



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión  
empresarial de Mercantil Inca S.A., Chiclayo.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN:**

**ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTORES:**

Br. Martínez Zuloeta Susana Del Sol

Br. Monteza Ibañez Luis Angel

**ASESOR:**

Dr. Luis Jaime Collantes Santisteban

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Modelos y herramientas gerenciales

**Perú – 2018**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis abuelos, a mis padres, mis hermanos, a mi esposo y a mis sobrinos, por todo su apoyo.

***Susana***

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres, mis hermanos y a mi esposa, por su apoyo incondicional.

***Luis Angel***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios, por haber permitido culminar esta investigación, a los expertos y todos los que nos apoyaron para llevar a cabo este trabajo que nos permitirá crecer como profesionales y personas.

LOS AUTORES

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado,

A continuación les presentamos la tesis titulada: Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión empresarial de Mercantil Inca S.A., Chiclayo

El informe ha sido elaborado con el fin de obtener el grado de maestro en Administración de Negocios - MBA. Teniendo en consideración el aspecto ético en el progreso de esta investigación.

La investigación está compuesta por ocho divisiones, en la primera, engloba la realidad problemática, la presentación de la empresa Mercantil Inca S.A., las teorías relacionadas, la hipótesis y los objetivos en relación a la propuesta del plan estratégico para la mejora de gestión empresarial; en la segunda, se desarrolló la metodología utilizada en la investigación; en la tercera, se detalla los resultados obtenidos sobre las dimensiones de las variables, plan estratégico y gestión empresarial, mediante el programa estadístico SPSS y hoja de cálculo EXCEL; en las divisiones IV, V y VI se presentan la discusión, las conclusiones y recomendaciones respectivamente, en la séptima detallamos la propuesta, un bosquejo del plan estratégico a desarrollar y en la octava detallamos las referencias bibliográficas utilizando las normas APA y por último, al final del informe se hallan los anexos, con el instrumento utilizado en la investigación y las fotografías como evidencia.

Los autores

## ÍNDICE

<b>PAGINA DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vii
<b>ÍNDICE</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I: INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>1.1 Realidad Problemática</b> .....	14
<b>1.2 Trabajos previos</b> .....	16
1.2.1 A nivel Internacional: .....	16
1.2.2 A nivel Nacional:.....	16
1.2.3 A nivel Regional: .....	18
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....	18
1.3.1. Plan Estratégico .....	18
1.3.2 Gestión empresarial .....	24
<b>1.4 Formulación del Problema</b> .....	26
<b>1.5 Justificación e Importancia</b> .....	26
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	27
<b>1.7 Objetivos</b> .....	27
1.7.1 General: .....	27
1.7.2 Específicos .....	27
<b>II: MÉTODO</b> .....	28
<b>2.1 Diseño de investigación</b> .....	28
2.1.1 Tipo de investigación.....	28
2.1.2 Diseño de Investigación .....	28
<b>2.2 Identificación de variables</b> .....	28
2.2.1 Variable Dependiente.....	28
2.2.2 Variable independiente .....	29
2.2.3 Operacionalización de variables.....	30

