



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## **“IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JL CABA S.A.C., LIMA-PERÚ, 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Joselyn Castillo Baes

**Asesor:**

**Mg. Richard Alejandro Aguirre Camarena**

<https://orcid.org/0000-0002-3435-067X>

**Lima - Perú**

2025

## Informe de Similitud

 Página 2 de 141 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trnoid::1:3354108015

### 17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
www.coursehero.com		2%
2	Trabajos del estudiante	
Universidad Privada del Norte		<1%
3	Internet	
tesis.ucsm.edu.pe		<1%
4	Internet	
dokumen.pub		<1%
5	Internet	
hdl.handle.net		<1%
6	Internet	
repositorio.upn.edu.pe		<1%
7	Internet	
core.ac.uk		<1%

## Tabla de contenido

Índice de tablas .....	8
Índice de Figuras.....	10
RESUMEN EJECUTIVO.....	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Antecedentes .....	13
1.1.1. Antecedentes de la empresa.....	15
1.2. Descripción de la empresa.....	16
1.3. Cultura Organizacional de la empresa .....	18
1.3.1. Visión.....	18
1.3.2. Misión.....	18
1.3.3. Valores .....	19
1.4. Estructura Organizacional .....	20
1.4.1. Organigrama Funcional .....	20
1.5. Formulación del problema .....	22
1.5.1. Problemática General.....	23
1.5.2. Problemática Específica.....	23
1.6. Objetivos .....	23
1.6.1. Objetivo General.....	23
1.6.2. Objetivos Específicos.....	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	25
2.1. Investigación de la variable .....	25
2.2. Herramientas de un Análisis Organizacional.....	28
2.2.1. Planeación estratégica.....	28
2.3. Análisis Externo.....	29
2.3.1. Análisis PESTLE .....	29
2.3.2. Análisis de las 05 Fuerzas Porter.....	31
2.3.3. Matriz de Perfil Competitivo (MPC).....	33
2.3.4. Matriz de Evaluación Factores Externos (EFE).....	35

2.4.	Análisis Interno.....	36
2.4.1.	Análisis AMOFITH.....	36
2.4.2.	Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).....	38
2.5.	Estrategia.....	40
2.6.	Matriz FODA.....	40
2.7.	Variable 1: Estrategias de diversificación.....	41
2.8.	Variable 2: Plan de Marketing.....	43
2.9.	Variable 3: Programa de Capacitación y Reclutamiento.....	45
2.10.	Balance Score Card.....	46
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....		48
3.1.	Apreciación inicial de la experiencia.....	48
3.2.	Análisis Externo de la Empresa.....	49
3.2.1.	Análisis PESTEL.....	49
3.2.2.	Análisis de las cinco fuerzas de Porter del Entorno de la Empresa.....	53
3.2.3.	Consolidado de Oportunidades y Amenazas.....	57
3.2.4.	Matriz de Perfil Competitivo.....	59
3.2.5.	Matriz EFE de Empresa.....	61
3.3.	Análisis Interno de la Empresa.....	63
3.3.1.	Análisis de Áreas Funcionales (AMOFITH).....	63
3.3.2.	Consolidado de Fortalezas y Debilidades.....	67
3.3.3.	Matriz EFI.....	69
3.4.	Matriz FODA.....	71
3.5.	Consolidado de las Estrategias FODA.....	77
3.6.	Formulación de Objetivos Estratégicos (E).....	83
3.6.1.	Objetivo Estratégico General.....	83
3.6.2.	Objetivos Estratégicos Específicos.....	84
3.7.	Plan de Mejora de Estrategias.....	84
3.7.1.	Estrategia 1: Diseñar estrategias de diversificación que permiten ampliar el mercado	84
3.7.2.	Estrategia 2: Implementar un plan de marketing que fortalece la imagen	

corporativa de la empresa .....	85
3.7.3. Estrategia 3: Implementar un nuevo modelo de capacitación y reclutamiento que facilita identificar la mano de obra calificada .....	85
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	86
4.1. Estrategias para el área administrativa de la empresa JL CABA S.A.C.....	86
4.1.1. Estrategia Principal: Diseñar estrategias de diversificación que permiten ampliar el mercado .....	86
4.1.2. Estrategia Secundaria: Implementar un plan de marketing que fortalece la imagen corporativa de la empresa .....	91
4.1.3. Estrategia Secundaria: Implementar un nuevo modelo de capacitación y reclutamiento que facilita identificar la mano de obra calificada .....	95
4.1.3.1. Explicación de la Estrategia Secundaria.....	95
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	100
5.1. Conclusiones.....	100
5.1. Recomendaciones .....	102
REFERENCIAS.....	104
ANEXOS.....	107

