



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El planeamiento estratégico en Mapfre, Miraflores
Lima 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Jeremy Carlos Pacheco López

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LINEA DE INVESTIGACION

Administración de operaciones internacionales

Perú – 2018

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a mi hija, a mi novia y a mis padres que estuvieron conmigo en todo este proceso de estudio, sobre todo por el apoyo incondicional que me brindaron.

Agradecimiento:

Un agradecimiento sincero a mi asesor Edwin Alberto Martínez López y a la Universidad Cesar Vallejo por facilitar los recursos para el presente estudio y por la motivación constante en todo el tiempo en el cual desarrolle la presente tesis.

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “El planeamiento estratégico en Mapfre del distrito de Miraflores, Lima 2018”, cuyo objetivo fue: Determinar cómo se describe el planeamiento estratégico en Mapfre, Miraflores - Lima 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene la realidad problemática, la justificación del estudio, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema y los objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos.

El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

	Pág.
III: Resultados	82
3.1. Descripción de resultados	83
IV: Discusión	87
V: Conclusiones	91
VI: Recomendaciones	93
VII: Referencias	95
VIII: Anexos	103
Anexo1: Artículo científico	104
Anexo 2: Matriz de consistencia	111
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	113
Anexo 4: Base de datos y resultados	116
Anexo 5: Actual plan estratégico de Mapfre 2016 – 2018	117
Anexo 6: Certificados de validación de instrumentos	121

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable planeamiento estratégico.	73
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento para medir la variable planeamiento estratégico.	76
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable planeamiento estratégico.	77
Tabla 4: Prueba binomial por juicio de expertos del instrumento de la variable planeamiento estratégico.	78
Tabla 5: Interpretación del coeficiente de confiabilidad.	78
Tabla 6: Resultado de análisis de confiabilidad de la prueba piloto que mide la variable planeamiento estratégico.	79
Tabla 7: Resultado estadístico de la variable planeamiento estratégico.	83
Tabla 8: Resultado estadístico del análisis estratégico.	84
Tabla 9: Resultado estadístico de la formulación estratégica.	85
Tabla 10: Resultado estadístico del control y evaluación estratégica.	86

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Procesos del planeamiento estratégico.	29
Figura 2: Diferencias que se identifican en el análisis de brechas entre el modelo de la estrategia del negocio y la auditoría del desempeño.	33
Figura 3: Intranet de Mapfre seguros y Reaseguros 2018.	64
Figura 4: Resultado estadístico de la variable planeamiento estratégico	83
Figura 5: Resultado estadístico del análisis estratégico.	84
Figura 6: Resultado estadístico de la formulación estratégica.	85
Figura 7: Resultado estadístico del control y evaluación estratégica.	86
Figura 8: Organigrama de Mapfre seguros.	121

Resumen

La presente investigación titulada: El planeamiento estratégico en Mapfre, Miraflores - Lima 2018, tuvo como objetivo general determinar cómo se describe el planeamiento estratégico en Mapfre del distrito de Miraflores, Lima 2018.

El método empleado fue deductivo, el tipo de investigación fue sustantiva, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 50 trabajadores del área de Marketing de Mapfre seguros, por ende la investigación fue censal. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue un cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) Se logró determinar que de los trabajadores del área administrativa de marketing de Mapfre perciben que el nivel del planeamiento estratégico es medianamente favorable con un 92% y que es favorable solo un 8%, eso quiere decir que no hay porcentaje negativo. (b) Se determinó que el 68% de los trabajadores del área administrativa de marketing de Mapfre percibieron que el nivel del análisis estratégico es medianamente favorable y el 32% percibieron que es favorable, por lo tanto se puede deducir que no hay un porcentaje negativo (c) Se determinó que el 94% de los trabajadores del área administrativa de marketing de Mapfre percibieron que el nivel de la formulación estratégica es medianamente favorable y el 6% percibieron que es favorable, (d) Se determinó que el 88% de los trabajadores del área administrativa de marketing de Mapfre percibieron que el nivel del control y evaluación estratégica es medianamente favorable y el 12% percibieron que es favorable.

Palabras claves: planeamiento, formulación, análisis, control y evaluación.

Abstract

This research entitled: The strategic planning in Mapfre, Miraflores - Lima 2018 had as general objective determine how the strategic planning is described in Mapfre of the district of Miraflores, Lima 2018.

The research by purpose was substantive level descriptive, focus quantitative; from design not experimental transverse. The population consisted of The population was formed by 50 workers from the Mapfre Insurance Marketing area, therefore the investigation was census. The technique was used to collect data survey and data collection instruments were questionnaires which were duly validated through expert judgment and determined their reliability through statistic Cronbach's alpha.

They reached the following conclusions: a) It was possible to determine that of the employees of the administrative marketing area of Mapfre perceive that the level of strategic planning is moderately favorable with 92% and that it is favorable only 8%, that means that there is no negative percentage. (b) It was determined that 68% of the employees in the administrative marketing area of Mapfre perceived that the level of strategic analysis is moderately favorable and 32% perceived that it is favorable, therefore it can be deduced that there is no negative percentage (c) It was determined that 94% of the employees in the administrative marketing area of Mapfre perceived that the level of strategic formulation is moderately favorable and 6% perceived that it is favorable. (d) It was determined that 88% of the employees of Mapfre's administrative marketing area perceived that the level of control and strategic evaluation is moderately favorable and 12% perceived that it is favorable.

Keywords: planning, formulation, analysis, control and evaluation.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“El planeamiento estratégico en Mapfre, Miraflores Lima 2018”** del estudiante **Jeremy Carlos Pacheco López**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 08 de marzo del 2018



Dr. Edwin Alberto Martínez López

DNI:09080039