

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
CONTABLES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA ORIENTAR LA  
GESTION DEL GRIFO DEUTERONOMIO 28 E.I.R.L, UBICADO EN  
CRUCETA – TAMBOGRANDE – PIURA, AÑO 2011.**

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

**ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR (ES):**

**PAREDES AGURTO, KAREN LISSET  
PALACIOS MENDOZA, EDINSON ELMER**

**ASESOR (A):**

**LIC. RICARDO BAYONA ESPINOZA**



## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la Escuela Profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

### **PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DEL GRIFO DEUTERONOMIO 28 E.I.R.L, UBICADO EN CRUCETA – TAMBOGRANDE - PIURA, AÑO 2011.**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

Piura, Septiembre del 2011

---

DR. RICARDO BAYONA  
ESPINOZA

JURADO

---

LIC. LUIS SÁNCHEZ PACHECO

JURADO

---

LIC. NELIDA RODRIGUEZ DE  
PEÑA

JURADO



*A mis padres, mi tía Baltazara Campos y mi abuela María Escalona que han sido fundamentales para mi desarrollo personal.*

*Karen Lisset Paredes Aguirto.*

*Dedico esta tesis y el esfuerzo para lograr mi carrera universitaria a mis padres y hermanos, en especial a mi hermana Clara que desde el cielo me guía.*

*Edinson Elmer Palacios Mendoza.*

## RESUMEN

En la presente Investigación realizada se ha tenido como objetivo fundamental formular un Plan Estratégico para orientar la gestión del Grifo Deuteronomio 28 E.I.R.L ubicado en Cruceta – Tambogrande - Piura, Año 2011. Para ello se formuló la hipótesis: La existencia de un predominio de desventaja, tanto en el Contexto Interno de la Empresa así como en el Contexto Externo del Entorno, donde se desarrolla la gestión de la empresa. Por lo que hace necesario la formulación de un Plan Estratégico que permita mejorar su gestión empresarial.

Con la finalidad de comprobar dicha hipótesis se realizó un diagnóstico estratégico que involucra un análisis de la situación interna y externa de la empresa, para ello se consultó diversas fuentes de investigación tanto dentro de la empresa como de datos bibliográficos.

Se logró obtener, a través de indicadores, resultados ponderados de cada contexto, que nos permitió determinar que el aspecto interno no estaba debidamente fortalecido para aprovechar las posibilidades del contexto externo, en consecuencia se hace necesario la formulación de un Plan Estratégico que permita a la empresa lograr una mejor gestión empresarial.

## **ABSTRACT**

In the present investigation conducted fundamental objective has been to formulate a Strategic Plan for leading management of the Gas station called Deuteronomio 28 E.I.R.L, this will formulate the hypothesis: There is a predominance disadvantage of the internal context of the Company against the external environmental context where management develops the company that makes it necessary to formulate a strategic plan to improve its management.

In order to test this hypothesis was conducted a strategic assessment which involves an analysis of internal and external situation of the company, this will consult research sources both within the company and literature data. It's achieved to get through indicators weighted results of each context, allowing us to determine that the internal aspect was not adequately strengthened to take advantage of opportunities in the external environment, therefore it is necessary to formulate a Strategic Plan that allows the company to achieve a better corporate governance.



## INTRODUCCIÓN

La complejidad y dinamismo en el que actualmente se desarrollan las empresas, hace necesario un mayor conocimiento de ellas y de cuáles son las variables o factores que se convierten en los elementos claves del éxito competitivo. El rápido y frecuente incremento de la competencia global, la caída de las barreras al comercio internacional, y la mejora en las comunicaciones y redes de información han provocado que incluso las pequeñas empresas se posicionen en los mercados internacionales. De allí que ante los continuos cambios, las empresas deben anticiparse para saber qué es lo que deberá afrontar y planear las mejores estrategias que les permita anticipar sus actividades y mejorar su desempeño en el mercado. La presente investigación “Propuesta de un Plan Estratégico para Orientar la Gestión del Grifo DEUTERONOMIO 28 E.I.R.L”. Es una empresa dedicada al Servicio de Venta de Combustibles, con centro de operaciones en la ciudad de Cruceta – Tambogrande - Piura. La empresa a pesar que tiene una misión, visión y objetivos establecidos, sus trabajadores no trabajan en función de ellos, si bien es porque no los conocen, o bien porque cada uno intenta trabajar independientemente sin miras a lograr los objetivos organizacionales; convirtiendo esta situación en una gran debilidad para la empresa.

