



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Lineamientos estratégicos para la empresa inversiones Servisanf el  
Delfín S.A.C de Parachique – Sechura – año 2014”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

AUTORA:

SÁNCHEZ FLORES ROSA ISABEL.

ASESOR:

MG. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2014

Sres. Jurados.

---

Dr. Adm. Freddy William Castillo Palacios

Presidente

---

Mg. Mercedes Palacios de Briceño

Secretario

---

Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre

Vocal

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres. A Dios por darme la valentía y fortaleza para seguir adelante; a mis padres, porque me han brindado durante todo este tiempo su apoyo incondicional y su confianza, en este reto que me he propuesto. Gracias a ellos soy lo que soy.

## **Agradecimiento**

A mis queridos padres: Clemente y Mariana, por su constante apoyo, gracias a ellos debo este triunfo profesional; a mis hermanos: Tatiana, Santos, Sebastián e Israel, por confiar en mí. A mis abuelitos Hilario, Juana, José y Gregoria por sus muestras de ejemplo a seguir.

Asimismo a mis profesionales maestros: Dr. Freddy y Mg. Mercedes, por sus sabias enseñanzas y ser mis guías durante todo el proceso de esta tesis. Asimismo a Mg. Rene Mejía por su importante aporte y participación de esta tesis. También el agradecimiento a mis amigos y a todas las personas que de alguna u otra manera ayudaron en la ejecución de este trabajo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Rosa Isabel Sánchez Flores con DNI N° 47608619, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, 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.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Lineamientos estratégicos para la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C de Parachique – Sechura – Año 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El autor.

## ÍNDICE

Sres. Jurados.....	i
Dedicatoria: .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Resumen.....	xii
Abstrac .....	xiii
I INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Formulación del problema.....	29
1.1.1 Pregunta general.....	29
1.1.2 Preguntas específicas .....	29
1.2 Objetivos .....	29
1.2.1 Objetivo general.....	29
1.2.2 Objetivos específicos.....	29
1.3 Hipótesis.....	30
II MARCO METODOLÓGICO:.....	30
2.1 variables: .....	30
2.2 Operacionalización de variables:.....	31
2.3 Metodología: .....	33
2.4 tipo de estudio: .....	33
2.5 Diseño:.....	33
2.6 Población, muestra y muestreo: .....	34
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	35
2.8 Métodos de análisis de datos.....	36
2.9 Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS .....	37
3.1 Las características del medio interno de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C... 38	
3.2 La situación del ambiente externo de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C..... 61	
3.3 Los objetivos que permitirán a la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C definir sus lineamientos estratégicos. .... 63	
3.4 Estrategias necesarias para la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C..... 68	
3.5 Informe de la entrevista aplicada..... 73	

3.6	Informe de la entrevista aplicada a clientes de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C	80
3.7	Informe de la guía de observación.....	82
3.8	Análisis del entorno de la empresa.....	84
3.9	Análisis interno.....	102
3.10	Propuesta a la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. ....	107
	Introducción: .....	107
	Justificación .....	108
	Formulación: .....	108
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	140
V.	CONCLUSIONES .....	148
VI.	RECOMENDACIONES .....	150
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	152
	ANEXO .....	154
	Anexo N°01 Matriz de consistencia.....	155
	Anexo N° 02: INSTRUMENTO - CUESTIONARIO .....	156
	Anexo N° 03: INSTRUMENTO - CUESTIONARIO .....	157
	Anexo N° 04: INSTRUMENTO - GUÍA DE ENTREVISTA .....	158
	Anexo N° 05: INSTRUMENTO - GUÍA DE ENTREVISTA .....	159
	Anexo N°06 GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	160
	CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN.....	161
	Libro de códigos. ....	165



### Índice de tablas:

Tabla 1 Percepción del trabajador respecto a la existencia de trabajo en equipo en la Empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. Y en el área donde labora. ....	39
Tabla 2 Tipo de capacitaciones que recibe el trabajador por parte de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	40
Tabla 3 Opinión de los usuarios acerca de la infraestructura del hospedaje y restaurante de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. ....	41
Tabla 4 Opinión de los usuarios acerca de atención brindada por parte de la empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014.....	42
Tabla 5 Nivel de frecuencia de satisfacción por parte del usuario, al momento de solicitar un servicio en la empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014.....	43
Tabla 6 Distribución de usuarios, según opinión de los precios establecidos por alojamiento en la empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	44
Tabla 7 Distribución de usuarios, según opinión de los precios establecidos de los servicios de restaurante utilizado. Empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014..	45
Tabla 8 Opinión de los usuarios acerca de la seguridad que brindan los empleados de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C a la hora de facilitarle el servicio. ....	46
Tabla 9 Distribución de usuarios. Opinión del tiempo de espera para solicitar los servicios de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	47
Tabla 10 Distribución de usuarios, según opinión de las posibles quejas por la atención brindada. Empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	48
Tabla 11 Opinión de los usuarios después de haber recibido el servicio. Empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	49
Tabla 12 Distribución de usuarios según opinión por mejora del servicio de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique - Sechura 2014.....	50
Tabla 13 Distribución de usuarios si recomendarían los servicios de la empresa a otras personas o empresas. ....	51
Tabla 14 Opinión de los empleados, acerca de la preferencia de los servicios que el usuario recibe por parte de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. ....	52
Tabla 15 Opinión de los empleados por los atributos de servicio que brinda a los usuarios y los clientes de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	53
Tabla 16 Opinión del empleado de como los usuarios tramitan las reclamaciones en la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	54
Tabla 17 Distribución de empleados según comunicación por problemas en la Empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	55

