



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

denominada:

**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ESTRATEGIAS PARA
LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN LA
EMPRESA J&D NETWORKING - CHICLAYO**

AUTOR:

**Bach. CERQUERA SALDAÑA VÍCTOR MARTÍN
BOHORINSON**

PIMENTEL – PERÚ

2012

RESUMEN

El presente trabajo de título tuvo como objetivo general, desarrollar un Plan de Estrategias para mejorar la Gestión del Servicio. La empresa está inmersa en el mercado de Venta y Servicio de Reparación de Equipos de Cómputo, y la propuesta consiste en definir estratégicas adecuadas, que permitan a la empresa desarrollarse de mejor forma y competir de manera eficiente y eficaz en el mercado en el cual se desarrolla, que corresponde a la versátil y creciente industria de las computadoras.

La metodología propuesta para abordar este desafío se enfocó a efectuar una revisión de la Misión y Visión de la empresa; su estructura y objetivos. Además de un análisis del entorno bajo el cual la empresa actúa, con el fin de identificar las oportunidades y amenazas que se generan mediante el modelo de las cinco fuerzas de Porter. Por otro lado, se realizó un análisis interno de la empresa; a fin de reconocer las fortalezas y debilidades que la empresa posee. Posteriormente, se planteó el análisis FODA que, complementado con la definición de misión de empresa cimentó las bases para realizar el Plan de Estrategias, el que se desarrollara basándose en la metodología del modelo de planificación estratégica.