Esta primera parte de nuestra investigación es esencialmente teórica, donde lo que pretendemos con teorías de Planeamiento Estratégico, es plantear el modelo metodológico que oriente adecuadamente el estudio, sobre la base de un diseño metodológico, a partir de la hipótesis de investigación. Todo esto nos condujo a un significativo número de resultados los cuales se describieron y discutieron en el marco de las ponderaciones y matrices encontradas. Finalmente se planteo el diagnóstico estratégico con su consecuente propuesta estratégica, que se plantea en esto proyecto como contribución del trabajo de investigación.

Para el desarrollo hemos consultado fuentes indirectas, ya que hemos tomado como referencia como fuentes bibliográficas libros, así como trabajos de investigación de propuestas de planes estratégicos tanto para empresas privados como públicas. Asimismo, hemos tomado como referencia páginas web.

# INDICE

	Página
Dedicatoria	v
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	ix
Índice	x
Índice de Gráficos	xii
Índice de cuadros	xiii
Índice de Tablas	xiv
Índice de Anexos	xv

## INTRODUCCIÓN

### I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Contextualización de Problema.....	2
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Justificación.....	1
2	
1.4. Limitaciones.....	1
2	
1.5. Objetivos.....	1
3	

### II. MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO

2.1. Marco teórico.....	15
2.2. Marco Conceptual.....	47
2.3. Marco Legal.....	53
2.4. Marco Contextual.....	61

<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
	3.1. Hipótesis.....	6
	3	
	3.2. Variables.....	6
	3	
	3.3. Metodología.....	65
	3.4. Población y muestra.....	65
	3.5. Técnicas e Instrumentos.....	66
	3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	66
<b>IV.</b>	<b>DESCRIPCION Y ANALISIS DE RESULTADOS</b>	
	4.1. Reseña Histórica.....	69
	4.2. Constitución.....	6
	9	
	4.3. Ámbito de Influencia.....	70
	4.4. Servicios que Brinda la Institución.....	70
	5.1. Análisis del Sistema Formal de la Empresa.....	74
	5.1.1. Análisis Interno.....	74
	5.2.2. Análisis Externo.....	101
	a. Demanda.....	10
	5	
	b. Clientes.....	10
	8	
	c. Proveedores.....	11
	9	
	d. Acreedores.....	12
	1	
<b>V.</b>	<b>FODA.....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>		

<b>VI.</b>	<b>CONTRASTACION DE HIPOTESIS Y PROPUESTA</b>	
	1. Contratación de Hipótesis.....	128
	2. Propuesta.....	130
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>149</b>
<b>VIII.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA Y LINKOGRAFIA.....</b>	<b>152</b>

*ÍNDICE DE GRÁFICOS*

<b>Gráfica 1. Misión, Visión y Objetivos.....</b>	<b>19</b>
---	-----------

<b>Gráfica 2. Proceso Metodológico del Planeamiento Estratégico.....</b>	<b>20</b>
<b>Gráfico 3. Proceso de Planeacion Estrategica.....</b>	<b>21</b>
<b>Grafica 4. El proceso de la Dirección y Administración Estratégica.....</b>	<b>22</b>
<b>Grafica 5. Etapa Filosófica.....</b>	<b>23</b>
<b>Grafica 6. Análisis de la Visión.....</b>	<b>25</b>
<b>Grafica 7.Desarrollo de la Visión.....</b>	<b>26</b>
<b>Grafica 8. Etapa Analítica.....</b>	<b>28</b>
<b>Grafica 9. Macro entorno.....</b>	<b>29</b>
<b>Grafica 10. Matriz de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA).....</b>	<b>40</b>
<b>Grafica 11. Etapa Operativa.....</b>	<b>41</b>
<b>Gráfica 12. Misión Ponderada.....</b>	<b>75</b>
<b>Gráfica 13. Visión Ponderada.....</b>	<b>77</b>
<b>Gráfica 14. Valores Ponderados.....</b>	<b>79</b>
<b>Gráfica 15. Planificación.....</b>	<b>81</b>
<b>Gráfica 16. Organización.....</b>	<b>83</b>
<b>Gráfica 17. Gestión.....</b>	<b>85</b>
<b>Gráfica 18. Control.....</b>	<b>87</b>
<b>Gráfica 19. Capacidad Tecnológica.....</b>	<b>91</b>

