



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“Planificación estratégica y crédito de joyas de oro en Edpyme Inversiones La Cruz, Agencia América Norte, Trujillo, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Ana Hilda, Guerra Saldarriaga
Br. Sander Contreras Escobar

Asesor:

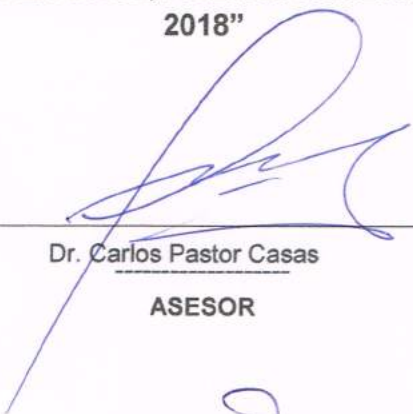
Dr. Carlos Pastor Casas

Trujillo – Perú
2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Br. Ana Hilda, Guerra Saldarriaga y la Br. Sander, Contreras Escobar, denominada:

**"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CRÉDITO DE JOYAS DE ORO EN
EDPYME INVERSIONES LA CRUZ, AGENCIA AMÉRICA NORTE, TRUJILLO,
2018"**



Dr. Carlos Pastor Casas

ASESOR




Mg. Dora Zegarra Escalante

JURADO



Mg. Luigi Cabos Villa

JURADO



Mg. Marlies Cueva Urra

JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE CUADROS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	17
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	47
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	51
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	91
CAPÍTULO 6. CONCLUSIÓN.....	96
CAPÍTULO 7. RECOMENDACIÓN	98
CAPÍTULO 8. REFERENCIA	100
CAPÍTULO 9. ANEXO	106

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº.1. ¿Conoce Ud. cuales es la misión de la empresa?	54
TABLA Nº.2. ¿Conoce Ud. cuales es la visión de la empresa?.....	55
TABLA Nº.3. ¿Sabe Ud. si la empresa cuenta con una estructura organizacional?	56
TABLA Nº.4. ¿De estos principios y valores cuales aplica usted internamente en la empresa? ...	57

TABLA Nº.5. ¿ En su área de trabajo planifican las actividades a realizar?.....	58
TABLA Nº.6. ¿ Conoce los objetivos establecidos por la empresa?	59
TABLA Nº.7. ¿ La empresa cuenta con una planificación estratégica?.....	60
TABLA Nº.8. ¿ Conoce Ud. los beneficios de una planificación estratégica?	61
TABLA Nº.9. ¿ Tiene conocimientos de cómo se realiza una planificación estratégica?	62
TABLA Nº.10. ¿ Considera Uds. que la planificación estratégica ayuda a incrementar el crédito joyas de oro en EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia América Norte, Trujillo, 2018	63
TABLA Nº.11. ¿ Considera usted que la planificación estratégica en la empresa ayudaría a la gerencia a tomar mejores decisiones?	64
TABLA Nº.12. ¿ De implementarse una planificación estratégica en la empresa apoyaría su implementación?	65
TABLA Nº.13. Nivel de cartera a nivel trimestral de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.....	67
TABLA Nº.14. Nivel en desembolso a nivel trimestral de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.	68
TABLA Nº.15. Nivel de cliente a nivel trimestral de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.....	69
TABLA Nº.16. Clientes de la EDPYME Inversiones La Cruz, América Norte, Trujillo, 2018.	70
TABLA Nº.17. Nivel de mora a nivel trimestral de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.	71
TABLA Nº.18. Matriz del Perfil Competitivo	80

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº.1. Cadena de valor.	106
FIGURA Nº.2. Modelo de las 7´S.....	34
FIGURA Nº.3. Estructura General del Balanced Scorecard	35
FIGURA Nº.4. Colocación del Crédito Pignoraticio en EDPYME Inversiones La Cruz.....	41
FIGURA Nº.5. Colocación del Crédito Pignoraticio en EDPYME Inversiones La Cruz.....	42
FIGURA Nº.6. Organigrama de EDPYME Inversiones La Cruz	53
FIGURA Nº.7. Nuevo Organigrama de EDPYME Inversiones La Cruz.....	72
FIGURA Nº.8. Producto Bruto Interno 2008-2019 – (Variación Porcentual)	76
FIGURA Nº.9. Perfil Competitivo de la Agencia América Norte EDPYME	81

