



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA
GESTIÓN DE LA EMPRESA CARGUEROS DEL NORTE EN LA
CIUDAD DE PIURA AÑO 2013”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

MARTÍN ALEJANDRO BURGOS GUTIÉRREZ

ASESOR METODOLOGO

MG. SANCHEZ PACHECO LUIS ALBERTO

ASESOR ESPECIALISTA

LIC. SEMINARIO VENEGAS ALFREDO

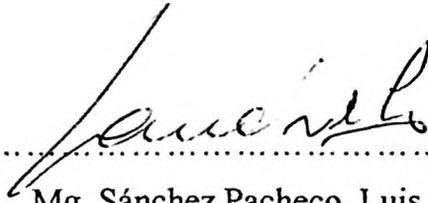
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

PIURA – PERÚ

2013

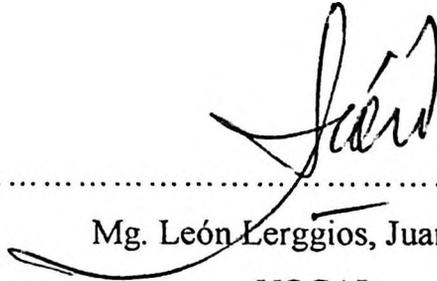
PAGINA DEL JURADO



Mg. Sánchez Pacheco, Luis
PRESIDENTE



Lic. Seminario Venegas Alfredo
SECRETARIO



Mg. León Lerggios, Juan Pablo
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por ser centro y guía en nuestras vidas, por estar con nosotros y porque nos da la fortaleza para seguir adelante.

A mis padres por darme toda la educación, el apoyo moral, los buenos consejos y las fuerzas para seguir adelante.

Cristóbal y Doralinda.

AGRADECIMIENTO

A nuestros asesores Luis Sánchez Pacheco y la profesora Nélide Rodríguez de Peña, por su dirección, paciencia, entrega y valiosos consejos que nos permitieron alcanzar los objetivos de esta tesis.

A los directivos de la empresa Cargueros del Norte, por facilitarnos la información para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A Patricia y Nathaly, por su preocupación, consejos y motivación para seguir y salir adelante y a todos los buenos amigos que siempre están presentes.

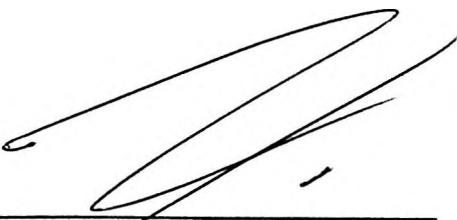
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Martín Alejandro Burgos Gutiérrez, estudiante de la Facultad de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45693753, con la tesis titulada “Diseño de un Plan Estratégico para mejorar la gestión de la Empresa Cargueros del Norte en la ciudad de Piura-2013”. DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La tesis en mención es de mi autoría.
2. He aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto son los resultados que se presentan en la tesis, se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio como nuevo algún trabajo de investigación propio (que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 de Agosto del 2013.



Firma del Autor
Martín Alejandro Burgos Gutiérrez
DNI 45693753

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Yo, Martín Alejandro Burgos Gutiérrez, presento ante ustedes la siguiente investigación que ha sido elaborada con el fin de mejorar la gestión de la empresa de transportes “Cargueros del Norte”, e incentivar así, que brinden un servicio de calidad con el cual los clientes se sientan a gusto, del mismo modo que les permita mantenerse en el mercado y ser más competitivas. Por esta razón es que surge la idea de proponer un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Cargueros del Norte, ubicada en la ciudad de Piura.

Durante el transcurso de la investigación pude observar que la empresa tenía algunos problemas como: deudas, carencia de una estructura organizacional, administración inadecuada del dinero, falta de conocimiento en gestión empresarial, falta de conocimiento de la situación actual lo que no les permite tomar las mejores decisiones, la carencia de un horario de entrada y salida tanto para el personal como para los carros para evitar que se genere la impuntualidad y que esto afecte el clima laboral. La mala distribución de la infraestructura de la empresa. La falta de conocimiento de la visión, misión, objetivos y el organigrama de la empresa.

El diseño de un plan estratégico le permitirá a la empresa Cargueros del Norte proyectarse a futuro, alcanzar sus objetivos, conocer la situación actual de la empresa, brindar un servicio de calidad acorde de las necesidades del cliente, tener un buen clima laboral, ser más competitivos y eficientes en el rubro de transportes y mejorar su gestión.

