



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Capacidad organizacional y participación de mercado  
de las MYPES ferreteras de Tarapoto – 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES  
INTERNACIONALES**

**AUTOR:**

**Br. Espinoza Dextre, David Nicolás**

**ASESOR:**

**Mg. Terrones Borrego, Antonio Zalatiel**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Cooperación e Integración Económica**

**TARAPOTO - PERÚ**

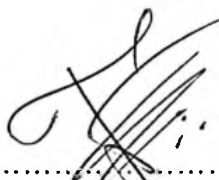
**2015**

## PÁGINA DEL JURADO



---

MBA. Silvestre Quintana Pumachoque  
Presidente



---

Mg. Alfonso Isuiza Pérez  
Secretario



---

Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y  
el conocimiento para escalar en  
la vida profesional.

A mis padres Raúl Espinoza y Nora  
Dextre por sus consejos y apoyo  
permanente

A mis primos Samuel y Ofelia por su  
ayuda valiosa y oportuna.

*DAVID NICOLAS*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento infinito a Dios por ser la luz que guía mi camino; a las autoridades de la Universidad César Vallejo a través de la Escuela de Postgrado me permitió realizar mis estudios de maestría; de igual manera a todos los docentes por compartir sus conocimientos y ser parte fundamental en nuestra formación profesional; con gratitud eterna a mi asesor de tesis Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego por su dedicación y orientación profesional y a todos los que contribuyeron en la elaboración del presente trabajo de investigación.

El autor.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **David Nicolás Espinoza Dextre**, estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con **DNI N°43724426**, respectivamente, con la tesis titulada "*Capacidad organizacional y participación de mercado de las MYPES ferreteras de Tarapoto - 2014*".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, enero del 2015.



Br. David Nicolás Espinoza Dextre

DNI N° 43724426

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada *“Capacidad organizacional y participación de mercado de las MYPES ferreteras de Tarapoto - 2014”* con la finalidad de evaluar la capacidad organizacional y establecer su relación con la participación de mercado de las MYPES ferreteras, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el grado de magister en Administración de Empresas y Relaciones Internacionales, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Problema.....	38
1.1.1. Problema general. ....	40
1.1.2. Problemas específicos.....	40
1.2. Hipótesis .....	41
1.3. Objetivos.....	41
1.3.1. Objetivo general.....	41
1.3.2. Objetivo específicos.....	41
II. MARCO METODOLÓGICO .....	43
2.1. Variable.....	43
2.2. Operacionalización de variables.....	43
2.3. Metodología .....	44
2.4. Tipo de estudio.....	44
2.5. Diseño de investigación .....	44
2.6. Población muestra y muestreo .....	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
2.8. Validación y confiabilidad .....	46
2.9. Métodos de análisis de datos .....	46
III. RESULTADOS.....	48
Tabla 30: Referencia de datos dimensión Gestión de procesos.....	78
IV. DISCUSIÓN .....	95
V. CONCLUSIÓN .....	100

VI. RECOMENDACIONES ..... 102

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 104

ANEXOS ..... 108

    Anexo N° 01. Matriz de consistencia. .... 109

    Anexo N° 02: Levantamiento de información..... 111

    Anexo N° 03: Estados de resultados integrales..... 114

    Anexo N° 04. Tabla de distribución de Fisher..... 119

    Anexo N° 05. Encuesta de capacidad organizacional. .... 120

    Anexo N° 06: Instrumento de medición de participación de mercado de las  
        empresas..... 123

    Anexo N° 07: Confiabilidad del instrumento capacidad organizacional ..... 124

    Anexo N° 08. Juicio de expertos. .... 127



## RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad determinar la relación entre la capacidad organizacional y la participación de mercado de las micro y pequeñas empresas ferreteras de la ciudad de Tarapoto – 2014.

El estudio fue de tipo no experimental y el diseño descriptivo correlacional; asimismo la muestra poblacional lo conformaron 05 empresas ferreteras con realidades similares; para la recolección de datos se utilizó la guía de entrevista y la entrevista, siendo los informantes los colaboradores de las MYPEs ferreteras y correspondía a 62 encuestas tabuladas en el programa SPSS 21.

Con la obtención de los resultados se pudo distinguir que la empresa Comercial Cajamarquino y Comercial Ferretera son los que cuentan con un 53% y 75% calificados en un nivel adecuado, es decir manejan correctamente los procesos de sus actividades, su infraestructura y su gestión financiera de sus empresas; de esta manera la hipótesis  $H_1$  cual menciona que la relación es significativa entre la capacidad organizacional y la participación de mercado de las micro y pequeñas empresas ferreteras de la ciudad de Tarapoto y es aceptada debido a que a través de la prueba F de Fisher se obtuvo un nivel de significancia menor al 0.05 contrastando de igual manera porque el F tabular (19.00) es menor al F calcular (23.976) ubicándose que la F calcular se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula  $H_0$  y por lo tanto, validando la hipótesis de la investigación.

Se llegó a la conclusión, que la capacidad organizacional según la dimensión liderazgo estratégico en la empresa ferretera Comercial Cajamarquino muestra un resultado adecuado, la empresa Comercial Ferretera S.A.C., es adecuado, la empresa Comercial Ferretería Huallaga es inadecuado, la empresa Comercial Ferretera Inversiones Rodolfo es regular y la empresa Ferretería Madecon es regular.

*Palabras claves: Capacidad organizacional, Participación de mercado.*

## ABSTRACT

This research was aimed to determine the relationship between organizational capacity and market share ferreteras micro and small enterprises in the city of Tarapoto - 2014.

The study was non-experimental and correlational descriptive design; also the population sample was made up 05 ferreteras companies with similar realities; data collection for the interview guide and interview was used, informants being collaborators MYPEs hardware stores and corresponded to 62 Weighted surveys in 21 SPSS program.

By obtaining the results, it could make the company Comercial Cajamarquino and Comercial Ferretera are those with 53% and 75% qualified at an appropriate level, it is properly handle its business processes, infrastructure and financial management their companies; thus the H1 hypothesis which states that the relationship is significant between the organizational capacity and market share of micro and small ferreteras companies Tarapoto and is accepted because through the Fisher F test was obtained a lower level of significance at 0.05 equally contrasting because the tabular F (19.00) is lower than the calculated F (23.976) placing the F is calculated in the rejection of the null hypothesis  $H_0$  and therefore, validating research hypothesis.

It is concluded that the organizational capacity as the leadership dimension strategic in the hardware Comercial Cajamarquino shows an appropriate result, Comercial Ferretera SAC is appropriate Comercial Hardware Huallaga is inadequate, Comercial Ferretera Investment Rodolfo is Regular and Hardware Madecon company is regular.

*Keywords: organizational capacity, market share.*