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº.1. Códigos de observación de tasación.	44
CUADRO Nº.2. Operacionalización de las variable	48
CUADRO Nº.3. Evaluación de Factores Externos (EFE).	79
CUADRO Nº.4. Evaluación de Factores Internos (EFI).	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº.1. Conoce Ud. cuales es la misión de la empresa	54
GRÁFICO Nº.2. Conoce Ud. cuales es la visión de la empresa.....	55
GRÁFICO Nº.3. Sabe Ud. si la empresa cuenta con una estructura organizacional	56
GRÁFICO Nº.4. De estos principios y valores cuales aplica usted internamente en la empresa ...	57
GRÁFICO Nº.5. En su área de trabajo planifican las actividades a realizar	56
GRÁFICO Nº.6. Conoce los objetivos establecidos por la empresa	59
GRÁFICO Nº.7. La empresa cuenta con una planificación estratégica	60
GRÁFICO Nº.8. Conoce Ud. los beneficios de una planificación estratégica	61
GRÁFICO Nº.9. Tiene conocimientos de cómo se realiza una planificación estratégica.....	62
GRÁFICO Nº.10. Considera Uds. que la planificación estratégica ayuda a incrementar el crédito de joyas de oro en EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia América Norte, Trujillo, 2018	63
GRÁFICO Nº.11. Considera usted que la planificación estratégica en la empresa ayudaría a la gerencia a tomar mejores decisiones.....	64
GRÁFICO Nº.12. De implementarse una planificación estratégica en la empresa apoyaría su implementación	65
GRÁFICO Nº.13. Nivel de cartera a nivel trimestral de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.	67
GRÁFICO Nº.14. Nivel en desembolso a nivel anual de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.	68
GRÁFICO Nº.15. Nivel de cliente a nivel trimestral de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.	69
GRÁFICO Nº.16. Clientes de la EDPYME Inversiones La Cruz, América Norte, Trujillo, 2018.....	70
GRÁFICO Nº.17. Nivel de mora a nivel trimestral de EDPYME Inversiones La Cruz, Agencia Norte Trujillo, 2018.....	71

RESUMEN

La EDYPME Inversiones la Cruz, aún no cuenta con una planificación estratégica adecuada para cada agencia a nivel local, es por ello, que la presente investigación tiene como propósito conocer la incidencia de la planificación estratégica en el incremento del crédito de joyas de oro en EDPYME Inversiones la Cruz, Agencia América Norte, Trujillo, 2018. Se analizó a la Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa Inversiones la Cruz, que se encuentra ubicada en la Agencia América Norte de Trujillo, en su primer trimestre del presente año. La población y muestra está constituida por 21 trabajadores. El tipo de investigación es de naturaleza cualitativa, empleado un diseño descriptivo, porque se describió y detallo la realidad tal e igual que se presenta en la vida real, por lo cual se utilizó el diseño de una casilla. Como técnica se realizó una encuesta que permitió acceder a la información y también se realizó un análisis documental para evaluar el contenido recopilado de Inversiones La Cruz en la Agencia América Norte. Concluyendo que un 57,1 por ciento de trabajadores no conocen que existe una planificación estratégica y desconocen de los objetivos estratégicos de la misma, lo cual tiene una incidencia en la falta de incremento de la cartera de crédito de joyas durante todo el primer trimestre del año lectivo; asimismo un 95 por ciento de trabajadores afirman que si se implementara una planificación estrategia ellos apoyarían con gusto. Se evaluó el Crédito de Joyas de oro en EDPYME Inversiones la Cruz, Agencia América Norte, Trujillo, 2018. Con respecto a las campañas para incrementar el crédito se implementaron 6 en lo que va del año: Campaña mayor valor por gramo, Campaña arma tu hinchada, Campaña cero interés en el primer mes, Campaña siempre bella, Campaña cliente aliado, Campaña arma tu trio – El tercer electrodoméstico vale más, y por último se observa que la cartera trimestral en la Agencia América Norte, en el mes de enero se aproximó a la meta en 35, en el mes de febrero tuvo una aproximación de 57 y en el mes de marzo se aproximó en 75.

