



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA
S.R.L CHICLAYO**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Bach. Duárez Coronel María Sambely
0000-0003-1007-4970**

**Bach. Vásquez Alva Kevin Arnold
0000-0001-6089-370X**

Asesor:

**Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
0000-0001-5177-8021**

**Línea De Investigación
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel- Perú
2020**

**DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA
S.R.L CHICLAYO**

Asesor : Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Firma

Presidenta : Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Firma

Secretario : Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Firma

Vocal : Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen

Firma

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres quien
supieron guiarme por el buen camino
darme fuerzas para seguir adelante y
poder así culminar este reto de la mejor
manera posible.

Walberto, Taña, Caimille, Antoine, Julinio: Al terminar esta tesis me di cuenta que todo el esfuerzo valió la pena. Sin embargo, la magnitud de este aporte hubiese sido imposible sin el apoyo de mi familia y amigos que han facilitado todo para que este trabajo llegue a su fin. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar esté espacio para agradecerles.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haberme iluminado durante toda mi carrera profesional y todas las personas que confiaron en mí.

Gracias a Dios por este nuevo triunfo, a mis padres por ser el motor y motivo de inspiración para lograr este sueño tan anhelado en mi vida universitaria, a mi hija Caimille en el cielo la cual estuvo en mi vientre durante ese trascurso junto al hombre de mi vida Brayan.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general desarrollar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo, la investigación se planteó con un tipo descriptiva, con un diseño no experimental. La población de estudio estuvo basada en los colaboradores de la empresa, los cuales suman 54 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario, el cual fue validado por expertos y fue confiable por alfa de cronbach. La tabulación en spss encuentra los siguientes resultados, se puede deducir que la empresa, realiza de una manera adecuada todas las actividades que tienen que ver los procesos de planeación, esto incluye la misión y visión. La actividad de la fijación de los objetivos estratégicos, no se ejecuta de una manera adecuada, debido a que los objetivos son formulados sin la intervención de los colaboradores, haciéndose difícil de lograr. La gestión administrativa obtiene un nivel de 4.21 el cual puede ser interpretado como un nivel alto. Por lo cual se concluye que las actividades administrativas se orientan a cumplir los resultados propuestos.

Palabras claves: planeamiento estratégico, plan estratégico, gestión administrativa.

ABSTRACT

The general objective of this research was to develop a strategic plan to improve the management of the Transportes Turismo Sr company from Huamantanga - Chiclayo, the research was proposed with a descriptive type, with a non-experimental design. The study population was based on the company's employees, which total 54 employees. For data collection, the survey technique was used with its questionnaire instrument, which was validated by experts and was reliable by Cronbach's alpha. The tabulation in spss finds the following results, it can be deduced that the company performs in an adequate way all the activities that have to do with the planning processes, this includes the mission and vision. The activity of setting the strategic objectives is not executed in an adequate way, because the objectives are formulated without the intervention of the collaborators, making it difficult to achieve. Administrative management obtains a level of 4.21 which can be interpreted as a high level. Therefore, it is concluded that the administrative activities are aimed at fulfilling the proposed results.