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Oportunidades y amenazas identificadas - Político.....	50
<b>Tabla 2.</b> Oportunidades y amenazas identificadas - Económico.....	50
<b>Tabla 3.</b> Oportunidades y amenazas identificadas - Social.....	51
<b>Tabla 4.</b> Oportunidades y amenazas identificadas - Tecnológico .....	52
<b>Tabla 5.</b> Oportunidades y amenazas identificadas - Ecológico.....	53
<b>Tabla 6.</b> Oportunidades y amenazas identificadas – Legal .....	53
<b>Tabla 7.</b> Oportunidades y amenazas identificadas – Clientes .....	54
<b>Tabla 8.</b> Oportunidades y amenazas identificadas – Proveedores.....	55
<b>Tabla 9.</b> Oportunidades y amenazas identificadas – Competidores .....	55
<b>Tabla 10.</b> Oportunidades y amenazas identificadas – Productos Sustitutos.....	56
<b>Tabla 11.</b> Oportunidades y amenazas identificadas – Nuevos Competidores.....	56
<b>Tabla 12.</b> Consolidado de Oportunidades y Amenazas.....	57
<b>Tabla 13.</b> Matriz de Perfil Competitivo (MPC) – JL CABA S.A.C. y Competidores .....	60
<b>Tabla 14.</b> Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) – JL CABA S.A.C.....	61
<b>Tabla 15.</b> Fortalezas y Debilidades identificadas en el área de administración.	63
<b>Tabla 16.</b> Fortalezas y Debilidades identificadas en el área de Marketing.....	64
<b>Tabla 17.</b> Fortalezas y Debilidades identificadas en el área de Operaciones.....	65
<b>Tabla 18.</b> Fortalezas y Debilidades identificadas en el área de Finanzas.....	65
<b>Tabla 19.</b> Fortalezas y Debilidades identificadas en el área de Información .....	65
<b>Tabla 20.</b> Fortalezas y Debilidades identificadas en el área de Tecnología.....	66
<b>Tabla 21.</b> Fortalezas y Debilidades identificadas en el área de Talento H.....	67
<b>Tabla 22.</b> Consolidado de Fortalezas y Debilidades identificadas en el AMOFITH .....	67
<b>Tabla 23.</b> Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) – JL CABA S.A.C.....	69
<b>Tabla 24.</b> Matriz FODA – JL CABA S.A.C .....	73
<b>Tabla 25.</b> Estrategias FO – JL CABA S.A.C. ....	78
<b>Tabla 26.</b> Estrategias DO – JL CABA S.A.C.....	79

<b>Tabla 27.</b> Estrategias FA – JL CABA S.A.C. ....	81
<b>Tabla 28.</b> Estrategias DA – JL CABA S.A.C.....	83
<b>Tabla 29.</b> Ficha Técnica que corresponde a la estrategia principal (1) .....	89
<b>Tabla 30.</b> Impacto de resultados de implementar la estrategia principal (1).....	90
<b>Tabla 31.</b> Ficha Técnica que corresponde a la estrategia secundaria (2) .....	93
<b>Tabla 32.</b> Impacto de resultados de implementar la estrategia secundaria (2) ....	94
<b>Tabla 33.</b> Ficha Técnica que corresponde a la estrategia secundaria (3) .....	97
<b>Tabla 34.</b> Impacto de resultados de implementar la estrategia secundaria (3) ....	99

