



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE BENCHMARKING BASADO EN EL MERCADO DE LOJA, ECUADOR
PARA MEJORAR LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS EN EL INTERIOR DEL
MERCADO MODELO DE CHICLAYO**

Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración.

Autores:

Bach. Diaz Correa Ari Frank

Bach. Tarrillo Fernández Víctor Steve

Pimentel, Perú 2015

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de Benchmarking basado en el mercado de Loja, Ecuador para mejorar las Políticas Administrativas en el Interior del mercado Modelo de Chiclayo.

El estudio muestra los resultados de gran trascendencia obtenidos de una investigación cuantitativa de tipo “descriptivo – propositivo” desarrollado en el interior del mercado Modelo de Chiclayo, basándose en la perspectiva de reconocimiento que hoy en día goza el mercado de Loja, Ecuador.

Los resultados obtenidos determinaron que no se cuenta con un plan que permite desarrollar y ejecutar Políticas Administrativas de tal manera que incremente su eficiencia y eficacia organizacional.

Se llegó a la conclusión que la implementación de una propuesta de Benchmarking en el mercado Modelo de Chiclayo, contribuirá a mejorar sus Políticas Administrativas, generando un clima organizacional adecuado; brindando mejores oportunidades a todos los integrantes y estos por ende ofrecer una mejor atención al cliente.

Finalmente se concluye que los factores influyentes en la determinación de las Políticas Administrativas en el interior del mercado Modelo de Chiclayo es debido al poco compromiso que tiene el área Administrativa para con todos los comerciantes.

ABSTRACT

The following research was to develop a proposal overall objective of market-based Benchmarking of Loja, Ecuador to improve the Administrative Policy on the Internal Market Model Chiclayo.

The study shows highly significant results obtained from a quantitative investigation of type "descriptive - purposing" developed within the market model Chiclayo, based on the perspective of recognition that today enjoys market Loja, Ecuador.

The results determined not to have a plan that allows developing and implementing such Administrative Policies to increase its efficiency and organizational effectiveness.

It is concluded that the implementation of a proposed Benchmarking Model Chiclayo, market help improve their Management Policy, generating an appropriate organizational climate; providing better opportunities for all members and they therefore provide better customer service.

Finally it is concluded that an influential factor in determining the Administrative Policies within the market model Chiclayo is due to little commitment to the Administrative area with all traders.