Palabras clave: Planificación Estratégica, Crédito de Joyas.

ABSTRACT

The EDYPME “Inversiones La Cruz”, does not yet have adequate strategic planning for each agency at the local level; that is why the present investigation has as purpose to know the incidence of strategic planning in the increase of gold jewelry credit in EDPYME “Inversiones La Cruz”, America Norte Agency, Trujillo, 2018. We analyzed the Institution of Development for Small and Microenterprise “Inversiones La Cruz” whose agency is located on America Norte Avenue, Trujillo, in its first quarter of this year. The population and sample is constituted by 21 workers. The type of research is qualitative in nature, using a descriptive design, because reality was described and detailed as it is presented in real life, so the design of a box was used. As a technique, a survey was conducted to access the information and a documentary analysis was also carried out to evaluate the content collected from “Inversiones La Cruz” at the America Norte Agency. Concluding that 57.1 percent of workers do not know that there is strategic planning and are unaware of the strategic objectives of the same, which has an impact on the lack of increase in the jewelry credit portfolio during the first quarter of the year. Likewise, 95 percent of workers say that if a strategic planning was implemented they would gladly support it. Gold jewelry credit was evaluated in the EDPYME “Inversiones La Cruz”, America Norte Agency, Trujillo, 2018. Regarding campaigns to increase credit assessed were implemented 6 so far this year: Campaign highest value per gram, Campaign to form a team of fans, Campaign zero interest in the first month, Campaign always beautiful, Allied customer Campaign, Campaign to form your trio - the third appliance worth, and finally it is observed that the quarterly portfolio in America Norte Agency, in January approached to the goal in 35, in the month of February it had an approximation of 57 and in the month of March it approached in 75.

Keywords: Strategic Planning, Jewelry Credit.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

CAPÍTULO 8. REFERENCIA

- Ais, (2014). “*Las claves de la planificación estratégica en banca*”. Sala de prensa. 3 de febrero. Ais Group. Recopilado de: <https://www.ais-int.com/las-claves-de-la-planificacion-estrategica-en-banca/>
- Aguirre, R. (2016) “*Planificación estratégica para la empresa comercializadora ditectnia CIA. Ltda.*”. Para obtener el título de ingeniería en contabilidad y auditoría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador –Matriz. Quito-Ecuador.
- Ayre, L. (2017) “*Plan estratégico para el Sistema de Empresas Financieras 2016-2025*”, tesis para el grado de magister en administración. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú
- Arias, J. (2015) “*Mujeres son quienes más acuden a empeñar joyas en el Popular*”, Economía. Finanzas. Crhoy.com. Recopilado de: <http://www.crhoy.com/archivo/mujeres-son-quienes-mas-acuden-a-empenar-joyas-en-el-popular/economia/>
- Bulls, F. (2015) “*La planificación financiera. De la estrategia a la acción*”. Business School Valencia. 15 de Junio. Recopilado de <http://iembs.com/planificacion-financiera>
- Buniak L. (2000) “*Planificación estratégica, control de gestión, situación financiera y análisis de sensibilidad para bancos y otros intermediarios de créditos*”. Rating and Bank Risk Analysys
- Cámara de Comercio de La Libertad, (2017) “*Memoria de Gestión 2017*” Consejo Directivo 2016-2018. Recopilado de: <http://www.camaratru.org.pe/web2/images/memoria/MEMORIA2017.pdf>
- Castelán B. (1985) “*Planeación estratégica y control de gestión*”
- Chávez, E. (2016) “*Los créditos pignoratícios y sus efectos en la rentabilidad financiera de las cajas municipales de crédito popular en el Perú, 2010-2014*”. Tesis para obtener el grado de Doctor en contabilidad y finanzas. Universidad San Martín de Porres. Lima-Perú.
- Corell, R. (2018) “*Las empresas no tienen más remedio que afrontar al calentamiento global*” Liderazgo. Whartin. University of Pennsylvania. Recopilado en: <http://www.knowledgeatwharton.com.es/article/las-empresas-no-tienen-mas-remedio-que-afrontar-el-calentamiento-global/>