<b>2.3 Población y muestra</b> .....	31
2.3.1 Población .....	31
2.3.2 Muestra .....	31
<b>2.5 Método de análisis de datos</b> .....	33
<b>2.6 Aspectos éticos</b> .....	34
<b>III: RESULTADOS</b> .....	35
<b>IV: DISCUSIÓN</b> .....	42
<b>V: CONCLUSIONES</b> .....	45
<b>VI: RECOMENDACIONES</b> .....	46
<b>VII: PROPUESTA</b> .....	47
<b>VIII: REFERENCIAS</b> .....	53
<b>ANEXOS</b> .....	55
<b>ANEXO N° 01: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A., Chiclayo</b> .....	56
<b>ANEXO N° 02: Matriz de Consistencia</b> .....	58
<b>ANEXO N° 03: Validación del instrumento por criterio de expertos</b> .....	59
<b>ANEXO N° 04: Evidencia Fotográfica</b> .....	71
<b>ANEXO N° 05: Sabana de datos del cuestionario aplicado</b> .....	72
<b>ANEXO N° 06: Sabana de datos del cuestionario piloto para la fiabilidad</b> .....	76
<b>ANEXO N° 07: Resultados</b> .....	77
<b>Acta de autorización de publicación de tesis</b> .....	81
<b>Acta de aprobación de originalidad de tesis</b> .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Población de trabajadores de la Mercantil Inca S.A .....	31
<b>Tabla 02.</b> <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos por variable</i> .....	32
<b>Tabla 03.</b> <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	34
<b>Tabla 04.</b> <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	34
<b>Tabla 05.</b> <i>Dimensión de la Formulación y Planteamiento</i> .....	77
<b>Tabla 06.</b> <i>Dimensión de la Implementación y Dirección</i> .....	77
<b>Tabla 07.</b> <i>Dimensión de la Evaluación y Control</i> .....	78
<b>Tabla 08.</b> <i>Dimensión de Identificación</i> .....	78
<b>Tabla 09.</b> <i>Dimensión de la Organización</i> .....	79
<b>Tabla 10.</b> <i>Dimensión de la Ejecución</i> .....	79
<b>Tabla 11.</b> <i>Dimensión del Control</i> .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 01.</i> Etapas del plan estratégico .....	20
<i>Figura 02.</i> El proceso estratégico – Formulación .....	22
<i>Figura 03.</i> La dirección estratégica – Implementación .....	23
<i>Figura 04.</i> El control estratégica – Evaluación .....	23
<i>Figura 05.</i> El proceso estratégico.....	24
<i>Figura 06.</i> Dimensión de la Formulación y Planteamiento .....	35
<i>Figura 07.</i> Dimensión de la Implementación y Dirección.....	36
<i>Figura 08.</i> Dimensión de la Evaluación y Control.....	37
<i>Figura 09.</i> Dimensión Identificación.....	38
<i>Figura 10.</i> Dimensión Organización .....	39
<i>Figura 11.</i> Dimensión Ejecución.....	40
<i>Figura 12.</i> Dimensión Control.....	40



## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es proponer si un plan estratégico 2019-2021 mejora la gestión empresarial de Mercantil Inca S.A.

La investigación se llevó a cabo mediante el diseño descriptivo - propositivo, dada la coyuntura empresarial, la importancia de planificar y ser estratégico frente a la competencia del mercado, se empleó un cuestionario aplicado a una muestra aleatoria de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. El instrumento consta de 33 ítems divididos en siete dimensiones, tres de planificación estratégica: Formulación - Planificación, Implementación - Gestión y Evaluación - Control; y cuatro de gestión empresarial: Identificación, Organización, Ejecución y Control, categorizados por la escala Likert.

La población considerada para el diagnóstico fue de 107 trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A., de los cuales 84 son muestra de estudio. Con los resultados obtenidos del cuestionario, se determinó que los trabajadores tienen poco conocimiento del plan estratégico y la gestión empresarial. Por lo tanto, se plantea proponer un plan estratégico 2019 - 2021 para la mejora de la gestión empresarial

Palabras clave: plan estratégico, gestión empresarial.

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation is to propose if a strategic plan 2019-2021 improvement to the business management of Mercantil Inca S.A.

The research was carried by means of the descriptive - propositive design, given the business juncture, the importance to plan and to be strategic the face of market competition, It was employed a questionnaire applied a aleatory sample of the workers of the company Mercantil Inca S.A. The instrument consists of 33 items divided into seven dimensions, three of strategic planning: Formulation - Planning, Implementation - Management and Evaluation - Control; and four business management: Identification, Organization, Execution and Control, categorized by the Likert scale.

The population considered for the diagnosis was 107 workers of the company Mercantil Inca S.A., of which 84 are study sample. With the results obtained from questionnaire, it was determined that the workers have little knowledge of the strategic plan and business management. Therefore, It is posed to proposed a strategic plan 2019 - 2021 for the improvement of business management

Keywords: Strategic plan, business management.

## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, DR. LUIS JAIME COLLANTES SANTISTEBAN, Asesor del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, **Bach. SUSANA DEL SOL MARTÍNEZ ZULOETA** y **Bach. LUIS ÁNGEL MONTEZA IBAÑEZ**, titulada: PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021 PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE MERCANTIL INCA S.A., CHICLAYO, constato que la misma tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 03 de Agosto de 2018



.....  
DR. LUIS JAIME COLLANTES SANTISTEBAN  
DNI: 16654135

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5