



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;  
denominada:

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA  
MEJORAR LA CALIFICACIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL EN LA  
EMPRESA PANALZA E.I.R.L. - CHICLAYO.**

**Autores:**

**Bach. DIANA VANESSA MUÑOZ TUESTA**

**Bach. WILMER BACA FLORES**

**Pimentel – Perú**

**2010**

## RESUMEN

La presente tesis se realizó en la empresa PANALZA E.I.R.L, que se dedica a la producción, procesamiento, comercialización de miel de abeja, algarrobina, bebidas y alimentos 100 % naturales; en donde encontramos que no existe un sistema de gestión logística características que permitieron formular el problema de investigación, referido al inadecuado servicio y mala atención al cliente, la falta de capacitaciones

El objetivo de la tesis se centra en proponer la teoría de Restricciones como filosofía de gestión de PÉREZ PRAVIA para mejorar la calificación técnica del personal en la empresa PANALZA E.I.R.L entre otros para argumentar el problema de investigación y fundamentar la hipótesis que quedó formulada de la siguiente manera: Si se propone una estrategia de Gestión Logística basado en la teoría de Restricciones como filosofía de gestión de Pérez Pravia entonces lograremos mejorar la calificación técnica del personal en la empresa PANALZA E.I.R.L.Chiclayo-2010.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; La muestra quedó definida 100 clientes, 1 gerente, 6 trabajadores; se usó la técnica de entrevista, observación y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere un sistema de gestión Logística para mejorar la calificación técnica del personal, posicionarse en el mercado y aumentar su rentabilidad.

## **ABSTRACT**

This thesis was made at PANALZA company, dedicated to the production, processing, and marketing of honey, carob syrup, food and beverage, 100% natural, where we find that there is no a logistics management system characteristics that allowed formulating the research problem, referred to inadequate service and poor customer service, lack of training.

The aim of the thesis is to propose the theory of constraints as a management philosophy by PÉREZ PRAVIA, in order to improve the technical performance of the staff in PANALZA EIRL company, among others to argue the research problem and support the hypothesis that was formulated as follows way: If a logistics management strategy is proposed, based on the theory of constraints as a management philosophy by Perez Pravia, then, the technical performance of the staff will get to be improved in the PANALZA EIRL company, Chiclayo – 2010.

The research is descriptive, analytical and proposal. The sample was set to 100 clients, 1 manager, and 6 workers. The interview, observation and survey techniques were used, for processing and analysis, the logical framework, inductive , deductive, descriptive and analytical methods were used, resulting that the company requires a Logistics Management System to improve the technical staff performance, place in the market and increase profitability.