FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA AFOCAT-TRANS REGION PIURA-2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Silva La Chira, Naddia Berenice

ASESOR:

Mg. More Valencia, Rubén

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

PIURA – PERÚ

2017

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 5:00 pm del día VIERNES 21 de JULIO del 2017.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

"ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA AFOCAT-TRANS REGION PIURA-2017"

Sustentada por:

SILVA LA CHIRA, NADDIA BERENICE

(Apellidos) (Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

RECOMIENDAN

Presidente(a) del Jurado : Mg. Rubén More Valencia
Nombres y Apellidos — Firma

Miembro del Jurado : Dr. Freddy Castillo Palacios
Nombres y Apellidos — Firma

Miembro del Jurado : Mg. Carmen Noblecilla Saavedra
Nombres y Apellidos — Firma

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a DIOS y a la VIRGEN MARIA, a mis lindas hijas, Andrea y Stefhany, quienes son mi fuente de inspiración y me impulsan siempre a salir adelante y finalmente a mi familia por su apoyo incondicional ya que contribuyeron siempre para la culminación de mi carrera universitaria.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional porque siempre están conmigo en los momentos más difíciles y a mis docentes quienes día a día contribuyeron en mi formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Silva La Chira Naddia Berenice con DNI N° 45253538, 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.

Naddia Berenice Silva La Chira

45253538

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Expongo mi tesis titulada “estrategias empresariales para orientar la competitividad de la empresa AFOCAT-Trans Región Piura-2017” en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Licenciado en Administración.

El siguiente estudio consta de siete capítulos teniendo en cuenta la estructura de la universidad: Primer Capítulo la Introducción, Segundo Capitulo el Marco Metodológico, Tercer Capítulo Resultados, Cuarto Capitulo es la Discusión de los resultados, Quinto Capítulo Conclusiones, Sexto Capítulo Recomendaciones y Séptimo Capítulo la Propuesta, de ahí abarca las referencias, llegando a discutir que tanto colaboradores como los clientes de la empresa no tienen una buena percepción del servicio; no existe un alto grado de productividad y un buen nivel de orientación al mercado.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA ……	1
DEDICATORIA ……	3
AGRADECIMIENTO ……	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD ……	5
PRESENTACION ……	6
ÍNDICE ……	7
RESUMEN ……	10
ABSTRACT ……	11
I. INTRODUCCIÓN ……	12
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA ……	12
1.2. TRABAJOS PREVIOS ……	14
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA ……	19
1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA ……	27
1.4.1. PREGUNTA GENERAL ……	27
1.4.2. PREGUNTAS ESPECIFICAS ……	27
1.5. JUSTIFICACION ……	27
1.6. OBJETIVOS ……	29
1.6.1 OBJETIVO GENERAL ……	29
1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS ……	29
II. METODO ……	30
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION ……	30
2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION ……	30
2.3. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO ……	33
2.3.1. POBLACION ……	33
2.3.2. MUESTRA ……	33
2.3.3. MUESTREO ……	33
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ……	34
2.4.1. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ……	34
2.5. MÉTODOS Y ANÁLISIS DE DATOS ……	34
2.6. ASPECTOS ÉTICOS ……	34

III. RESULTADOS ……. 35

3.1. ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AFOCAT – TRANS REGIÓN PIURA 35

3.2 ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA AFOCAT – TRANS REGIÓN PIURA. 37

3.3. ANALIZAR LA ORIENTACIÓN AL MERCADO DE LA EMPRESA AFOCAT- TRANS REGIÓN PIURA. 40

IV. DISCUSION ……. 42

V.CONCLUSIONES……. 47

VI. RECOMENDACIONES ……. 49

VII. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD 50

7.1. INTRODUCCION …….. 50

7.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA ……. 51

7.3. JUSTIFICACION ……. 51

7.4. ANALISIS FODA …….. 52

7.5. ANALISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO …….. 53

7.6. MERCADO META ……. 59

7.7. ESTRATEGIAS …… 59

7.8. VIABILIDAD ECONOMICA FINANCIERA…… 72

7.9. MECANISMO DE CONTROL …… 75

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS ……. 77

ANEXOS …… 79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº01: CALIDAD DE SERVICIOS- CLIENTES 34

TABLA Nº02: CALIDAD DE SERVICIOS- COLABORADORES 36

TABLA Nº03: PRODUCTIVIDAD-COLABORADORES 37
TABLA Nº04: ORIENTACION AL MERCADO-CLIENTES 39
TABLA Nº05: ORIENTACION AL MERCADO-COLABORADORES 40
TABLA Nº06: PARQUE VEHICULAR ESTIMADO SEGÚN DEPARATAMENTO 2004-2013 54
TABLA Nº07: PARQUE VEHICULAR ESTIMADO SEGÚN DEPARTAMENTO 2004-2013 55
TABLA Nº08: IMPLEMENTACION DE PUNTO DE VENTA 63
TABLA Nº09: CAPACITACIONES 63
TABLA Nº10: PROMOCIONES 64
TABLA Nº11: ALIANZAS ESTRATEGICAS 64
TABLA Nº12: PRESUPUESTO DE ESTABLECIMIENTO DE VENTA 68
TABLA Nº13: PRESUPUESTO DE PROMOCIONES 68
TABLA Nº14: PRESUPUESTO DE CAPACITACIONES 69
TABLA Nº15: PRESUPUESTO DE ALIANZAS ESTRATEGICAS 69
TABLA Nº16: PRESUPUESTO DE COSTO-BENEFICIO 70
TABLA Nª 17: VENTAS 2014 70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación Estrategias empresariales para orientar la competitividad de la empresa Afocat-Trans Región Piura-2017, tuvo objetivo Determinar las estrategias empresariales para orientar la competitividad de la empresa Afocat- Trans Región Piura , siendo la

presente investigación de tipo Descriptivo , para la realización del diagnóstico y determinar la percepción de la calidad del servicio , los niveles de productividad y el nivel de orientación al mercado se aplicó una encuesta a colaboradores y a clientes y una entrevista al gerente de la empresa llegando a la conclusión de que desde el punto de vista de los clientes y colaboradores no existen una buena percepción de la calidad del servicio de la Empresa Afocat Trans Región Piura , además los colaboradores manifestaron que no existe un alto grado de productividad y la empresa no tiene una adecuada orientación al mercado ya que no hace diferenciación de clientes y estableciendo que las estrategias a aplicarse en la empresa serán la Implementación de nuevos puntos venta, Capacitaciones, Realización de promociones y Realización de alianzas estratégicas con clínicas y hospitales.

Palabras clave: competitividad, estrategias empresariales, productividad

ABSTRACT

This business research strategy work was Made to point The competitiveness of The Afocat Trans Región Piura - 2017 Company. Being this research of descriptive type. It was Made to make a conclusión and determine The Quality of The service, The levels of production and orientation it The Market. We Made a survey between The workers, clients and general manager of The Company and we got the conclusión that from clients and workers angle, they do not have a good perception of The quality of The service of the Afocat Trans Región Piura Company. In addition, the workers said that there is not a high production and The Company does not have a good orientation to The market, since they do not make any distintion between their clients,
Establishing that the estrategias to make in The Company will be: new places sell their products, promotions and strategic alliances whit clinics and hospitals.

Words: Competitivenes, Strategy work, Production