empresa SG JELA EIRL, básicamente, no contaba con un Plan de gestión de aprovisionamiento, ni política de compras; la carencia de una visión y misión no permitía la identificación de todos los miembros de la empresa, así como su posicionamiento en el mercado con estándares de calidad.

La Tesis titulada "Propuesta de planeación estratégica para la competitividad de la empresa "Servicios Generales JELA EIRL - Piura", parte de la preocupación de la alta gerencia de encontrar creativamente su futuro deseado, creando alternativas posibles e ideas fuerza que estimulen la acción productiva a través de objetivos claros y decisivos, entendibles, viables y vitales para la organización empresarial.

En cuanto a la metodología, el diseño de investigación es Pre – Experimental. Dentro de este diseño, no se manipulan deliberadamente las variables, ya que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlas. Corresponde al estudio de casos con una sola medición. Se tomó como población de estudio a todo el personal de la PYME SGJELA EIRL que son un total de 22 personas, así como 66 clientes principales.

Luego de implementar la propuesta de planeamiento estratégico se obtuvo como principales hallazgos, los siguientes: el diagnóstico y análisis FODA con su respectiva matriz de interacción entre factores favorables, factores críticos de éxito y análisis de la situación financiera para evaluar la estrategia empresarial y su impacto en la productividad, proporcionando diseños y medidas para el incremento de las ventas, utilidades e inversiones. Del análisis de la situación financiera se concluye que el total de ingresos de la empresa se incrementó en 34.10%, el 2010 en relación al 2009 con la aplicación de estrategias propias del planeamiento estratégico; además se incrementó el total activo en un 79.90% y el total pasivo y patrimonio en un 81.90%. La rentabilidad de las ventas netas al 30 de setiembre de 2010 es de 5.67% y un margen bruto de utilidades de 60%.

El reconocimiento de la marca empresarial y las estrategias de marketing logo, Página Web: www.grupojelax.Com.pe, y la política de la empresa al desarrollar estrategias de capacitación y entrenamiento al personal administrativo y comercial contribuyen a la eficacia y fortalecimiento de una cultura organizacional estratégica.

ABSTRACT

Jela SG EIRL company basically didn't have a procurement management plan, and a purchasing policy. The lack of vision and mission didn't allow the identification of all members of the company and its positioning in the market with quality standards.

The Thesis, entitled "Proposal of strategic planning for business competitiveness" - General Services Jela EIRL - Piura. Part of the concern of top management to find their desired future creatively, creating possible alternatives and ideas that stimulate productive action through clear objectives and decisive, understandable, viable and vital to the business organization

About its methodology, the research design is Pre - Experimental. within this design, don't handled deliberately the variables, the phenomena are observed in their natural context and for later be analyzed. Corresponds to the study of cases with a single measurement. Was taken as population of study to all the staff of the PYME SME SGJELA EIRL that are a total of 22 people, as well as 66 major customers.

After implementing the proposal of strategic planning was obtained as main findings the following: diagnosis and analysis FODA with the corresponding interaction matrix between favorable factors, critical factors of success factors and financial situation to assess the business strategy and its impact in the productivity, providing designs and measures to increase sales, profits and investment. An analysis of the financial situation is concluded that total of income of the was increased in a 34.10% percent during the year 2010 relative to the year 2009 with the application of own strategic of strategic planning, moreover. was increased the total assets in a 79.90% percent and the total liabilities and shareholders in a 81.90% percent. The profitability of the sales to 30 September 2010 is 5.67% percent and a gross profit margin of 60%.

The recognition of the corporate brand and the marketing strategies logo, Web page: www.grupojelax.Com.pe, and the company policy to develop training strategies and training to administrative staff and commercial contribute to the effectiveness and strengthening of a strategic organizational culture.