Gráfica 20. Capacidad Operativa.....	93
Grafica 21. Capacidad Talento Humano.....	95
Gráfica 22. Capacidad Infraestructura.....	97
Gráfico 23. Análisis Microentorno: Demanda.....	105
Gráfico 24. Estructura de la Demanda de Combustible por Depart. del Perú (2006).....	107
Gráfico 25 - 30. Cliente.....	108- 112
Gráfico 42 - 47. Cruces.....	113- 118
Gráfico 50. Ponderado de Proveedores.....	120
Grafico 51. Ponderado de Acreedores.....	122
Grafico 52. Matriz Perfil Competitivo.....	123
Grafico 53. Organigrama.....	203

### *ÍNDICE DE CUADROS*

Cuadro 1. Análisis de la Misión.....	24
Cuadro 2. Análisis Interno.....	30
Cuadro 3. Definición Conceptual y Operacional.....	64
Cuadro 4. Frecuencia de Vehículos.....	70
Cuadro 5. Balance General AL 31-01-2008 / 31-12-2010.....	185
Cuadro 6. Estado de Ganancias y Pérdidas al 31-01-2008 / 31-12- 2010.....	186
Cuadro 7. Análisis Estructural.....	187

**Cuadro 8. Balance General Grifo Deuteronomio 28 2011 / 2012**

.....188

**Cuadro 9. Presupuesto de Inversión.....196**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI).....	35
Tabla 2. Matriz del Perfil Competitivo (MPC).....	36
Tabla 3. Matriz de Evaluación de los Factores Externos (EFE).....	38
Tabla 4. Ponderado de la Misión.....	75
Tabla 5. Ponderado de la Visión.....	76
Tabla 6. Valores Prioritarios del Personal.....	79
Tabla 7. Ponderación de Planificación.....	80
Tabla 8. Ponderación de Organización.....	82
Tabla 9. Ponderación Gestión.....	84
Tabla 10. Ponderación Control.....	86
Tabla 11. Rotación de Activos.....	88
Tabla 12. Razón Circulante.....	89
Tabla 13. Ratio Liquidez.....	89
Tabla 14. Margen Utilidad Neta.....	90
Tabla 15. Ponderación Capacidad Tecnología.....	91
Tabla 16. Ponderación Capacidad Operativa.....	92
Tabla 17. Ponderación Capacidad Talento Humano.....	94
Tabla 18. Ponderación Capacidad Infraestructura.....	96
Tabla 19. Matriz EFI.....	100
Tabla 20. Composición de la Demanda por Tipo de Combustibles Líquidos.....	106
Tabla 21. Proveedores.....	119



<b>Tabla 22. Ponderado de Acreedores.....</b>	<b>121</b>
<b>Tabla 23. Matriz EFE.....</b>	<b>123</b>
<b>Tabla 24. Objetivos.....</b>	<b>130</b>
<b>Tabla 25-35. Desarrollo de los Objetivos.....</b>	<b>131-141</b>
<b>Tabla 37. Presupuesto.....</b>	<b>146</b>
<b>Tabla 38. Evaluación Costo/Beneficio.....</b>	<b>130</b>

## **INDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1. Encuesta para clientes de Grifo Deuteronomio 28.....</b>	<b>149</b>
<b>Anexo 2. Encuesta Cultura Organizacional.....</b>	<b>152</b>
<b>Anexo 3. Instrumento de Captación de Información para ser respondido por los directivos y el personal administrativo.....</b>	<b>154</b>
<b>Anexo 4. Gráficos de Encuesta para clientes de Grifo Deuteronomio 28.....</b>	<b>163</b>
<b>Anexo 5. Análisis e Interpretación de la Información Financiera.....</b>	<b>185</b>
<b>Anexo 6. Elaboración de Manual de Funciones y Perfil de Puestos / Estrategia DO: Formalizar los Documentos de Gestión Empresarial.....</b>	<b>190</b>
<b>Anexo 7. Organigrama.....</b>	<b>203</b>