

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
CONTABLES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA
ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA IBEROAMERICANA DE
TRANSPORTES S.R.L. EN LA CIUDAD DE PIURA- 2010.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO:
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES

ATARAMA PEÑA, AURY ARELIZ

GUTIÉRREZ RIVAS, DANNY DE LOURDES

VARGAS RUIZ, JACQUELYN ZAMANTA

ASESOR

RICARDO BAYONA ESPINOZA

PIURA – PERÚ
2010

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

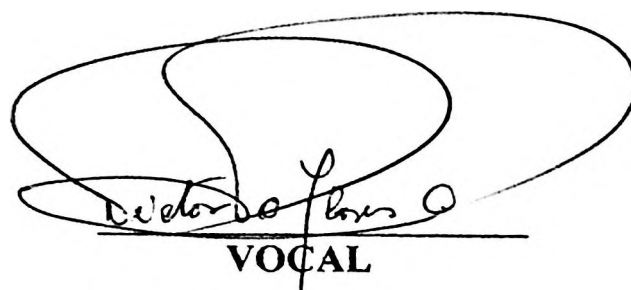
De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

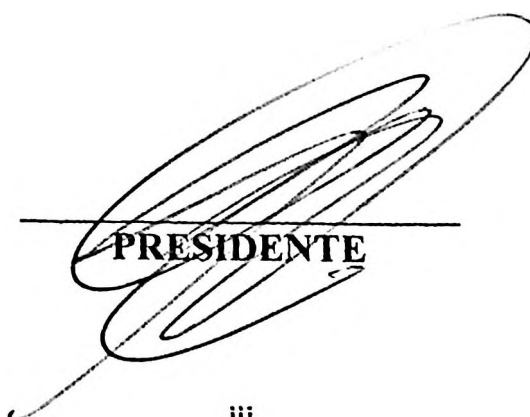
Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA IBEROAMERICANA DE TRANSPORTES S.R.L. EN LA CIUDAD DE PIURA- 2010”

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


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

DEDICATORIA

A Dios por ser centro y guía en nuestras vidas, por estar con nosotras y darnos la fortaleza para seguir adelante.

A nuestros padres por el apoyo moral, comprensión y cariño.

AGRADECIMIENTOS

A nuestro asesor Ricardo Bayona Espinoza, por su dirección, paciencia, entrega y valiosos consejos que nos permitieron alcanzar los objetivos de esta tesis.

A los directivos de la empresa Iberoamericana de Transportes E.R.L., por facilitarnos la información para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A Karina por su apoyo incondicional en mi carrera.

A Auria, Armando, Alain por sus consejos y motivación a seguir adelante.

A Ramón, Flor, María Gaela y a mi querido esposo por ser fuente de inspiración.

RESUMEN

La complejidad y dinamismo en el que actualmente se desarrollan las empresas, hace necesario un mayor conocimiento de ellas y de cuáles son las variables o factores que se convierten en los elementos claves del éxito competitivo.

La presente investigación **“Diagnóstico y propuesta de un plan estratégico para orientar la gestión de la empresa Iberoamericana de Transportes SRL en la ciudad de Piura 2010”** fue orientada a mejorar la gestión directiva-administrativa de la empresa Iberoamericana de Transportes SRL. Empresa dedicada al rubro de transportes de carga terrestre.

Nuestro objetivo principal fue diseñar un Plan Estratégico que permita orientar la gestión de la empresa Iberoamericana de Transportes S.R.L., en la ciudad de Piura, para ellos determinamos sus Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

Realizamos una investigación de tipo Descriptiva con un diseño, No Experimental, Transversal y Correlacional.

Se presentan importantes debilidades, en las capacidades directivas, carece de planes de capacitación al personal y bajo retorno de la rentabilidad.

La empresa tiene un Clima Organización en equilibrio pero debido a los cambios rápidos en el sector se hace necesario fortalecerlo.

Se advirtió la aparición de nuevos competidores y los clientes expresaron una satisfacción moderada, con expectativas de recibir una mejor calidad de servicio.

De acuerdo con el análisis PESTA, todas las variables mostraron flexibilización para la inversión y mejora del sector del transporte terrestre.

Hoy en día gracias a la globalización las empresas de transporte deben estar a la vanguardia no sólo en tecnología sino también en el mejoramiento de sus capacidades directivas y el desarrollo de sus colaboradores, así brindaran un servicio con valor agregado.

ABSTRACT

The complexity and dynamism in which businesses are currently being developed, requires a greater knowledge of them and what variables or factors that become key elements of competitive success.

