



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**

**INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Implementación de un plan estratégico para incrementar la efectividad  
de la empresa serviguer sac., 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

ARMAS CARRERA VICTOR JONATHAN

**ASESOR:**

Ing. CARLOS MENDOZA OCAÑA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión empresarial y productiva

**CHEPÉN-PERÚ**

**2018**

## Dedicatoria

Gracias a Dios por ser mi guía y darme  
fuerzas para lograr mis objetivos.

Dedicamos este trabajo de investigación  
principalmente a mi familia porque él es  
nuestra inspiración y nos da la capacidad  
de continuar el proceso para obtener el  
más ideal. deseados.

Finalmente, quisiera Sincero  
agradecimiento al presidente de la  
Universidad de Cesar Vallejo, quien realizó  
este trabajo con la ayuda de su orientación,  
conocimiento, enseñanza y colaboración.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Víctor Jonathan Armas Carrera con DNI N° 72104416 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chepén, Diciembre 2018

A handwritten signature in blue ink that reads "Jonathan Armas". The signature is stylized with a large initial 'J' and a prominent 'A'.

**ARMAS CARRERA VICTOR JONATHAN**

# Índice

Carátula .....	i
Página Del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Declaratoria de autenticidad .....	iv
Índice .....	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Introducción .....	9
1. Situación problemática .....	10
2. Presunción relacionada con el tema .....	12
3. Eficiencia .....	13
4. Justificación .....	14
I. Cuadro metodológico .....	15
I.1. Metodología .....	16
I.2. Características de estudio .....	16
I.3. Esquema de investigación .....	16
I.5. Variables .....	16
I.5.1. Caracterización de variables .....	16
I.6. Operacionalización de variables .....	17
I.7. Localidad, muestra y muestreo .....	18
I.8. Sistemáticas e instrumentales de recaudación de datos .....	19
II. Resultados .....	20
3.1. Examen de la firmeza actual .....	21
3.1.1. Generalizaciones .....	21
3.1.2. Eficiencia .....	21
3.1.3. Diferenciación de la eficiencia .....	24
3.1.4. Diferenciación de la eficacia .....	26
3.1.5. Efectividad .....	27
3.2. Valoración I - E .....	28
3.2.1. Examen PESTEC .....	28
3.2.2. Matriz (mpc) .....	29
3.2.3. Matriz (mefi) .....	30

II.1.1.	Matriz de (peyea).....	31
II.1.2.	Matriz del (bcg).....	33
II.1.3.	Matriz (ie) .....	34
II.1.4.	Matriz de la gran Estrategia (GE).....	35
III.	Discusión .....	40
IV.	Conclusiones .....	42
V.	Recomendaciones.....	44
4.	Referencias bibliográficas .....	46
5.	Anexos .....	47
A.	Anexo tablas .....	48
B.	Anexo de figuras .....	53

## Resumen

La vigente averiguación titulada “Implementación de un plan estratégico para incrementar la efectividad de la empresa Serviguer SAC, 2018”, inmerso en las hipótesis de la proyección estratégica, utilizó el plan observacional, con una averiguación de tipo característico Una región o modelo que emplea solo a 7 empleados que visitaron el comité de estrategia del puesto. Con este fin, se manejan varias matrices relacionadas con la planificación estratégica como tecnologías, tales como: central de factores I,E central de patrones de competencia, central DAFO, central de estado estratégico y valoración de trabajos, central del Grupo Consultor de Boston, gran habilidad La principal, la matriz de Rumelt, la principal de arbitraje y la principal cantidad del plan importante son finalmente respaldadas por una tarjeta de puntuación, que formula habilidades, imparciales y planes de acción para la colocación. Como resultado importante, podemos mejorar la eficiencia de realización de ventas en un 100%, y 14.81% Como porcentaje de eficiencia, se generó un ingreso de S / 333696.49 soles, lo que inspiró el encargo de todos los obreros en el área de estudio y, en última instancia, aumentó la eficiencia del área de solo 3% a 30%. 16.38%, consiguiendo así los imparciales de la colocación.

**Palabras claves:** Planeamiento estratégico, efectividad, eficiencia y eficacia

## **Abstract**

The current investigation entitled "Implementation of a strategic plan to increase the effectiveness of the company Serviguer SAC, 2018", immersed in the hypothesis of strategic projection, used the observational plan, with a characteristic type inquiry A region or model that uses only 7 employees who visited the position strategy committee. To this end, several matrices related to strategic planning are managed such as technologies, such as: central factors I, E central competition patterns, DAFO central, central strategic status and job valuation, central Boston Consulting Group, great strategy The matrix, the Rumelt matrix, the decision matrix and the amount matrix of the important plan are finally supported by a score card, which formulates skills, impartial and action plans for placement. As an important result, we can improve the efficiency of sales performance by 100%, and 14.81% As a percentage of efficiency, an income of S / 333696.49 soles was generated, which inspired the assignment of all workers in the study area and Ultimately, it increased the efficiency of the area from only 3% to 30%. 16.38%, thus obtaining the impartial ones of the placement.

**Keywords:** Strategic planning, effectiveness, efficiency and effectiveness

# Acta de Aprobación de Originalidad de la Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Mg. Carlos Enrique Mendoza Ocaña  
..... docente de la  
Facultad Ingeniería y Escuela Profesional Ing. Industrial  
de la Universidad César Vallejo Chorón (precisar filial o sede), revisor (a) de la  
tesis titulada

"Implementación de un plan estratégico para incrementar la productividad de la empresa SERVIGUOE SAC, 2018."  
.....", del (de la) estudiante  
Vicco Jonathan Amas Carrea

..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha: Chorón, 29 de Abril 2019



Firma

**Nombre y Apellidos del (de la) docente:**

Carlos Enrique Mendoza Ocaña

DNI: 17806063

Elabor ó	Dirección de Investigación	Revis ó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprob ó	Rectorado
-------------	-------------------------------	------------	---	------------	-----------