Keywords: strategic planning, strategic plan, administrative management

INDICE

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Realidad problemática | 11 |
| 1.2. Trabajos previos | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 21 |
| 1.3.1. Planeación Estratégica..... | 21 |
| 1.3.1.1. Historia de la planificación estratégica..... | 23 |
| 1.3.1.1. Descripción del Plan Estratégico..... | 24 |
| 1.3.2. Gestión Administrativa..... | 26 |
| 1.3.2.1. Características de la gestión administrativa..... | 27 |
| 1.3.2.2. Proceso Administrativo | 28 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 29 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio..... | 29 |
| 1.6. Hipótesis | 30 |
| 1.7. Objetivos..... | 30 |
| 1.7.1. Objetivo General..... | 30 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 31 |
| II: MATERIAL Y MÉTODO | 33 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 33 |
| 2.2. Población y muestra..... | 34 |
| 2.3. Variables, operacionalización..... | 34 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 37 |
| 2.5. Procedimiento de análisis de datos | 38 |
| 2.6. Aspectos éticos | 38 |
| 2.7. Criterios de rigor científico..... | 38 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 40 |
| 3.1. Tablas y figuras | 40 |
| 3.2. Discusión de resultados | 61 |
| 3.3. Aporte práctico | 63 |
| CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 80 |
| 4.1. Conclusiones..... | 80 |
| 4.2. Recomendaciones | 81 |
| REFERENCIAS | 82 |
| ANEXOS | 85 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente | 35 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente | 36 |
| Tabla 3 ¿Usted conoce la misión de la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | 40 |
| Tabla 4 ¿Usted se siente identificado con la misión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.?..... | 41 |
| Tabla 5 ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se comunica la visión de la empresa? | 42 |
| Tabla 6 ¿Usted se siente comprometido con la visión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.?..... | 43 |
| Tabla 7 ¿Considera que los objetivos establecidos en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son logrados de manera eficiente? | 44 |
| Tabla 8 ¿Usted considera que las principales fortalezas en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. es la seguridad que ofrece? | 45 |
| Tabla 9 ¿Considera que una de las principales debilidades de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son los buses antiguos? | 46 |
| Tabla 10 ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se utiliza herramientas tecnológicas para el control y registro de las actividades de la empresa? | 47 |
| Tabla 11 ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se cuanta con todas las medidas de seguridad para garantizar el bienestar de sus clientes? | 48 |
| Tabla 12 ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se invierte en estrategias que favorecen el desarrollo de la organización? | 49 |
| Tabla 13 Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L..... | 50 |
| Tabla 14 Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa..... | 51 |
| Tabla 15 La empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades | 52 |
| Tabla 16 Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible..... | 53 |
| Tabla 17 Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. | 54 |
| Tabla 18 La estructura de la organización Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. | 55 |
| Tabla 19 La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades | 56 |
| Tabla 20 La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados..... | 57 |
| Tabla 21 Promedio de las dimensiones de la variable independiente | 58 |
| Tabla 22 Promedio de las dimensiones de la variable dependiente..... | 59 |
| Tabla 23 Promedio de las variables de investigación | 60 |
| Tabla 24 Índices de los Factores Políticos, Legales y de Gobernabilidad 2020 .. | 66 |
| Tabla 25 Competitividad del Perú en términos de tecnología | 69 |
| Tabla 26 Matriz FODA | 71 |
| Tabla 27 Detalle de actividades de la estrategia 1 | 73 |

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 28 | Detalle de actividades de la estrategia 2 | 74 |
| Tabla 29 | Detalle de actividades de la estrategia 3 | 74 |
| Tabla 30 | Detalle de actividades de a estrategia 4-A | 75 |
| Tabla 31 | Detalle de actividades de a estrategia 4-B | 75 |
| Tabla 32 | Detalle de actividades estrategia 5 | 76 |
| Tabla 33 | Plan de acción y presupuesto..... | 77 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. D Usted conoce la misión de la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L..... | 40 |
| Figura 2: ¿Usted se siente identificado con la misión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | 41 |
| Figura 3: ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se comunica la visión de la empresa? | 42 |
| Figura 4: ¿Usted se siente comprometido con la visión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | 43 |
| Figura 5: ¿Considera que los objetivos establecidos en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son logrados de manera eficiente? | 44 |
| Figura 6: ¿Usted considera que las principales fortalezas en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. es la seguridad que ofrece? | 45 |
| Figura 7: ¿Considera que una de las principales debilidades de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son los buses antiguos? | 46 |
| Figura 8: ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se utiliza herramientas tecnológicas para el control y registro de las actividades de la empresa? | 47 |
| Figura 9: ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se cuanta con todas las medidas de seguridad para garantizar el bienestar de sus clientes? | 48 |
| Figura 10: ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se invierte en estrategias que favorecen el desarrollo de la organización? | 49 |
| Figura 11: Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. | 51 |
| Figura 12: Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa | 51 |
| Figura 13: La empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades | 52 |
| Figura 14: Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible. | 53 |
| Figura 15: Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. | 54 |
| Figura 16: La estructura de la organización Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. | 55 |
| Figura 17: La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades | 56 |
| Figura 18: La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados | 57 |
| Figura 19: Promedio de las dimensiones de la variable independiente | 58 |
| Figura 20: Promedio de las dimensiones de la variable dependiente | 59 |
| Figura 21: Promedio de las variables de investigación | 60 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Hussaini y Muhammed (2018) argumentan a la planificación como un concepto amplio que abarca toda la gama de procedimientos, métodos y controles establecidos por una organización para aumentar la probabilidad de alcanzar sus objetivos comerciales. Además, la planificación se puede ver como un grupo de políticas y procedimientos que se incorporan para formar el control de las actividades de la empresa para garantizar que la entidad siguió los objetivos establecidos por la administración y la junta directiva. La planificación se puede definir como el proceso diseñado y afectado por los encargados de la administración, la gobernanza y otro personal para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad sobre la eficiencia y la eficacia de las operaciones.