- Correo, (2018) *“El desempleo, un flagelo que aún golpea a la Región”*. La Libertad. Periódico Correo. 25 de junio del 2018. Recopilado de: <https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/el-desempleo-un-flagelo-que-aun-golpea-la-region-826480/>
- D’Alessio, F., (2015). *El Proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. México D.F., México: Pearson Educación.
- El Comercio, 2017. *“Asbanc: El 65% de créditos bancarios de agosto fue para el sector empresarial”*. 28 de septiembre. Economía. El Comercio. 28 de septiembre. Perú. Recopilado en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/asbanc-65-creditos-bancarios-agosto-sector-empresarial-noticia-461706>
- El semanario, (2017) *“Falta de planeación estratégica complica la vida de las empresas”*. Negocios. EL Semanario. Lunes 28 de agosto. Recopilado de: <https://elsemanario.com/negocios/222047/falta-planeacion-estrategica-complica-vida-empresas/>
- El Empresario. (2016) *“Pymes carecen de asesoría para su planeación financiera”* El Empresario MX. Creemos en tu negocio. 26 de diciembre 2016. México. Recopilado de: <http://elempresario.mx/actualidad/pymes-carecen-asesoria-planeacion-financiera>
- El País, (2015) *“Peregrinos del crédito”* Familias Endeudadas. Escuela de Periodismo UAM. El País. 28 de enero. Madrid. Recopilado de: https://elpais.com/elpais/2013/12/31/masterdeperiodismo/1386431817_013127.html
- Gasca, L. (2017) *“Una vacuna para que tu negocio no muera”*, Plan de negocios, 14 septiembre. Entrepreneur. Recopilado de: <https://www.entrepreneur.com/article/300130>
- Gestión (2016). *“Banco Ripley revela cuáles son los tres ejes de su plan estratégico hacia el 2018”*. Económica. Tu dinero. 07 mayo. Diario Gestión. Lima-Perú. Recopilado en: <https://gestion.pe/tu-dinero/banco-ripley-revela-son-tres-ejes-plan-estrategico-2018-119894>
- Gestión, (2016) *“Jóvenes ahora se endeudan dejando en garantía sus joyas tecnológicas. Laptops y tabletas”*. 30 de diciembre. Empresa. Diario Gestión. Lima-Perú.

- Gestión, (2017) *“HayGrop: Gerentes en Perú solo dedican hasta el 15 por ciento de su tiempo al planeamiento en sus empresas”*. Management. Empresas. Diario Gestión. 18 de junio. Lima-Perú.
- Gestión, (2018) *“Las 13 tendencias en tecnología para los próximos años”* Tecnología. Diario Gestión. 14 de enero del 2018. Recopilado de: <https://gestion.pe/tecnologia/13-tendencias-tecnologia-proximos-anos-224617>
- Gonzalez, L. (2017) *“Plan estratégico de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán para el Periodo 2017-2021”*. Tesis para optar el grado de magister en finanzas. Universidad del Pacífico. Lima – Perú.
- Hellebust K. & Krallinger J. (1991) *“Planeación Estratégica”*. CIA. Editorial Continental. México.
- Hidalgo, L. (2015) *“Plan estratégico para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas, periodo de 2015-2019”* Tesis para optar el grado de magister en administración de negocios. Universidad del Pacífico. Lima – Perú.
- Jaime, W. (1993). *Política de Empresas*, Editorial Lima: San Marcos.
- Jesús, K. (2017) *“La Caja de Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco y los procesos de crédito pignoraticio en el marco del control interno”*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, Huánuco - Perú.
- Kammi, M. (2009) *El Camino Hacia la Riqueza en Acción*. USA: Grupo Nelson Inc.
- Kaplan, & Norton (1996) *Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System*; Harvard Business Review.
- La Industria, (2018) *La Libertad: En los últimos cuatro años se acabó la bonanza*. Diario La Industria. 25 de junio del 2018. Recopilado de: <http://www.laindustria.pe/noticia/la-libertad-en-los-ultimos-cuatro-aos-se-acab-la-bonanza-21659>.
- La Industria, (2018) *General: delincuencia se incrementó en 25 %*. Diario La Industria. 04 de julio del 2018. Recopilado de: <http://laindustria.pe/noticia/general-delincuencia-se-increment-en-25-23306>

