



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA
EMPRESA TRANSPORTES DORA EIRL PIURA – 2013**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

CARDOZA QUEZADA KATTERYN ELIZABETH

ASESOR

MG. SÁNCHEZ PACHECO LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2013

JURADO CALIFICADOR

Mg. Sánchez Pacheco Luis Alberto
PRESIDENTE

Dr. Saldarriaga Pacherre Miguel Glicerio
SECRETARIO

Mg. León Lerggios Juan Pablo
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación:

A mis padres por darme la oportunidad de tener una carrera profesional.

A Dios y a la virgencita de Guadalupe por haberme iluminado y bendecido en el transcurso de mi vida.

A aquellas personas que me apoyaron día a día en especial a mi Tía Romelia porque a pesar de no ser mi madre me trato como tal "Tú fuiste y serás por siempre mi madre".

AGRADECIMIENTO

Agradezco esta investigación:

Al Gerente General de la empresa Transportes Dora EIRL el Sr. Alfredo Cardoza Queneche.

A todo el personal que labora en dicha empresa por haberme brindado la información necesaria para realizar la presente investigación.

Al Mg. Luis Sánchez Pacheco y al Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre; por sus aportes brindados los cuales contribuyeron para la consecución de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Katteryn Elizabeth Cardoza Quezada con DNI N° 46957235, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales y Contables, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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.

Piura, 10 de junio de 2013.

Cardoza Quezada Katteryn Elizabeth
DNI N° 46957235

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA TRANSPORTES DORA EIRL PIURA – 2013”.

Esta Tesis ha sido desarrollada con la finalidad de Efectuar un análisis de la Empresa Transportes Dora E.I.R.L. y proponer un Plan Estratégico para mejorar su gestión, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas.

Durante el transcurso de la investigación se observó que la empresa tenía algunos problemas como: Informalidad, Deudas, Carencia de una estructura organizacional, Administración inadecuada del dinero, Falta de conocimiento en gestión empresarial y de la situación actual de la organización, La carencia de un horario para los ómnibus y el personal, La mala distribución de su infraestructura, La falta de conocimiento de la visión, misión y organigrama de la empresa por parte de sus colaboradores, entre otros.

La propuesta de un plan estratégico le permitirá a la empresa TRANSPORTES DORA EIRL proyectarse a futuro, alcanzar sus objetivos, conocer la situación actual de la empresa, brindar un servicio de calidad acorde a las necesidades de los usuarios, tener un buen clima laboral, ser más competitivos y eficientes en el rubro de transportes y mejorar su gestión.

Esta investigación se elaboro en dos etapas: La primera, denominada proyecto de tesis y la segunda, el desarrollo de la propuesta del plan estratégico; teniendo un periodo de duración de 8 meses. Para llevarla a cabo se recolecto información a través de encuestas realizadas al personal del área administrativa y operativa. Les invito a darle una revisión la cual servirá como guía para otros investigadores y para empresas del rubro de transportes. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Cardoza Quezada Katteryn Elizabeth.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Resumen	1
Abstract.....	2
I. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	3
II. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	
Variables.....	20
2.1.1. Operacionalización de variables	
Metodología.....	21
2.1.2. Tipo de estudio.....	21
2.1.3. Diseño.....	21
Población, muestra y muestreo.....	21
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
Métodos de análisis de datos.....	22
Aspectos éticos.....	22
III. CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....	24
Modelo integral de Dirección Estratégica.....	24
1. Formulación de estrategias.....	25
2. Ejecución de estrategias.....	25
3. Evaluación de estrategias.....	25
Reseña Histórica de la Empresa Transportes Dora EIRL.....	26
Organigrama de la Empresa Transportes Dora EIRL.....	29
3.1.1. Nuevo Organigrama de la Empresa	
Transportes Dora EIRL.....	30
3.1.2. Manual de Organización y Funciones.....	31

Formulación de Estrategias.....	45
3.1.3. Visión.....	45
3.1.4. Misión.....	46
3.1.5. Valores.....	46
3.1.6. Políticas.....	49
3.1.7. Auditoría Externa.....	50
3.1.8. Auditoría Interna.....	52
3.1.9. Objetivos de Largo Plazo.....	54
3.1.10. Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).....	55
3.1.11. Matriz de la Posición Estratégica y Evaluación de la Acción (PEYEA).....	58
3.1.12. Matriz de la Gran Estrategia.....	63
3.1.13. Matriz de lineamiento Estratégico.....	67
3.1.14. Matriz Cuantitativa de Planeamiento Estratégico (MCPE).....	69
3.1.15. Prueba y Selección de Estrategias.....	74
3.1.16. Lineamiento de estrategias con Objetivos de Largo Plazo.....	75
Ejecución de Estrategias.....	76
3.1.17. Objetivos de corto plazo.....	76
3.1.18. Políticas.....	82
IV. CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	83
V. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	86
VI. CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	88
VII. CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS.....	93
ANEXOS A: GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	93
ANEXOS B: ENCUESTAS.....	95
ANEXOS C: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURAS

FIGURA N° 1 UN MODELO INTEGRAL DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.....	24
FIGURA N° 2 CUSTER.....	26
FIGURA N° 3 LOCAL DE PAITA.....	27
FIGURA N° 4 BUS CAMA – MARCA: COMIL.....	28
FIGURA N° 5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	29
FIGURA N° 6 ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA EMPRESA TRANSPORTES DORA EIRL.....	30
FIGURA N° 7 MATRIZ PEYEA.....	61
FIGURA N° 8 MATRIZ DELA GRAN ESTRATEGIA.....	64