Saidi, Hamis y Jacob (2017) expresan que la gestión administrativa se define invariablemente como un arte y ciencia del manejo de recursos humanos y otros recursos materiales en organizaciones que incluyen escuelas. En ese sentido, la administración es un elemento esencial de todas las actividades que son ingredientes esenciales para garantizar resultados positivos de objetivos predeterminados y objetivos de organización.

La teoría administrativa se encuentra entre los marcos teóricos ortodoxos notables que describen el proceso de gestión en las organizaciones sociales, y las escuelas no son una excepción. Henri Fayol, quien también es apodado el padre de la administración, ha tenido mucha influencia en el desarrollo de la teoría administrativa durante la era industrial, particularmente en los siglos XIX al XX. Los principios de Fayol han tenido un impacto sustancial en las operaciones de gestión en prácticamente todo tipo de organizaciones. Evidentemente, los principios de Fayol se consideran la base fundamental que se atribuye a las funciones de gestión básicas, que incluyen el pronóstico, la organización, el comando, la coordinación y el control.

Espinoza (2016) sostiene que la gestión administrativa en instituciones requiere varios deberes que conducen al logro de los objetivos que consideran relevantes para el logro de la visión que se estableció como un objetivo para el futuro y por qué debería trabajar todos los días para lograr un logro efectivo, por lo que es relevante gestión medida y transparente de su presupuesto, planes de planificación y programación y programas académicos, formación de recursos humanos, comunicación efectiva y gestión en una información oportuna y validada para la toma de decisiones. Una parte considerable de estos factores a su vez depende de un liderazgo fuerte que promueva efectivamente las medidas necesarias para lograr la visión propuesta. Debido a que la Unitic en la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, es parte de una organización muy bien estructurada, es necesario determinar los procesos que permitan el mejoramiento de una adecuada gestión empresarial.

Seclen (2016), expone que las tendencias modernas de gestión de administrativa deben apuntar a gestionar la empresa con concepto de innovación, que permitan a las organizaciones obtener más ventajas competitivas. La innovación en la gestión administrativa debe tomarse desde el punto de enfatizar el grado de novedad, incluyendo una nueva forma de hacer las cosas o de gestionar los procesos administrativos, también se puede ver la innovación desde el punto de adoptar nuevos cambios que generen resultados positivos en la organización.

Soriano (2016) postula que la gestión administrativa debe estar orientada a generar valor a los accionistas a través de una adecuada gestión de los procesos de la empresa, la misma que se debe orientar a generar cambios positivos en el entorno de trabajo. De manera tradicional el entendimiento del concepto de valor que genera la gestión administrativa, lo estudiaron desde un enfoque financiero, muy relacionado con la rentabilidad del negocio. Muchos estudios actuales proponen que la gestión administrativa debe orientarse a generar valor a los clientes, buscando siempre su máxima satisfacción.

Franco (2016) concluye que la gestión administrativa es una herramienta parte del proceso administrativo que es muy utilizada en el sector público. La

gestión estratégica es un conjunto de actividades que principalmente se fundamentan en planificación, implementación y evaluación. La gestión estratégica hace énfasis en las actividades y procesos que se relacionan con la planificación de procesos y objetivos; estas actividades garantizan el enfoque y el logro de los resultados.