This research "Diagnosis and proposal of a strategic plan to guide the management of the company Iberoamericana de Transportes SRL in Piura city 2010" is aimed at improving policy and administrative management of the company Iberoamericana de Transportes SRL. A Company dedicated to the category of land freight transport. Our research is divided into two parts. The first is essentially theoretical, where our intention is, with concepts, hypotheses and previous research, to achieve the administrative context of the company, for from the doctrine to adapt to reality and thus to define the causes and improvements to the governance of the organization.

All this in order to analyze existing data and propose our strategic planning, the subject of this investigation. We also conducted interviews with company executives. Just as we have consulted indirect sources such as bibliographical sources, books, research papers, proposals for strategic plans for both private and public companies.

ÍNDICE

Dedicatorias	v
Agradecimientos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de Tablas	xii
Índice de Gráficos	xiii
Índice de Figuras	xiv

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Formulación del Problema	18
1.3. Justificación	18
1.4. Limitaciones	19
1.5. Antecedentes	19
1.6. Objetivos	35

II. MARCO TEÓRICO 36

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	50
3.2. Variables	51
3.3. Metodología	52
3.4. Población y muestra	52
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6. Métodos de Análisis de datos	54

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción	56
4.1.1. Análisis de la cultura organizacional	
4.1.1.1. Visión.	60
4.1.1.2. Misión	62
4.1.1.3. Valores	64
4.1.2. Análisis interno	
4.1.2.1. Planeamiento	66
4.1.2.2. Organización	69
4.1.2.3. Gestión	88
4.1.2.4. Control	100
4.1.2.5. Matriz EFI	106
4.1.3. Análisis externo	
4.1.3.1. Análisis PEST	107
4.1.3.2. Clientes	113
4.1.3.3. Demanda	115
4.1.3.4. Proveedores	116
4.1.3.5. Competidores	118
4.1.3.6. Matriz EFE	120
4.1.4. Grupo de Interés	122
4.1.5. FODA	123
4.2. Discusión	126

V. PROPUESTAS ESTRATÉGICAS

5.1. Filosofía	
5.1.1. Visión	132
5.1.2. Misión	133
5.1.3. Valores	133

5.1.4. Objetivos estratégicos	133
CONCLUSIONES	142
RECOMENDACIONES	143
ANEXOS	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ponderación de la Visión Organizacional	61
Tabla 2. Ponderación de la Misión Organizacional	63
Tabla 3. Ponderación de los Valores Institucionales	64
Tabla 4. Ponderación del Planeamiento	66
Tabla 5. Ponderación de la Organización	69
Tabla 6. Características del Personal	84
Tabla 7. Disponibilidad de Equipo	85
Tabla 8. Disponibilidad de Maquinaria	86
Tabla 9. Ponderación de la Gestión	89
Tabla 10. Numero de Memorándums	100
Tabla 11. Ponderación de Control	100
Tabla 12. Ponderación del Análisis PESTA	110
Tabla 13. Ventas Mensuales	113
Tabla 14. Ponderado de Satisfacción de Clientes	113
Tabla 15. Demanda del Mercado	115
Tabla 16. Ponderado de Proveedores	116
Tabla 17. Ponderado de la Matriz de Competitividad	118
Tabla 18. Matriz EFE	120
Tabla 19. Grupo de Interés	122
Tabla 20. FODA	122

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica 1. Visión Institucional	62
Grafica 2. Misión Institucional	64
Grafica 3. Valores Institucionales	65
Grafica 4. Planeamiento Institucional	67
Grafica 5. Organización Institucional	70
Grafica 6. Gestión Organizacional	89
Grafica 7. Control Organizacional	101
Grafica 8. EFI	107
Grafica 9. Análisis PESTA	112
Grafica 10. Satisfacción de Clientes	115
Grafica 11. Ponderado de Proveedores	117
Grafica 12. Matriz de Competitividad	119
Grafica 13. Matriz EFE	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama	71
Figura 2. Procedimiento de Caja	81
Figura 3. Procedimiento de Facturación	82
Figura 4. Procedimiento de Traslado de Mercaderías	83
Figura 5. Diagrama de Flujo- Caja	90
Figura 6. Diagrama de Flujo- Facturación de Viajes	91
Figura 7. Diagrama de Flujo- Traslado de Mercaderías	92
Figura 8. Análisis Clima Organizacional	94
Figura 9. Porcentaje de definición de trabajo en equipo	95
Figura 10. Características de trabajo en equipo	96
Figura 11. Criterios de la empresa para elegir un trabajo en equipo	96
Figura 12. Eficacia e un trabajo en equipo	97
Figura 13. Características de la primera fase de trabajo en equipo	97
Figura 14. Riesgos de trabajo en equipo	98
Figura 15. Rasgos de un trabajo en equipo eficaz	98
Figura 16. Características de las reuniones de seguimiento y actualización	99
Figura 17. Competencias emocionales	99