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Ubicación geográfica de la empresa.....	16
<b>Figura 2.</b> Organigrama de la empresa .....	21
<b>Figura 3.</b> Ejemplo de una MPC para tres compañías .....	32
<b>Figura 4.</b> Ejemplo de una MPC para tres compañías .....	34
<b>Figura 5.</b> Ejemplo de una Matriz EFE para un complejo de cines de diez salas	35
<b>Figura 6.</b> Ejemplo de una Matriz EFI para una tienda que vende equipos de cómputo .....	39
<b>Figura 7.</b> Esquema general de un ejemplo de una Matriz FODA .....	41
<b>Figura 8.</b> Carta de autorización de uso de información de empresa .....	108
<b>Figura 9.</b> Hoja RUC de la empresa .....	109
<b>Figura 10.</b> Acta de aprobación del plan COVID-19 .....	111
<b>Figura 11.</b> Orden de Servicio para el servicio de mantenimiento y reparación del sistema de extracción de aire.....	112
<b>Figura 12.</b> Orden de Servicio para la remodelación y acondicionamiento de ambientes.....	113
<b>Figura 13.</b> Orden de Servicio para la reparación de servicios higiénicos .....	114
<b>Figura 14.</b> Orden de Servicio para el servicio de mantenimiento de cisterna y tanque de agua.....	115
<b>Figura 15.</b> Página en red social de Facebook de la empresa JL CABA SAC.	116
<b>Figura 16.</b> Actividad de confraternidad junto a personal de JL CABA SAC ...	117
<b>Figura 17.</b> Reunión de trabajo junto a personal de JL CABA SAC.....	118
<b>Figura 18.</b> Finalización jornada laboral junto a participante área operativa .....	119
<b>Figura 19.</b> Oficina de la empresa JL CABA SAC Antigua Sede – Foto Ext....	120
<b>Figura 20.</b> Oficina de la empresa JL CABA SAC Nueva Sede – Foto Ext .....	121
<b>Figura 21.</b> Oficina de la empresa JL CABA SAC (Nueva Sede) - Oficina .....	122
<b>Figura 22.</b> Maquinarias y equipos de la empresa JL CABA SAC .....	123
<b>Figura 23.</b> Movilidad de la empresa JL CABA SAC.....	124
<b>Figura 24.</b> Operarios de la empresa JL CABA SAC en ejecución de servicio	125

<b>Figura 25.</b> Operarios de la empresa JL CABA SAC en ejecución de servicio de mantenimiento de cisternas de agua.....	126
<b>Figura 26.</b> Servicio de mantenimiento de letreros del MIMP .....	127

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en la empresa JL CABA S.A.C., empresa dedicada a servicios de construcción y mantenimiento en Lima. Durante la experiencia laboral se identificaron problemas en la gestión administrativa: dependencia casi exclusiva del sector público, ausencia de un plan de marketing y carencia de un modelo formal de capacitación y reclutamiento de personal técnico. El objetivo general fue implementar estrategias de gestión administrativa para mejorar los resultados de la empresa, estableciendo tres objetivos específicos: diversificar el mercado, fortalecer la imagen corporativa mediante un plan de marketing e implementar un modelo de capacitación y reclutamiento que asegure mano de obra calificada. El análisis externo (PESTEL y cinco fuerzas de Porter) mostró oportunidades en la inversión en infraestructura y digitalización, pero también amenazas como la inestabilidad política, la competencia informal y el incremento de costos. El análisis interno (AMOFITH y matriz EFI) reveló fortalezas como la experiencia en licitaciones y cumplimiento de plazos, frente a debilidades como la falta de marketing, planificación financiera y políticas de retención de personal. Con base en la matriz FODA, se formularon estrategias orientadas a diversificación, marketing y gestión del talento humano, cuya implementación permitió ampliar la participación en el mercado privado, mejorar el posicionamiento institucional y contar con técnicos especializados. Estos resultados fortalecieron la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Diversificación, Marketing, Capacitación.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2009). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Ansoff, I. (1976). *Estrategia corporativa*. Madrid: McGraw-Hill.
- Chandler, A. (1962). *Estrategia y estructura: Capítulos en la historia de la empresa industrial estadounidense*. Cambridge: MIT Press.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración: teoría, proceso y práctica*. México D.F.: McGraw-Hill Education. Obtenido de <https://www.mheducation.com/>
- Daft, R. (2010). *Teoría y diseño organizacional*. México D.F. : Cengage Learning.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de [https://moodle.fce.uncu.edu.ar/pluginfile.php/411010/mod\\_resource/content/1/Conceptos%20de%20Administraci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica-14%20Edic-David.pdf](https://moodle.fce.uncu.edu.ar/pluginfile.php/411010/mod_resource/content/1/Conceptos%20de%20Administraci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica-14%20Edic-David.pdf)
- De la Peña, A. (2010). *Proyecto empresarial*. Madrid: Pirámide. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Proyecto\\_empresarial/zd5UiZgn3ZYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=An%C3%A1lisis+del+entorno+empresarial&pg=PA18&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Proyecto_empresarial/zd5UiZgn3ZYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=An%C3%A1lisis+del+entorno+empresarial&pg=PA18&printsec=frontcover)
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Pearson Educación.
- Drucker, P. (2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá: Editorial Norma.
- Fernández Arena, J. (1985). *El proceso administrativo*. México D.F.: Editorial Diana.
- Hill, C., & Jones, G. (2011). *Administración estratégica: un enfoque integrado*. México D.F.: Cengage Learning.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2011). *Dirección estratégica*. Madrid: Pearson Educación.