En el diagnóstico se identificó que la Empresa de transportes turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L que cuenta con una sucursal en la ciudad de Chiclayo, la cual está estructurada con algunas áreas permitiendo el buen desarrollo de sus actividades principales.

Con respecto al área de ventas en la empresa, la cual cuenta con un sistema computarizado que hace más fácil su manejo y a la vez más rápido a la hora de atender a un cliente ya que el proceso de venta es recoger su información general del futuro pasajero, como es su número de DNI, nombre completo, edad, sexo entre otros.

De igual modo tenemos el área de encomiendas que de la misma forma cuenta con un sistema computarizado que garantiza la fiabilidad de su gestión, tanto en el recojo de encomiendas como en el de envío de encomiendas, mediante el proceso de recopilación de datos, tanto del que envía la encomienda como el que la recoge, al igual que el contenido de la encomienda y el precio que se debe pagar.

Otra de las áreas que se puede encontrar en la Empresa de transportes turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L es el área de embarque, la cual tiene lo necesario para la satisfacción de sus clientes, cuenta con un amplio espacio para que se estacione el bus y procedan a ser su ingreso a dentro del bus los pasajeros, claro previa revisión de su documento de identidad como de su pasaje.

Nos dimos cuenta de que la empresa tiene las áreas puntuales para su desarrollo, pero lo que no cuenta es con una estructura orgánica bien definida, al igual que no tiene un área en donde puedan elaborar los procesos de Planificación Estratégica, por ende, no cuenta con una infraestructura de dicha área. Y es ahí donde nuestra investigación entra a tallar donde realizaremos un planeamiento

estratégico que apoye a la gestión de la Empresa de transportes turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L de la ciudad de Chiclayo.

De acuerdo al diagnóstico que pudimos rescatar y percibir algunos puntos fundamentales dentro de la Empresa de transportes turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. Las cuales son:

Se percibió que cuando ocurren desastres naturales la empresa sigue vendiendo sus pasajes aun sin que haya pasa en la ruta Chiclayo – Jaén y viceversa, sin ninguna solución al encontrarse varados en la carretera.

Otra de las cosas que pudimos encontrar es que en ocasiones se venden un pasaje a dos personas, esto sucede cuando cambian de bus a la hora de la salida y como consecuencia traen disconformidad a los pasajeros.

De igual modo con respecto a nuestro diagnostico nos pudimos dar cuenta que la Empresa de transportes turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L, no cuenta con un planeamiento estratégico que en el cual refleje cual será las estrategias para seguir en un mediano y largo plazo para una buena gestión continua.

Para el control del pronóstico administrativo en la empresa de Transportes Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se requiere de la planificación estratégica, la cual estaría enfocada en una eficiente gestión administrativa, de esta manera se estaría brindando una herramienta que sirva de solución ante la problemática de la empresa.

En este sentido para mejorar las actividades que implican la gestión administrativa, es necesario intervenir diferentes aspectos, como la determinación de la visión, misión y estrategias, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa integral de la empresa. El presente trabajo aborda elaborar un Plan Estratégico para mejorar la gestión de la Empresa de transportes turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L, de la ciudad de Chiclayo.

