

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



TESIS

FORMULACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA ORIENTAR
LA GESTIÓN DE LA EMPRESA ALMACENES FERRETEROS Y
SERVICIOS GENERALES SAN FELIPESOCIEDAD
ANÓNIMA CERRADA –
PIURA - 2012

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

GLADYS HERMINIA PURIZACA FIESTAS

ASESORES

CPC. MAURO ANTÓN NUNURA

CPC. LUIS FLOREANO BENITES

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

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 Contabilidad, para optar el grado de Contador Público, se presenta el trabajo de investigación titulado:

**FORMULACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA ORIENTAR
LA GESTIÓN DE LA EMPRESA ALMACENES FERRETEROS Y
SERVICIOS GENERALES SAN FELIPE SOCIEDAD
ANÓNIMA CERRADA –
PIURA – 2012**

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

DEDICATORIA

Dedicado con amor, cariño y respeto a mi familia, especialmente a mis padres Enrique y Candy, a mi tía Estela, a mis increíbles hermanos, y a mis inolvidables amigos, quienes han demostrado incondicionalmente el amor hacia mi persona, permitiéndome llegar hasta donde he llegado, permitiéndome lograr, lo que hasta ahora he logrado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco desde lo más recóndito de mi corazón, a Dios, por ser el Divino Paráclito dador de vida, salud y sabiduría, quien ha guiado cada paso en mi juventud, y en el desarrollo de mi carrera profesional;

A mis padres, por ser el motor de mi existencia, quienes cuidan con gran esmero la educación y formación de cada uno de sus hijos, con cariño y comprensión;

A mi tía, pues con su esfuerzo, ahínco y amor, ha brindado lo necesario para llegar a este punto en mi vida, permitiéndome realizar mis sueños más anhelados;

A mis amigos, por ser ellos, los que a diario han compartido su tiempo con mucho amor, otorgándome con cada conversación, fortaleza y valentía para afrontar cada meta personal y académica,

A mis profesores, ya que cada uno de ellos, desde el primer ciclo de estudios ha dejado en las aulas de esta universidad, su vasto conocimiento y experiencia para desarrollarnos como contadores;

A Ud. portener en cuenta mi investigación para lograr fines determinados.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata de la formulación de un plan estratégico para orientar la gestión de la Empresa Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C.

El plan estratégico formulado, se orienta hacia la búsqueda de eficiencia, competitividad y rentabilidad, factores de suma importancia en el auge y desarrollo de una organización.

Se ha realizado un diagnóstico interno y externo, identificando el sector al que la empresa pertenece, así como los factores que puedan afectarla directa o indirectamente, como la situación económica y financiera, hasta llegar a la matriz FODA, la que en su contenido expresa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que han sido punto de partida para elaborar la misión, visión, objetivos y estrategias, siendo éstas el último paso de la formulación del plan estratégico.

Se otorga el trabajo de investigación a disposición de los interesados, así como a las observaciones y sugerencias que pudiera haber.

ABSTRACT

The present research is the development of a strategic plan to guide the management of the Company AlmacenesFerreteros y ServiciosGenerales San Felipe SAC.

The strategic plan formulated, is oriented towards the search for efficiency, competitiveness and profitability, important factors in the growth and development of an organization.

There has been an internal and external diagnosis, identifying the sector to which the company belongs, and the factors that may affect directly or indirectly, as the economic and financial situation, to reach the SWOT matrix, which expresses its content strengths, weaknesses, opportunities and threats, which have been the starting point for developing the mission, vision, goals and strategies, and these are the last step in the formulation of the strategic plan.

It gives the research available to interested parties and to comments and suggestions you may have.

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, la mayoría de micro y pequeñas empresas han logrado sobrevivir y desarrollarse, afrontando reactivamente los problemas que les afectan, preocupándose por ellos en el instante de la situación, pues, no han desarrollado con anterioridad un plan estratégico que les permita provisionar y establecer metas y objetivos empresariales, de tal manera que en un horizonte de tiempo determinado hayan logrado avanzar un escalón más en la excelencia de sus actividades y resultados.

