



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Cuadro de Mando Integral y Plan Estratégico del Market Plaza Lucy de la  
ciudad de Huaraz – 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

ORE RIVERA DAISY CATHERINE

**ASESOR:**

DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

PLANIFICACION

**HURAZ – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **ORE RIVERA DAISY CATHERINE** cuyo título es: **"CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y PLAN ESTRATÉGICO DEL MARKET PLAZA LUCY DE LA CIUDAD DE HUARAZ - 2018"**

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: 16 (numero)  
dieciséis (letras).

HUARAZ: 12 de Julio del 2018



DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR  
 PRESIDENTE



MBA. POMA SOTELO RAFAEL RONALD  
 SECRETARIO



DR. SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, brindándome la salud y capacidad que me permiten lograr cada uno de mis objetivos y también por darme la fuerza para poder superar cada uno de los obstáculos presentes en mi camino.

A mi Madre

Por su apoyo incondicional, su amor, sus consejos, su comprensión y valores lo cual me ha permitido ser la persona que soy hoy en día.

A mis hermanos

Jhordy y Olick quienes son mi motivación para seguir hacia adelante y para que vean en mi un claro ejemplo de que cuando uno realmente se lo propone todo se puede lograr.

A mis abuelos

Josefina quien siempre está presente en cada paso que doy y a ti Claudio a quien hoy le cumplo aquella promesa que un día le hice, pues sé que desde el cielo me bendices e iluminas en cada momento de mi vida.

Y a toda mi familia

Quienes me brindan sus consejos y motivación para seguir superándome y avanzar en este mundo lleno de adversidades.

La autora.

## **Agradecimiento**

A Dios

Por su infinita bondad, por la vida y cada una de las oportunidades hacia mí.

A mi madre por su apoyo incondicional, por todo lo que me brinda, porque en cada tropiezo que doy ella está presente siendo mi soporte y ayudándome a levantarme a través de sus sabios consejos.

A las autoridades de la Universidad por darme la oportunidad de lograr mi carrera profesional.

A mis docentes por haberme transmitido sus conocimientos y experiencias para que de tal forma pueda culminar mis estudios, a través de su labor, sus enseñanzas y dedicación en mi formación profesional.

Al Mg. Julio Bustamante Cabello y al Lic. Rafael Poma Sotelo asesores de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento de la misma.

A toda mi familia y amigos que de alguna u otra forma ayudaron en la culminación de este proyecto.

La autora.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Daisy Catherine Ore Rivera, con DNI N° 71628129 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 Académico 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.

Huaraz, Julio del 2018.



---

Daisy Catherine Ore Rivera

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Cuadro de Mando Integral y Plan Estratégico del Market Plaza Lucy de la ciudad de Huaraz – 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Cuadro de Mando Integral y el Plan Estratégico del Market Plaza Lucy, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION .....	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos .....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4 Formulación del problema .....	32
1.5 Justificación de la investigación.....	32
1.6 Hipótesis.....	33
1.7 Objetivos .....	33
II. MÉTODO.....	35
2.1 Diseño de investigación .....	35
2.2 Variables y operacionalización .....	36
2.3 Población y muestra .....	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
2.5. Validación y confiabilidad del instrumento .....	39
2.6. Métodos y análisis de datos.....	41
2.7. Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS.....	42
3.1 Tratamiento de los resultados.....	42
3.2 Resultados según los objetivos de estudio .....	42
IV. DISCUSIÓN .....	54

V. CONCLUSIONES .....	58
VI. RECOMENDACIONES .....	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	64
ANEXOS.....	68
ANEXO N° 1: Acta de aprobacion de originalidad .....	68
ANEXO N° 2: Declaratoria de autoría.....	69
ANEXO N°3: Instrumento de recolección de datos.....	70
ANEXO N°4: Resultados descriptivos .....	73
ANEXO N°5: Tabla de especificaciones .....	85
ANEXO N°6: Ficha técnica del instrumento de recolección de datos.....	94
ANEXO N° 07: Matriz de consistencia lógica.....	95
ANEXO N° 08: Matriz de validacion del INSTRUMENTO.....	96
ANEXO 9: Confiabilidad del instrumento.....	99
ANEXO 10: Aspectos administrativos .....	100
ANEXO N°12 Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	105
ANEXO N°13 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	106
ANEXO N°14 Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	107

## RESUMEN

La investigación denominada “Cuadro de Mando Integral y Plan Estratégico del Market Plaza Lucy de la ciudad de Huaraz – 2018”, se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental transeccional, aplicado a una población y muestra de 32 trabajadores pertenecientes a la empresa a los cuales se les aplicó un cuestionario para recolectar información de las variables en estudio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que el cuadro de mando integral se encuentra en un nivel regular en un 75.0% y del mismo modo el plan estratégico. Finalmente se logró establecer la relación que existe entre el cuadro de mando integral y el plan estratégico concluyendo que: el valor Chi-Cuadrado es 32.000 con grado de libertad 4 y con una significancia de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación planteada: Existe relación significativa entre el Cuadro de Mando Integral y el Plan Estratégico del Market Plaza Lucy de la ciudad de Huaraz – 2018.

**Palabras claves:** cuadro de mando integral, plan estratégico, perspectiva y objetivos.

## **ABSTRACT**

The research called "Balanced Scorecard and Strategic Plan of the Market Plaza Lucy of the city of Huaraz - 2018", we used a quantitative approach, of the applied type, with a level of correlational research and a non-experimental transactional design, applied to a population and sample of 32 workers belonging to the company to whom a questionnaire was applied to collect information from the variables under study.

According to the results obtained, it was determined that the level of the balanced scorecard is regular in 75.0% in relation to the strategic plan. Finally, it was possible to establish the relationship between the balanced scorecard and the strategic plan, concluding that: the Chi-Square value is 32,000 with degree of freedom 4 and with a significance of 0.000, therefore, the research hypothesis is accepted raised: There is a significant relationship between the Balanced Scorecard and the Strategic Plan of the Market Plaza Lucy in the city of Huaraz – 2018

**Key words:** balanced scorecard, strategic plan, perspective and objectives.