1.2. Trabajos previos.

A nivel internacional

Staner (2015) se propuso examinar el papel de la gestión administrativa en la mejora de los controles internos. El objetivo del estudio fue identificar posibles áreas de debilidades en el sistema de control interno en el Hospital del Distrito de Balaka y cómo la administración puede mejorar el ambiente de control interno para proteger los recursos públicos contra el abuso y el fraude. Se llevó a cabo para evaluar el sistema de control interno existente e identificar áreas de deficiencias de control interno y recomendar mejoras. Los datos se recopilaron de veintiséis miembros del personal del hospital. Se utilizó técnica de muestreo intencional. Se utilizaron cuestionarios para recopilar datos sobre los controles internos en el hospital. El análisis y la presentación de los datos se realizaron con la ayuda de Microsoft Excel, pero se realizaron cuidadosamente para brindar al investigador una experiencia práctica en la realización de dicho ejercicio. El periodo de investigación abarcó seis meses. Se descubrió a partir de los hallazgos que la administración del Hospital del Distrito de Balaka implementó fuertes controles internos de conformidad con los reglamentos financieros tales como la Ley de Administración Financiera Pública (2003), la Ley de Contratación Pública (2003) y la Ley de Auditoría Pública (2003) y la aplicación indirecta del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO). Se reveló que el nivel de cumplimiento era alto y esto es muy recomendable y debe fomentarse. Sin embargo, se descubrió que no había una sección de auditoría interna en el hospital que hiciera que la actividad de evaluación del desempeño del control interno fuera débil. Se recomienda que la administración del hospital establezca una sección de auditoría interna que evalúe el sistema de control de la institución. Además, la administración debe revisar rutinariamente la operación de los sistemas de control interno en el hospital para encontrar formas de mejorar las debilidades descubiertas. La revisión de la última función administrativa como el control interno se debe hacer de vez en cuando, para que los nuevos estándares puedan adoptarse para el desempeño y la mejora. Ayudaría a cambiar las convenciones débiles del sistema. Esto ayudaría a mejorar y mejorar el control interno para lograr una operación de control interno efectiva y eficiente.

Yakovlev (2015) su investigación tuvo como objetivo modelar y optimizar los procesos de negocios que corresponden a la gestión en la administración en la empresa Wim Bosman para estandarizar la plantilla de procesos existente con las soluciones de optimización para reducir el trabajo doble y la pérdida de tiempo. La relevancia de este estudio está determinada por el hecho de que las empresas modernas se ven obligadas a trabajar constantemente para mejorar sus operaciones debido al panorama competitivo en continuo crecimiento. Esto requiere el desarrollo de nuevas tecnologías y métodos para realizar negocios, así como la mejora de la calidad de los resultados finales. Esto también requiere la introducción de nuevos métodos más eficientes de gestión y organización en una empresa. El estudio se concentró en encontrar los procesos más eficientes utilizando el enfoque de Business Process Management. En esta tesis se discuten los factores, etapas y técnicas más importantes de Business Process Management. Todos los empleados fueron entrevistados por separado con el fin de recopilar información completa sobre todo el modelo de proceso y recopilar sugerencias para la optimización. Los datos para el estudio también se recopilaron utilizando la literatura relevante y la base de datos de la compañía. Como resultado de este trabajo de tesis, se siguieron los siguientes pasos: se definió un modelo existente, se descubrieron las áreas de optimización y se presentaron e implementaron las soluciones de optimización en un nuevo modelo de proceso de negocio. El estudio designa el significado de tener el modelo de proceso empresarial estructurado para ver el posible espacio de mejora. La capacidad de ver los procesos en un mapa permite definir directamente quién está haciendo qué en una empresa y cómo puede mejorarse su eficiencia.

A nivel nacional

Melgarejo (2017) investigó la relación entre la planificación y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota. Para el presente estudio se tuvo a fin considerar una muestra probabilística de tipo aleatoria simple, la cual considero como elementos poblaciones a los colaboradores de la municipalidad, obteniéndose una muestra de 112 trabajadores. Para el levantamiento de la información se consideró el uso de cuestionarios estructurados, los cuales fueron aplicados en un solo espacio de tiempo, quedando la investigación definida por un

diseño no experimental. Entre los resultados permitió establecer que existe una estrecha relación de las variables planificación y la gestión administrativa en la institución. Entre las recomendaciones se muestra que la entidad debe realizar un estudio que permita realizar un diagnóstico de la situación actual de la institución, con la finalidad de aplicar actividades de control interno que logren superar las debilidades y brechas de gestión. La investigación también recomienda que es necesario que los colaboradores de la institución se capaciten en temas relacionados con el control interno y la planificación