INDICE

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
PRESENTACIÓN
RESUMEN
INTRODUCCION

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2 Realidad Problemática.	16
1.3 Antecedentes.	
1.3.1 Antecedentes Locales.	17
1.3.2 Antecedentes Nacionales.	18
1.3.3 Antecedentes Internacionales.	19
1.4 Formulación del Problema.	
1.4.1. Pregunta General.	21
1.4.2. Preguntas Específicas.	21
1.5 Justificación	
1.5.1 Justificación Científica.	21
1.5.2 Justificación empresarial	22
1.5.3 Justificación Tecnológica	22
1.5.4 Justificación del Investigador	22
1.6 Limitaciones	23
1.7 Objetivos	
1.7.1 Objetivo General	23
1.7.2 Objetivos Especificos	23

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2. Marco referencial científico	
2.1 Marco teórico	25
2.1.1. Servicios Generales JELA EIRL	25
2.1.2. Planeación Estratégica.	25
A. Base Teórica.	
1. Planeación estratégica	25
2. Estrategias.	28
3. Modelo de planeación estratégica	34

3.1	Concepto de misión y objetivos de la empresa	34
3.2	Búsqueda de valores	34
3.3	Los valores estratégicos	34
3.4	Formulación de la misión	35
3.5	Qué es la misión y porque es importante	35
3.6	Identificación de valores, visión, misión y estrategias percibidas.	36
3.7	Análisis Interno y Externo.	36
3.7.1	Análisis Interno	36
3.7.2	Análisis externo	36
3.8	Formulación de la nueva misión empresarial	36
3.9	Determinación de Objetivos	37
3.10	Formulación de las estrategias	37
3.11	Asignación de recursos	38
3.12	Quiénes deben ser los pensadores estratégicos	38
3.13	Eficiencia administrativa	39
3.14	Optimización de Recursos.	39
3.15	Calidad de servicio.	39
3.16	La competitividad y rentabilidad	40
2.1.1.3.	Descripción de las fases del Planeamiento Estratégico	41
2.1.1.4.	Descripción de fases por actividades	42
2.1.2.	Marco Conceptual	
2.1.2.1.	Planeamiento estratégico	44
2.1.2.2.	Competitividad y productividad	44

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. Metodología.

3.1 . Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis General.

46

3.1.2. Hipótesis Específicas.

46

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual

46

3.2.2. Definición operacional

47

3.3. Metodología.

3.3.1. Diseño de Investigación.

47

3.4. Población – Muestra.	48
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	50
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	51

CAPITULO IV: DESARROLLO DE LA INGENIERÍA

4. Desarrollo de la ingeniería	
4.1. Fase n°1	
4.1.1. Visión	53
4.1.2. Misión e Ideas Maestras	55
4.1.3. Valores.	57
4.2. Fase N°2.	
4.2.1. FODA (OA)	60
4.2.2. Fuerzas competitivas	61
4.2.3. FODA (FD)	66
4.2.4. Distribución y evaluación interna	67
4.3. Fase N°3.	
4.3.1. Objetivos	73
4.3.2. Principios Corporativos	75
4.3.3. Políticas	76
4.3.4. Creencias	76
4.4. FASE N°4.	
4.4.1. Toma de decisiones mediante matriz de correlaciones	77

CAPITULO V: DESCRPCIÓN Y DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados	
5.1.1. Análisis FODA.	79
5.1.2. Matriz de interacción entre factores críticos de éxito.	79
5.1.3. Análisis de la situación financiera.	79
5.1.4. Estrategia Global (proyectos estratégicos).	80
5.1.4.1. Elaboración de proyectos	80
5.1.3.2. Matriz: correlación proyectos – objetivos.	82

5.2. Discusión de los resultados	
o Fase 1: Marco conceptual	83
o Fase 2: Diagnóstico de la situación	86
o Fase 3: Decisiones estratégicas	90
o Fase 4: Decisiones operativas	90

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6. Conclusiones y sugerencias	
6.1. Conclusiones	93
6.2. Sugerencias	95

CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Descripción de fases del Planeamiento Estratégico	41
Figura N° 02: Descripción de fases por actividades	42
Figura N° 03: La Evaluación Externa 01	58
Figura N° 04: La Evaluación Externa 02	59
Figura N° 05: Fuerzas competitivas	60
Figura N° 06: La evaluación Externa	65
Figura N° 07: Cadena de Valor	66

INDICE DE TABLAS

Tabla N ° 01: Relación de principales clientes – combustibles y lubricantes	61
Tabla N ° 02: Relación de principales clientes – Renta car y de maquinaria	61
Tabla N ° 03: Matriz correlación Proyectos – Objetivos	82