- Kaplan, R., & Norton, D. (2000). *Cuadro de mando integral: The Balanced Scorecard*. Barcelona: Gestión 2000. Obtenido de <https://www.planetadelibros.com/libro-el-cuadro-de-mando-integral/29229>
- Kaplan, R., & Norton, D. (2004). *Mapas estratégicos: convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles*. Barcelona: Gestión 2000.
- Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2007). *Evaluación de programas de formación*. Barcelona: Gestión 2000.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. México D.F.: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. México D.F.: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.pearson.com/es-pe/>
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México D.F.: Cengage Learning.
- Martínez, A. J. (2005). *SAFARI A LA ESTRATEGIA Una visita guiada por la jungla del manejo estratégico*. New York: Free Press. Obtenido de [https://www.academia.edu/7801358/SAFARI\\_A\\_LA ESTRATEGIA\\_Una\\_visita\\_guiada\\_por\\_la\\_jungla\\_del\\_management\\_strat%C3%A9gico](https://www.academia.edu/7801358/SAFARI_A_LA ESTRATEGIA_Una_visita_guiada_por_la_jungla_del_management_strat%C3%A9gico)
- Mintzberg, H., & Quinn, J. (1993). *El proceso estratégico*. México D.F.: Pearson Educación.
- Mondy, W., & Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Pearson Educación.
- Niven, P. (2006). *El Cuadro de Mando Integral paso a paso*. Barcelona: Gestión 2000.
- Parmenter, D. (2010). *Indicadores clave de desempeño (KPI): desarrollando, implementando y usando KPIs ganadores*. Barcelona: Gestión 2000.
- Phillips, J. (2008). *El ROI de la formación*. Barcelona: Gestión 2000.

- Porter, M. (1980). *Estrategia competitiva: Técnicas para analizar industrias y competidores*. New York: Free Press.
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Madrid: Deusto.
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administración moderna*. México D.F.: LIMUSA.
- Robbins, C. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Serna, H. (2013). *Planeación y gestión estratégica*. Bogotá: 3R Editores.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de marketing*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Steiner, G. (1999). *Planeación estratégica: lo que todo director debe saber*. Ciudad de México: CECSA.
- Stoner, J., & Freeman, E. (2006). *Administración*. México D.F.: Prentice Hall.
- Wehrich, H. (1982). Long Range Planning. *The TOWS Matrix*, 15(2), 54-66.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Wheelen, T., & Hunger, J. (2013). *Administración estratégica y política de negocios*. México D.F.: Pearson Educación.
- Wheelen, T., Hunger, D., Hoffman, A., & Bamford, C. (2018). *Dirección estratégica y política empresarial: Globalización, innovación y sostenibilidad*. Boston: Pearson.