



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

**PLAN ESTRATÉGICO BASADO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
OLFRA SAC – CHICLAYO, 2009.**

Autores:

Bach. WALTHER MARTÍN SEGURA FARRO

Bach. WILLIAM HERMINIO LÓPEZ SÁNCHEZ

Pimentel – Perú

2009

RESUMEN

El sector inmobiliario y de construcción ha cobrado un mayor auge en estas últimas décadas. Se estima que en el Perú la actividad inmobiliaria que hasta comienzos de 2008 crecía a tasas cercanas al 20%, se ha ido incrementando cada vez más en la actualidad, pese a la crisis internacional en la que vivimos. El Gobierno viene adoptando una serie de medidas para impulsar el crecimiento de la construcción, y en particular, de la actividad inmobiliaria en el Perú, principalmente a través del programa Techo Propio. De hecho, el impulso del sector público explicaría cerca del 50% del crecimiento del PBI en construcción durante el 2009.

En consecuencia, dicho sector exige mucho compromiso empresarial. Hoy en día las empresas no logran una eficiente gestión administrativa. Esto se contrasta con muchos antecedentes locales, nacionales e internacionales, demostrando así que se necesita de una gestión eficiente que permita llevar a cabo los objetivos planteados. Es por eso que se propone desarrollar un plan estratégico basado en la Gestión de Calidad Total de E. Deming que ayudará a la empresa constructora OLFRA SAC a mejorar su gestión administrativa mediante los principios expuestos en la teoría.

Esta tesis es de tipo descriptiva y analítica con propuesta. Al ser descriptiva detallamos la situación actual de OLFRA SAC. Es Analítica porque se explicó la realidad, identificando las causas de la problemática actual. Con propuesta, porque se elabora una propuesta acorde con la realidad, que permitirá solucionar la problemática planteada, sobre los negocios informales. Teniendo en cuenta una muestra de 20 clientes y 5 negocios, se aplicó entrevistas, encuestas y una guía de observación para el análisis y conclusión de los resultados. De lo arrojado, se pudo concluir que la gestión existente en esta empresa sufre muchas deficiencias en las áreas técnicas y operativas, generando bajas en la rentabilidad y poca liquidez.

ABSTRACT

The real estate and construction sector has gained greater momentum in recent decades. It is estimated that in Peru the real estate business until early 2008 grew by close to 20%, has been growing increasingly today, despite the international crisis in which we live. The Government has been adopting a series of measures to boost growth in construction, in particular, housing activity in Peru, mainly through the Techo Propio program. In fact, the momentum of public sector account for about 50% PIB growth in construction during 2009.

Consequently, the corporate sector requires much commitment. Today, companies fail to achieve an efficient management.

This contrasts with many local history, national and international, demonstrating that is needed to enable efficient management to carry out the objectives. That's why plans to develop a strategic plan based on Total Quality Management E. Deming to help the construction company OLFRA SAC to improve the administration by the principles in the theory.

This thesis is the type descriptive and analytic with proposal. When describing in detail the present situation of OLFRA SAC. Is analytical because the reality is explained by identifying the causes of the current problems. As proposed, because it prepares a proposal in line with reality, which will resolve the issues raised on informal businesses. Considering a sample of 20 clients and 5 business, applied interviews, surveys and an observation guide for the analysis and conclusion of the results. From the cast, it was concluded that the existing management in this company suffers many deficiencies in the technical and operational areas, resulting in low profitability and cash poor.