



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA INCREMENTAR
EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR

BR. MARTINEZ MONTENEGRO, ESGARD LOYRE
BR. BOBADILLA SAMAMÉ, WILLIAM ABEL

ASESOR

MBA Ing. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

CHICLAYO – PERÚ

2014

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad

A mi madre por su nobleza y ser la luz que guía mi camino

A mi esposa por su apoyo demostrado en todo momento

A mis hijos que son la fuente de inspiración

Esgard Loyre

A mis seres queridos: Padres, hermano, esposa e hijo,

Compañeros de estudio y comunidad universitaria

como testimonio de cariño, respeto y gratitud por el

apoyo brindado durante este proceso de desarrollo y

superación personal en esta nueva etapa de mi vida

profesional.

William Abel

Agradecimiento

A Dios, el ser supremo que me ha permitido vivir estas gratas y valiosas experiencias.

A mi madre Ceferina, por su inmenso amor, quien sin escatimar esfuerzo alguno ha sacrificado parte de su vida, para dedicarla a mi formación y educación. A quien la ilusión de su existencia ha sido verme convertido en una persona de bien.

A mi amada esposa Charito por su apoyo incondicional demostrado en todo momento, por su amor sincero e intenso que demuestra día a día y por estar presente en todas las etapas de mi vida.

A mis amados hijos Karen, Sergio, Jimena, regalos de Dios, por ser la razón de mi vida, quienes cada día me dan la inspiración necesaria, para alcanzar mis sueños y objetivos; dedico con mucho amor.

A todos los maestros, por compartir sus conocimientos, con franqueza

Esgard Loyre Martínez Montenegro

Gracias a Dios todo poderoso por su infinita bondad, quien me ayudo iluminándome y dándome aliento para seguir adelante.

Gracias a mi Madre Idalina por su infinito amor y buenos consejos sacrificándose toda su vida por hacerme un hombre de bien y un buen profesional.

Gracias a mi padre Abel y hermano Jaime por todo el apoyo brindado.

Gracias a mi Esposa Karla por todo su apoyo incondicional y todo amor que me brinda día a día y sobre todo gracias porque me dio el regalo más maravilloso que un hombre puede recibir y es la dicha de ser padre del angelito más bello del mundo, Liam keilen

William Abel Bobadilla Samamé

Presentación

Señores del Jurado.

El presente informe de investigación corresponde a la tesis intitulada: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, con el objetivo de obtener el grado académico de magister en Administración de Negocios - MBA.

El trabajo de investigación es significativo pues tiene como objetivo incrementar el nivel de competitividad de una entidad financiera de la Región Lambayeque.

Del mismo modo, es la pretensión que al concluir el presente estudio y de acuerdo a los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de tesis de nuestra casa superior de estudios, pueda optar el grado académico de magister en Administración de Negocios - MBA.

Señores miembros del jurado espero su evaluación y que la misma merezca su aprobación.

El Autor.

ÍNDICE

Contenido

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Presentación	iii
ÍNDICE.....	iv
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	viii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. Planteamiento del problema.	10
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	16
1.5. Antecedentes.....	16
A nivel internacional.-.....	16
A nivel nacional.-	19
1.6. Objetivos.....	21
1.6.1. General.....	21
1.6.2. Específicos.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Plan Estratégico Institucional.-.....	23
2.1.1. Conceptos.-	23
2.1.2. Características fundamentales.-	24
2.1.3. Modelo.-	25
2.1.3.1. Etapas de la planeación estratégica:	25
2.2. El Nivel de Competitividad.-	30
2.2.1. Conceptos.-	30
2.2.2. Características.-	30
2.2.3. Modelos.-	30
Etapas de Posicionamiento.....	30
2.3. Marco conceptual.....	37

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1. Hipótesis.....	39
3.2. Variables.....	39
3.2.1. Definición Conceptual.....	39
3.2.2. Definición Operacional.....	40
3.3. Metodología.....	41
3.3.1. Tipo de Estudio.....	41
3.3.2. Diseño.....	41
3.4. Población y muestra.....	42
3.5. Método de Investigación.....	42
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.7. Métodos de análisis de datos.-	44
4. CAPÍTULO IV.....	46
4.1. RESULTADOS.....	46
4.2. DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	54
SUGERENCIAS.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXO 01.- Propuesta del Plan Estratégico.....	59
ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto.....	67
ANEXO 03.- Ficha de evaluación por juicio de experto.....	71
ANEXO 04.- Instrumento de recolección de datos.....	75

Resumen

La presente investigación intitulada Plan Estratégico Institucional para incrementar el nivel de competitividad de una entidad financiera de la Región Lambayeque, se estructura definiendo las características técnicas de una estrategia integral que permita incrementar el nivel de competitividad de la entidad financiera.

La hipótesis planteada indicaba que la implantación de un Plan Estratégico Institucional permitirá incrementar el nivel de competitividad de una entidad financiera de la Región Lambayeque, para lo cual se usaron métodos histórico y de análisis, complementados por el método de modelación, el cual consiste en la propuesta del plan estratégico. Los resultados muestran que la Infraestructura tecnológica es una fortaleza media y que tiene un impacto medio en el desarrollo de la empresa, la estrategia institucional es una fortaleza alta con un impacto medio en el desarrollo de la empresa, y las competencias del Personal son una fortaleza baja con un impacto alto el desarrollo de la empresa. Asimismo, se concluye que factores influyentes en la competitividad de la empresa son la existencia de un plan de implantación de sistemas y tecnologías de información, el trabajo integrado y estratégico por parte de las autoridades y colaboradores, la capacitación al personal, la existencia de procesos complejos o difusos que pueden estar generando “cuellos de botella” y la existencia de políticas institucionales poco flexibles. Finalmente, se recomienda implementar un sistema de monitoreo y control de la ejecución de la propuesta elaborada, de manera tal que pueda obtenerse información precisa y oportuna para asegurar su continuidad.

Palabras clave: plan estratégico institucional, competitividad, sistema de monitoreo y control.

Abstract

This research entitled Institutional Strategic Plan to increase the competitiveness of a financial institution of the Lambayeque Region, is structured defining the technical characteristics of a comprehensive strategy to increase the competitiveness of the financial institution.

The hypothesis states that the implementation of an Institutional Strategic Plan will increase the competitiveness of a financial institution of the Lambayeque Region, for which historical and analytical methods, supplemented by modeling method, which consists were used the draft strategic plan. The results show that the technological infrastructure is a medium strength and has a medium impact on the development of the company's corporate strategy is a high strength with a medium impact on the development of the company, and competencies of staff are a strength floor with a high impact on enterprise development. It also concludes that factors influencing the competitiveness of the company are the existence of a plan for implementation of systems and information technologies, integrated and strategic work by the authorities and partners, staff training, the existence of processes complex and diffuse that may be generating "bottlenecks" and the existence of inflexible institutional policies. Finally, it is recommended to implement a system to monitor and control the execution of the elaborate proposal so that it can be obtained accurate and timely information to ensure its continuity.

Keywords: institutional strategic plan, competitiveness, monitoring and control.