La finalidad de este trabajo de investigación, es poner a disposición de Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C., un plan estratégico para orientar su gestión, además de servir como modelo y base para futuras investigaciones.

La problemática de la empresa mencionada anteriormente, se encuentra versada en la carencia de un plan estratégico que le permita desarrollarse de una manera adecuada para cumplir con los objetivos de toda empresa, ser eficientes, competitivos y rentables.

El cuerpo del trabajo, se expresa en seis capítulos. El primero trata del problema de investigación, es decir, de la manifestación del estado en el que se encuentra la empresa, y del trato de los recursos que la conforman, así como el planteamiento del objetivo general de la investigación, derivándolo en cuatro objetivos específicos que en su conjunto permitirán desarrollar el plan estratégico para la empresa.

El segundo capítulo hace referencia a las teorías anteriormente desarrolladas, que llevan de esencia los conceptos que han permitido definir con claridad los puntos sugeridos a lo largo de la propuesta de planeamiento.

En el capítulo tercero, se expresa la metodología de la investigación, desde la hipótesis hasta los métodos de análisis de datos utilizados para obtener la información necesaria con la finalidad de desarrollar las estrategias pertinentes.

El cuarto capítulo trata de la situación de la empresa, al período indicado en los parámetros de la investigación, dando a conocer el análisis realizado, tanto interna como externamente de todos los ámbitos importantes y puntos clave para la propuesta de mejora de la empresa.

En el quinto capítulo de la investigación, se versa la propuesta realizada a la empresa, donde consta el plan estratégico a ejecutarse para lograr las metas y objetivos empresariales considerados en el mismo.

Y al final de la investigación, en el capítulo seis, se plasman las conclusiones y recomendaciones, dando a conocer los puntos más importantes de la investigación y las sugerencias hechas a la empresa para mejorar su situación.

	Pág.
Presentación	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Justificación	13
1.4. Objetivos	14
1.4.1. General	14
1.4.2. Específicos	14

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes	16
2.2. Marco teórico	23

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	74
3.2. Variables	77
3.2.1. Definición conceptual	77
3.2.2. Definición operacional	83
3.3. Metodología	84
3.4. Población y muestra	84
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	84
3.6. Métodos de análisis de datos	85

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados	87
4.2. Contrastación de hipótesis	121

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1. Formulación de un plan estratégico para orientar la gestión de la empresa	124
Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C.	

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	137
5.2. Recomendaciones	139
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ANEXOS	146
Anexo I	149
Anexo II	150

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Definición operacional de las variables	83
Tabla 2: Principales indicadores del Sector Construcción	89
Tabla 3: Encuesta de ventas a empresas comerciales de Piura - enero 2012	91
Tabla 4: Deudas de Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C. a Instituciones Financieras – Noviembre 2012	102
Tabla 5: Resumen de las deudas de Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C. – Noviembre 2012	103
Tabla 6: Calificación de la SBS a Almacenes Ferreteros y Servicios Generales San Felipe S.A.C.	104
Tabla 7: Tiempo de atención al cliente	105
Tabla 8: Vendedores de la Tienda	106
Tabla 9: Sugerencias al Vendedor 01	108
Tabla 10: Sugerencias al Vendedor 02	110
Tabla 11: Sugerencias al Vendedor 03	111
Tabla 12: Elementos ofrecidos por la empresa a sus trabajadores	113
Tabla 13: Matriz FODA	117
Tabla 14: Objetivos estratégicos y Objetivos operativos	127

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Conformidad de los clientes con la atención brindada – Vendedor 01	107
Figura 2: Porcentaje de clientes atendidos por el vendedor 01 que volverían a la tienda	108
Figura 3: Conformidad de los clientes con la atención brindada – Vendedor 02	109
Figura 4: Porcentaje de clientes atendidos por el vendedor 02 que volverían a la tienda	110
Figura 5: Conformidad de los clientes con la atención brindada – Vendedor 03	111
Figura 6: Porcentaje de clientes atendidos por el vendedor 03 que volverían a la tienda	112