- La Republica, (2018) *FMI ve con expectativa desarrollo del sector agroexportador liberteno*. Economía. Diario La República. 15 de mayo del 2018. Recopilado de: <https://larepublica.pe/economia/1242587-fmi-ve-expectativa-desarrollo-sector-agroexportador-liberteno>
- Medina, M. (2018) *Los créditos aumentan a un ritmo de 7%, apoyados por el Mundial Rusia 2018*. Economía. Diario Correo. 19 de abril del 2018. Recopilado de: <https://diariocorreo.pe/economia/los-creditos-aumentan-un-ritmo-de-7-apoyados-por-el-mundial-rusia-2018-814309/>
- Mintzberg & Quinn (1998) *“El proceso estratégico, conceptos, contextos y casos”*, Prentice Hall Hispanoamericana SA. Editorial Karen Bernhaut. Segunda Edición. Recopilado de: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf
- Núñez J. (2015) *“Estrategia financiera para la pequeña y mediana empresa pyme”*. Emprendimiento. Finanzas. 05 de noviembre. Gestiónpolis. Perú. Recopilado en: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-financiera-para-la-pequena-y-mediana-empresa-pyme/>
- Portal de Turismo, (2017) *Perú recibe medio millón de turistas de negocios al año: ¿Cuál es el perfil de estos viajeros?* Estadísticas. Portal de Turismo. 06 de diciembre 2017. Recopilado en: <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/peru-recibe-medio-millon-de-turistas-de-negocios-al-ano-cual-es-el-perfil-de-estos-viajeros->
- Rivas L. (2013) *“Planeamiento estratégico para mejorar la situación financiera y económica de una entidad de intermediación financiera de Trujillo”*. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú.
- Rpp Noticias, (2017) *“Crecimiento de créditos en Perú uno de los más bajo entre emergentes”* Economía. 03 de mayo. Radio Programa del Perú. Recopilado de: <http://rpp.pe/economia/economia/crecimiento-de-creditos-en-peru-es-el-mas-bajo-entre-las-economias-emergentes-noticia-1048156>
- Ruano R. (2017) *“Planificación Estratégica financiera para el mejoramiento de los procesos financieros del comercial guapos de la ciudad de San Gabriel”*. Para obtener el título de

Ingeniería de contabilidad. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato – Ecuador.

Serna, H. (1996). Planeación y gestión estratégica. Bogotá: Ram Editores.

Suejiro, N. (2011) *“Planeamiento estratégico para aumentar el saldo de colocación del área de crédito credijoya de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo de Agencia Avenida España para el año 2011”*. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú.

Scott A. (2013) *“Planificación estratégica”*. Edinburgh Business School. Heriot-Watt University. Primera Edición Gran Bretaña 1991. Recopilado de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/sp-bk-taster.pdf>

Steiner, G. (2007) *“Fragmentos sobre un pensador de la excepción”*. Literatura: Teórica, historia, crítica. University of Wisconsin-Madison. Recopilado en <https://revistas.unal.edu.co/index.php/lthc/article/viewFile/60164/57333>

Tacure D. (2014) *“El sistema de créditos prendarios de casa Mazatlán y la caracterización del perfil de sus cliente en la Ciudad de Piura años 2013”*. Universidad Nacional de Piura. Tesis para obtener el título en administración. Piura-Perú.

Tu Región Informa, (2018) *S/ 2.5 millones dispone el programa Turismo Emprende para financiar negocios turísticos*. Noticias. Gobierno Regional de la Libertad. 03 de mayo del 2018. Recopilado de: <http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/regionales/8981-s-2-5-millones-dispone-el-programa-turismo-emprende-para-financiar-negocios-turisticos>.

Zurita, M. (2017) *“En 2017 habrá más créditos: ¿Cómo aprovecharlos?”*. Económica. El Comercio. 27 de enero. Recopilado en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/2017-habra-creditos-aprovecharlos-233181>