TABLAS

TABLA N° 01 MOF: JUNTA DE ACCIONISTAS.....	32
TABLA N° 02 MOF: ASESORIA LEGAL.....	33
TABLA N° 03 MOF: GERENTE GENERAL.....	34
TABLA N° 04 MOF: ADMINISTRACION.....	35
TABLA N° 05 MOF: SECRETARIA.....	36
TABLA N° 06 MOF: CONTADOR.....	37
TABLA N° 07 MOF: MECANICOS.....	38
TABLA N° 08 MOF: ENCARGADO(A) DE ALMACEN.....	39
TABLA N° 09 MOF: BOLETEROS.....	40
TABLA N° 10 MOF: ENCARGADOS DE ENCOMIENDAS.....	41
TABLA N° 11 MOF: CONDUCTORES.....	42
TABLA N° 12 MOF: AUXILIAR DE UNIDAD VEHICULAR.....	43
TABLA N° 13 MOF: JEFE(A) DE CONTROL.....	44
TABLA N° 14 MOF: CONTROLADORES.....	44
TABLA N° 15 MATRIZ EFE.....	51
TABLA N° 16 MATRIZ EFI.....	53
TABLA N° 17 MATRIZ FODA.....	57

TABLA N° 18 MATRIZ PEYEA.....	60
TABLA N° 19 CUADRO DE ESTRATEGIAS.....	67
TABLA N° 20 SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS.....	68
TABLA N° 21 MATRIZ CUANTITATIVA DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	70
TABLA N° 22 MATRIZ CUANTITATIVA DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO RESUMIDA.....	73
TABLA N° 23 PRUEBA DE ESTRATEGIAS, MATRIZ DE RUMELT.....	74
TABLA N° 24 LINEAMIENTO DE ESTRATEGIAS CON OBJETIVOS DE LARGO PLAZO.....	75
TABLA N° 25 PLAN DE ACCION N° 01.....	77
TABLA N° 26 PLAN DE ACCION N° 02.....	78
TABLA N° 27 PLAN DE ACCION N° 03.....	79
TABLA N° 28 PLAN DE ACCION N° 04.....	80

RESUMEN

El presente proyecto tiene por título “PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTION DE LA EMPRESA TRANSPORTES Dora EIRL PIURA – 2013”, el cual consta de siete capítulos.

Hoy en día las empresas se mueven en un mundo empresarial más competitivo y en donde el usuario es más exigente. Para que estas puedan mantenerse en él deberán mejorar su gestión, brindar un servicio de calidad, contar con el personal adecuado, tener la información idónea para la toma de decisiones y contar con los materiales y tecnología adecuada para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones. Esto se logrará a través de un plan estratégico que le permita mejorar su gestión y al personal ser más eficiente en la ejecución de sus funciones haciéndolo en el menor tiempo posible.

En la Empresa Transportes Dora EIRL, se plantea desarrollar un plan estratégico para mejorar su gestión. El cual se ha realizado mediante el modelo integral del proceso de planeamiento estratégico planteado por Fred R. David en su libro “Conceptos de la Administración Estratégica”.

En función a la literatura analizada, las encuestas aplicadas a la gerencia y el personal de la empresa, además de la evaluación del ambiente externo e interno, se identificaron las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, derivados del proceso estratégico. Paralelamente, se ha formulado la visión y misión para la Empresa Transportes Dora EIRL. Como resultado de la auditoría se observó que la empresa se encuentra en condiciones aceptables, sin embargo el no contar con una planificación estratégica formalmente establecida origina que la empresa experimente un estancamiento en cuanto a su crecimiento en el mercado, de aquí la necesidad de establecer objetivos estratégicos. Luego, se han elaborado las matrices FODA, PEYEA, GE y la matriz CPE, de las cuales se seleccionó las estrategias más adecuadas para mejorar en lo posible la gestión de la empresa, permitiéndole a la vez aumentar la participación en mercados actuales y futuros, logrando una mayor rentabilidad. Seguidamente, se elaboraron los planes de acción necesarios para implementar las estrategias formuladas y las políticas que apoyen su implementación para finalizar con las conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

The title of this project is "STRATEGIC PLAN FOR IMPROVING TRANSPORT MANAGEMENT COMPANY DORA EIRL PIURA - 2013", which consists of seven chapters.

Today companies move in a more competitive business world where the user is more demanding. So that they can stay in it must improve its management, provides a quality service, have adequate staff, have the proper information for decision-making and have the materials and appropriate technology to develop properly staff their functions. This will be accomplished through a strategic plan that could improve their management and staff to be more efficient in the execution of their duties so in the shortest possible time.

In the Company Transport Dora EIRL, is proposed to develop a strategic plan to improve its management, it does not perform a formal planning activities, causing a stagnation of the company in terms of market share. Which was performed using the integrated model of strategic planning process proposed by Fred R. David in his book "Strategic Management Concepts".

According to the literature reviewed, surveys applied to the management and staff of the company, as well as evaluating the external and internal environment, is identified the main strengths, weaknesses, opportunities and threats arising from the strategic process. Simultaneously, it has made the vision and mission for Company Transport Dora EIRL. As a result of internal and external audit found that the company is in fair condition, however have not formally established strategic planning causes the company experience a stagnation in their growth in the market, hence the need to establish strategic objectives. Then, we have developed the SWOT PEYEA, GE and CPE matrix arrays, of which the most suitable greatly improve the management of the company, allowing both increase participation in current and future markets strategies were selected, achieving greater profitability. Next, the necessary action plans were developed to implement the strategies and policies formulated to support its implementation to end with conclusions and recommendations.