En este proyecto de investigación se elaboró en dos etapas: la primera, denominada proyecto de tesis y la segunda, desarrollo del diseño del plan estratégico; teniendo un periodo de duración de cuatro meses. Para llevar a cabo esta investigación se recolectó información a través de encuestas realizadas a los clientes y la entrevista al gerente.

Esperando que la presente investigación sea de vuestra consideración.

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRAFICAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MARCO METODOLÓGICO.....	23
2.1. Variables.....	23
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Metodología	24
2.4. Tipo de estudio.....	24
2.5. Diseño de estudio.....	24
2.6. Población, muestra y muestreo.....	24
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.8. Métodos de análisis de datos	25
2.9. Aspectos eticos.....	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSION	61
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
VIII. ANEXOS	76

Índice de tablas

TABLA 1: Matriz de la capacidad directiva..... 34

TABLA 2: Descripción del personal..... 39

TABLA 3: Descripción de la tecnología de la empresa..... 42

TABLA 4: Matriz EFI..... 43

TABLA 5: Matriz del Perfil Competitivo..... 50

TABLA 6: Matriz EFE..... 52

TABLA 7: Matriz FODA..... 54

TABLA 8: Matriz PEYEA..... 57

TABLA 9: Matriz Cuantitativa del Plan Estratégico..... 71

Índice de gráficas

GRAFICA 1: Declaración de la Misión.....	29
GRAFICA 2: Declaración de la Visión.....	30
GRAFICA 3: Modelo de las cinco fuerzas de Potter.....	48
GRAFICA 4: Matriz Interna – Externa.....	56
GRAFICA 5: Matriz PEYEA.....	57
GRAFICA 6: Matriz de la Gran Estratégica.....	59

RESUMEN

La complejidad y dinamismo en el que se desarrollan las empresas, hace necesario un mayor conocimiento de ellas y de cuáles son las variables y/o factores los que se convierten en los elementos claves del éxito competitivo, realizar este “Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Cargueros del Norte en la ciudad de Piura 2013”, se tuvo que orientar en la gestión administrativa de la empresa Cargueros del Norte, empresa dedicada al rubro de transporte de carga terrestre, el objetivo principal de esta investigación fue diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transporte de Carga CARGUEROS DEL NORTE en la ciudad de Piura, para ello determinamos el análisis FODA, políticas y objetivos, competencia y las relaciones interpersonales en los trabajadores, realizándose una investigación de tipo descriptiva con un diseño, no experimental, transversal y correlacional. Durante el proceso se presentaron importantes debilidades, en las capacidades directivas pues carece de planes de capacitación al personal y bajo retorno de la rentabilidad. Además, se advirtió acerca de la aparición de nuevos competidores y se analizaron las expresiones de una satisfacción moderada de cada uno de los clientes, con expectativas de recibir una mejor calidad de servicio, de acuerdo con el análisis PEST, todas las variables mostraron flexibilización para la inversión y mejora del sector del transporte terrestre, y si a ello sumamos la gran representatividad del negocio, se augura que el buen desarrollo de este diseño mejore notoriamente la gestión de la empresa.

Palabras clave: competitividad, gestión, transporte, diseño.

ABSTRACT

The complexity and dynamism in which companies develop, requires a better understanding of them and what are the variables and / or factors which become key elements of competitive success, making this "Design of a strategic plan for improve the management of the company Cargueros del Norte in the city of Piura 2013 ", had to guide the administration of the company cargo North, dedicated to the category of road freight, the main objective of this research was to design a strategic plan to improve the management of the company's freighters Freight NORTE in the city of Piura, for it determined the SWOT analysis, policies and objectives, competence and interpersonal relationships among workers, carrying out an investigation with descriptive design, not experimental traverse correlation. During showed significant weaknesses in management skills no plans for staff training and low return to profitability. Also, be warned about the emergence of new competitors and expressions of moderate satisfaction of each customer is analyzed, with expectations of receiving a better quality of service, according to the PEST analysis, all variables showed easing to investment and improvement of land transport, and if we add the large representation of the business, predicts that the successful development of this design improves markedly management company.

Keyword: competitiveness, management, transport, design.