



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

**INFORME DE TESIS**

**ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA  
INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE UNA EMPRESA DE  
TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE.**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTOR**

Br. ROSA RODRIGUEZ GAMERO  
Br. WILSON CORREA CARHUATANTA

**ASESOR**

Mg. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

LAMBAYEQUE – PERÚ

2015

## Dedicatoria

La concepción de este proyecto está dedicada a Dios y a mi madre por haber depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad, pilares fundamentales en mi vida. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ella el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a mi esposa, compañera entrañable de cada jornada. Ella representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

Wilson Correa C.

A mi hijito Jhon Paul que desde el cielo me dio mucha fortaleza, habilidad y me lleno de virtudes para lograr mi objetivo, a mis hijos José Luis, Julio Giancarlo y mi nieto Salvador pensando en ellos fue el motivo y motor de mi vida para llegar a la meta trazada, para mí en forma personal no fue nada fácil mucho sacrificio.

Rosa Rodríguez G.

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por haberme iluminado con su espíritu y ayudado a cumplir importantes metas en mi vida y concederme la compañía de seres amados y conocer excelentes personas, también a los docentes y asesor que con su experiencia han enriquecido nuestros conocimientos, por eso “el expresar gratitud es cortés y honorable; el actuar con gratitud es generoso y noble; pero el vivir siempre con gratitud en el corazón es tocar el cielo”.

Wilson Correa C.

A Dios por darme la vida un poquito de su sabiduría e inteligencia, tener mis Padres vivos y a mi familia junto a mí y hacerme sentir su presencia que donde me encuentre Dios está conmigo.

Rosa Rodríguez G.

## Presentación

Señores del Jurado.

El presente informe de investigación corresponde a la tesis intitulada: ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE.

El trabajo de investigación es significativo pues tiene como objetivo elaborar un Plan Estratégico para incrementar la competitividad de una Empresa de Transporte de Pasajeros de la Región Lambayeque.

Del mismo modo, es la pretensión que al concluir el presente estudio y de acuerdo a los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de tesis de nuestra casa superior de estudios, pueda optar el grado académico de magister en Administración de Negocios - MBA.

Señores miembros del jurado espero su evaluación y que la misma merezca su aprobación.

Los autores.

# INDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento .....	ii
Presentación .....	iii
INDICE.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
Introducción .....	viii
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema.....	16
1.3 Justificación.....	16
1.4 Limitaciones.....	17
1.5 Antecedentes.....	17
A nivel internacional.-.....	17
A nivel nacional.- .....	18
1.6 Objetivos.....	20
1.6.1 General.....	20
1.6.2 Específicos.....	20
2 MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Plan Estratégico.....	22
2.1.1. Concepto.....	22
2.1.2. Características.....	22
2.1.3. Modelos.....	23
2.2. La competitividad.....	26
2.2.1. Concepto.....	26

2.2.2.	Características.....	26
2.2.3.	Modelos.....	27
3	MARCO METODOLÓGICO.....	
3.1	Hipótesis.....	32
3.2	Variables.....	32
3.2.1	Definición conceptual.....	32
3.2.2	Definición operacional.....	32
3.3	Metodología.....	33
3.3.1	Tipo de estudio.....	33
3.3.2	Diseño.....	33
3.4	Población y muestra.....	34
3.5	Método de investigación.....	34
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.7	Métodos de análisis de datos.....	35
4	RESULTADOS.....	37
4.1	Descripción.....	37
4.2	Discusión.....	40
	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	
	Conclusiones.....	43
	Sugerencias.....	45
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
	ANEXOS.....	49
	Anexo 01.- Propuesta de un Plan Estratégico.....	50
	Anexo 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto.....	56
	Anexo 03.- Instrumento de recolección de datos.....	68
	Anexo 04.- Ficha de Validación de Experto de Instrumentos de Recolección de Datos.....	69

## Resumen

La presente investigación intitulada “Elaboración de un Plan Estratégico para incrementar la Competitividad de una Empresa de Transporte de Pasajeros de la Región Lambayeque”, se estructura definiendo las características de un Plan Estratégico y los indicadores de Competitividad.

Los resultados muestran que el 100% de las unidades móviles cuenta con el sistema de posicionamiento global – GPS, lo cual permite a la Administración tener un control de los viajes y comunicar a los clientes la ubicación exacta de las unidades móviles según el horario de salida; solamente el 43% de los procesos administrativos están integrados al sistema de información de la empresa; y el 78% del personal se encuentra en un nivel Alto y el 22% en un nivel Mediano, no existiendo personas en un nivel Bajo. Asimismo, se concluye que los factores influyentes en la competitividad son la existencia de normatividad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones sobre la instalación obligatoria de los equipos GPS en las unidades móviles que prestan servicios públicos, y la inexistencia de la estandarización de los procesos administrativos, lo cual es base fundamental para la integración de estos al sistema de información. Finalmente, se recomienda implementar un sistema de monitoreo y control de la ejecución del Plan Estratégico, de manera tal que exista un ciclo reforzador de la toma de decisiones y mejoras en el control interno.

Palabras clave: Plan Estratégico, Competitividad, Sistema de monitoreo y control.

## **Abstract**

This research entitled "Development of a Strategic Plan to increase the competitiveness of Passenger Transport Company of the Lambayeque Region" is structured defining the characteristics of a Strategic Plan and indicators of competitiveness.

The results show that 100% of the mobile units has the Global Positioning System - GPS, which allows the Administration to take control of travel and communicate to customers the exact location of the mobile units according to the time of departure; only 43% of administrative processes are integrated into the information system of the company; and 78% of staff is at a High level and 22% on a medium level, not counting people in a Low level. Also, it is concluded that the factors influencing competitiveness are the existence of regulations of the Ministry of Transport and Communications on the mandatory installation of GPS equipment in mobile units that provide public services, and the lack of standardization of administrative processes, which is essential for integrating these information system base. Finally, it is recommended to implement a system to monitor and control the implementation of the Strategic Plan, so that there is a reinforcing cycle of decision-making and improvements in internal control.

**Keywords:** Strategic Plan, Competitiveness, system monitoring and control.