



**REYES DE LA SELVA: DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES
CRÍTICOS DE ÉXITO, DE 25 EMPRESAS DE LA REGIÓN UCAYALI**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el
grado de Magister en Administración de Empresas por:**

Karla del Rocío Huamán Lovera

Oscar Brend Malca Quispe

Carlos Enrique Ramos Torero

Joe Jonathan Vegas Arenas

Programa Magíster a Tiempo Parcial Pucallpa 2014 - I

Pucallpa, 15 de Mayo de 2017

Maestría en: Magíster en Administración de Empresas
Título de la tesis: **Los Reyes De La Selva: “Determinación de los factores críticos de éxito de 25 empresas de la región Ucayali”**
Autor(es):
- HUAMAN LOVERA, Karla
- VEGA ARENAS, Joe
- RAMOS TORERO , Carlos
- MALCA QUISPE , Oscar

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo general de la presente investigación de tesis es Identificar cuáles son los factores críticos de éxito de 25 empresas de la región Ucayali. Los objetivos específicos son los siguientes:

- ✓ Identificar y desarrollar cuales son los factores críticos de éxito más relevantes y en común, de 25 empresas de la región Ucayali
- ✓ Evaluar el grado de relación entre los factores críticos de éxito encontrados y las 25 empresas de la región Ucayali.
- ✓ Describir los factores externos de la región Ucayali más relevantes, que influyan en las empresas ucayalinas.
- ✓ Evaluar la influencia entre los factores: social, económico, político-legal, tecnológico y ecológico de la región Ucayali; y los factores críticos de éxito.
- ✓ Comprender el grado de relación de 25 empresas Ucayalinas con la comunidad, bajo una dimensión social y cultural.

El presente trabajo se basa en dos conceptos generales: la empresa en Ucayali y los factores críticos de éxito.

Para el presente trabajo se realizó una investigación cualitativa, en base a fuentes primarias como, entrevistas y encuestas dirigidas a personal de organizaciones y entidades de la región Ucayali; además de fuentes de tipo secundaria como tesis, libros, revistas, páginas de internet, los cuales nos ayudaron a determinar los factores críticos de éxito para las empresas de la región Ucayali.

Para seleccionar las empresas de la región Ucayali, se ha utilizado como fuente, principalmente, la publicación de “PERÚ: THE TOP 10 000 COMPANIES (2015)”, que ha servido de guía al sector empresarial e inversionistas que deseen conocer el entorno de mercado a nivel nacional. Esta publicación nos ofrece una clasificación de las diez mil empresas formales peruanas con mayor nivel de ingresos por ventas declaradas en el país, durante el periodo 2015.

Es importante destacar que, en el listado utilizado en el presente estudio, existen empresas con presencia en otras ciudades del país y pertenecientes a grupos económicos que no son propios de la región. Pero debido a la decisión estratégica de operar en este mercado, aprovechando las oportunidades que analizaremos adelante. Estas empresas compiten por la participación de mercado local con sus similares y empresas locales, poseen cierto grado de independencia en sus operaciones respecto a su casa matriz y mantienen un reporte de ventas independiente. Para el ranking de ingresos por ventas según la publicación de Perú - THE TOP 10 000 COMPANIES, estas empresas presentan una posición independiente, reflejando ventas solo de la región Ucayali.

La metodología utilizada para determinar los factores críticos de éxito es la propuesta por Richard Caralli (2004), A través de ellos se logra tener una perspectiva sobre cuáles son las actividades más importantes que realizan las empresas para el logro de su misión y visión, estas a su vez permiten identificar los factores críticos de éxito para una determinada empresa o industria, esto es importante debido a que permite alinear los esfuerzos del personal, modificar planes estratégicos y alcanzar de los objetivos propuestos en el mismo.

Los resultados obtenidos en el estudio indican que los factores críticos de éxito de las 25 empresas de la Región Ucayali son seis, enumerados a continuación:

- 1) **Enfoque en la satisfacción del cliente:** tiene como objetivo lograr la satisfacción del cliente, basándose en el desarrollo de productos y servicios de calidad, que se ajusten a las necesidades del cliente; con un enfoque en la variedad de su oferta.

- 2) **Enfoque en estrategias competitivas:** su propósito es incrementar y mantener las ventas en base a estrategias competitivas enfocadas a fijación de precios y fuerza de ventas; así como el reconocimiento de factores externos que influyen en las ventas y son parte de las amenazas del mercado de la región, como la informalidad y los factores climatológicos.
- 3) **Gestión eficiente de recursos:** Se orienta a la gestión eficiente de los recursos y procesos de la empresa, sean estos financieros, logísticos o administrativos. También se apoyan en la necesidad de inversión en tecnología e innovación en favor de aumentar la capacidad productiva.
- 4) **Gestionar la integración del personal con la organización:** Se orienta a crear mecanismos para el desarrollo personal de los trabajadores dentro de la empresa en el marco de un buen clima laboral. Así como una buena, gestión de las comunicaciones dentro de la organización, como base para el trabajo en equipo.
- 5) **Captar personal calificado e identificado con la empresa:** Se enfoca en la captación y permanencia de personal altamente calificado, poseedores de una serie de valores como la honestidad, integridad, respeto, entre otros, muy importantes dentro de la cultura organizacional y necesarios para alcanzar el logro de sus objetivos en el corto y largo plazo.
- 6) **Imagen institucional:** Se basa en la difusión de características positivas de la empresa, a través de políticas de responsabilidad social con énfasis en su relación con la comunidad local, y estrategias de publicidad coherentes con medios regionales.

Estos seis factores críticos de éxito están en orden en orden de prioridad, como motivo del éxito de las empresas analizadas. Estos seis factores críticos de éxito derivados del presente estudio cualitativo, no pretenden ser una generalización obligatoria de las actividades que deben realizar las empresas en Ucayali para asegurar su éxito, sino una referencia para futuras investigaciones. A su vez, los factores externos presentes en la región Ucayali, influyen un continuo cambio en las estrategias de las empresas de la región y afectan sus actividades o factores de éxito.

En el futuro, se debe considerar abordar el tema de investigación desde otros puntos de vista, como clientes, proveedores, y grupos de interés en general. También se debe realizar un análisis cuantitativo, respecto a la relación del éxito de estas empresas con el crecimiento económico de la región Ucayali y como contribuye el mismo al desarrollo sostenible de las comunidades más vulnerables dentro del contexto de las legislaciones vigentes.

Resumen elaborado por los autores