Tabla 18 Distribución de usuarios según el servicio que ha utilizado en la empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014.....	56
Tabla 19 Opinión de los empleados si cuenta con materiales necesarios para el desempeño de sus actividades en la empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique - Sechura 2014.....	57
Tabla 20 Distribución de empleados según opinión de cómo se siente en su trabajo. Empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	58
Tabla 21 Distribución de empleados según opinión si la empresa reconoce su trabajo y estimula su desempeño laboral. Empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	59
Tabla 22 Distribución de empleados según opinión ante un problema que ocurre o pueda ocurrir en la empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	60
Tabla 23 Percepción del usuario sobre la actual competencia de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014.....	62
Tabla 24 Distribución de empleados si conoce la visión de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	64
Tabla 25 Distribución de empleados según si conoce la misión de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014.....	65
Tabla 26 Distribución de empleados según si conoce los valores de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014.....	66
Tabla 27 Distribución de empleados según si conoce las políticas de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	67
Tabla 28 Distribución de empleados según si conocen de un plan estratégico en la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	69
Tabla 29 Distribución de empleados según si estaría dispuesto a participar en la elaboración del plan estratégico. Empresa inversiones Servisanf El Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014 .....	70
Tabla 30 Distribución de empleados según opinión si la planificación estratégica ayudaría a mejorar la gestión administrativa. Empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique - Sechura 2014. ....	71
Tabla 31 Distribución de usuarios según opinión por agregar estrategias para mejorar los servicios. Empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C. de Parachique- Sechura 2014. ....	72
Tabla 32 Evolución del PBI nacional:.....	86
Tabla 33 PBI por sectores económicos- año 2013. ....	87
Tabla 34 PBI regional de restaurante y hoteles .....	88
Tabla 35 Variación del dólar.....	89
Tabla 36 Reducción de la tasa de interés de referencia. ....	89
Tabla 37 Reservas de yacimientos de Bayovar. ....	91
Tabla 38 Nivel de pobreza año 2011 vs 2014.....	93
Tabla 39 Competidores directos de la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C .....	98
Tabla 40 Matriz de evaluación de factores externos (EFE) .....	101
Tabla 41 Hospedaje para personal administrativo. ....	103
Tabla 42 Alimentación.....	103
Tabla 43 Matriz evaluación de los factores internos (MEFI):.....	106
Tabla 44 Matriz FODA.....	111
Tabla 45 Matriz del perfil competitivo (MPC) .....	112

Tabla 46 Matriz PEYEA – Fortaleza Financiera .....	114
Tabla 47 Matriz PEYEA – Ventaja competitiva .....	114
Tabla 48 Matriz PEYEA – Estabilidad del entorno .....	115
Tabla 49 Matriz PEYEA – Fortaleza de la Industria.....	115
Tabla 50 Matriz de decisión de estrategias.....	120
Tabla 51 Estrategias más frecuentes.....	121
Tabla 52 Matriz cuantitativa de planeamiento estratégico (MCPE) .....	122
Tabla 53 Matriz de prueba de estrategias (Matriz Rumelt) .....	125
Tabla 54 Estrategias VS objetivos de largo plazo. ....	127

## Índice de figuras.

Figura 1 Proyección de inflación 2014-2016 .....	90
Figura 2 Perú tasa de analfabetismo de la población de 15 años y más años de edad, según departamento 2012. (Porcentaje del total de la población de 15 años y más años de edad) .....	94
Figura 3 Desarrollo de la matriz PEYEA. ....	116
Figura 4 Matriz IE .....	118
Figura 5 Matriz de la gran estrategia (GE).....	119

## **Resumen**

La presente tesis se realizó con el objetivo principal de proponer lineamientos estratégicos para la empresa inversiones Servisanf el Delfín S.A.C de Parachique – Sechura en el año 2014, para ello se determinó las características del medio interno, la situación del medio externo, y se han propuesto objetivos y las estrategias necesarias para esta empresa. En esta investigación se realizaron progresivamente diferentes etapas, que inicia desde la introducción, metodología, resultados y la recopilación bibliográfica. La investigación es de tipo descriptivo de diseño transversal, porque se realizaron observaciones o recolección de datos en un sólo momento de las situaciones internas y externas de la empresa. Se utilizaron cinco unidades de análisis el empleado, el representante, el competidor, el usuario y el cliente. Luego de llevar a cabo los instrumentos de recolección de datos, a través de indicadores, se llegaron a resultados, que nos permitió determinar el medio interno estaba muy bien fortalecido para aprovechar la situación que ofrece el medio externo, en consecuencia se hace necesario proponer lineamientos estratégicos que permita a la empresa lograr una mejor gestión

Palabras clave: Lineamientos estratégicos.

## **Abstrac**

This thesis was conducted with the primary objective of proposing strategic guidelines for Servisanf Dolphin Investment S.A.C, Parachique - Sechura in 2014, for that it determinate the internal environment characteristics, the situation of the external environment, and proposed objectives to guide the company management strategies. In this research different stages are progressively made, which starts from the introduction, methodology, results and bibliography. The research is descriptive cross design, because observations or data collection were performed in a single moment of internal and external business situations. Five units of analysis were used, the employee, the representative, the competitor, the user and the client. After carrying out the instruments for data collection, through indicators the results were reached, which allowed us to determine the internal environment was well strengthened to take advantage of the situation that provides the external environment, therefore it is necessary to propose strategic guidelines which enables the company to better management.

Keywords: Strategic guidelines.