Cadillo (2017) investigó la relación que existe entre la planificación y la gestión administrativa en un servicio postal. En el presente trabajo se consideró a una población a fin a los colaboradores que prestan servicios dentro de la organización, los cuales son de 115 trabajadores. La muestra que se aplicó fue probabilística aleatorio simple, considerando una muestra n de 67 colaboradores. La recolección de datos se hizo mediante la aplicación de cuestionarios para ambas variables, los mismos que fueron validados por expertos a través de alfa de cronbach. Luego de análisis correlacional a través del coeficiente de Pearson, lograron establecer que existe correlación de las variables objeto de estudio. Concluyo que para mejorar la gestión administrativa, la organización debe aplicar actividades de control interno que contemplen las dimensiones integrales del control interno, como lo son; la comunicación, el monitoreo, el ambiente de control, el control de riesgos y el flujo de información.

Huapaya (2017) se planteó investigar la influencia que existe entre las actividades de planificación en la gestión administrativa en instituciones educativas. La investigación se orienta a encontrar el grado de relación entre las variables de estudio, con el fin de proponer mejoras sustanciales que permitan optimizar los principales procesos y actividades de la gestión administrativa. Para la realización del estudio, se utilizó la investigación descriptiva y correlacional. Para el levantamiento de información se utilizaron entrevistas en profundidad y cuestionarios estructurados, los mismos que fueron aplicados a una muestra de 54 personas. El resultado principal de la investigación muestra la relación significativa y positiva entre las variables de investigación. Lo cual permite concluir que es

necesario la creación de un órgano de control interno que permite gestionar de manera independiente las acciones de retroalimentación, comprobación y monitoreo de las actividades que se desarrollan dentro de la institución.

Yuca y Yucra (2017) establecieron la relación que existe entre la planificación y la gestión administrativa en el área de abastecimiento de una institución pública. Con el uso de un método descriptivo, correlacional y con diseño no experimental, el estudio trato de dar conclusiones a los objetivos de investigación. Para la recolección de datos y levantamiento de información se utilizó la técnica de la encuesta, con la aplicación de cuestionarios. La muestra estuvo integrada por los colaboradores del área de abastecimiento de la institución a los cuales se les aplico dos cuestionarios. El coeficiente de Pearson muestra una relación moderada entre la planificación y la gestión administrativa. Con respecto al nivel de la gestión administrativa, se logra observar un nivel medio, y lo que concierne a la variable control interno se muestra un nivel medio en el control interno. Entre las recomendaciones se destaca que la institución debe aplicar actividades que se dediquen a fortalecer el control interno de la institución, además también se deben considerar programas de capacitación y sensibilización que se orienten a mejorar la interiorización de conocimientos que tienen los colaboradores con respecto al control interno.

Nazario (2016) investigó la influencia que ejerce la planificación en la gestión administrativa de los gobiernos locales de la ciudad de los departamentos de Trujillo. La presente investigación se planteó como no experimental, descriptiva y correlacional. Para la recopilación de información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicándose cuestionarios a todos los funcionarios de los gobiernos regionales, debido a la magnitud de la población, se utilizó el muestreo aleatorio simple, quedando una muestra de 71 funcionarios los cuales respondieron un cuestionario de 14 preguntas. Entre las conclusiones de la investigación se logra evidenciar que la aplicación de actividades de control interno permite mejorar la transparencia de la información que se maneja dentro de la institución, además el control interno permite proporcionar información importante de cómo se viene ejecutando los objetivos instituciones. Finalmente se puede decir que existe un

grado de influencia significativa entre el control interno y la gestión administrativa, se logra comprobar que el control interno permite mejorar la gestión administrativa.

A nivel local

Comeca (2019) propuso un sistema de gestión administrativa y contable para una municipalidad provincial. A nivel metodológico, realizó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, propositiva y con diseño no experimental. Los instrumentos para la recolección de información fueron guías de preguntas, las cuales se aplicaron a través de entrevistas personales a los dirigentes y directivos de la organización. Concluyeron que el nivel de gestión administrativa es baja, lo cual se debe a que la institución a pesar de que cuenta con documentos de gestión, estos no son aplicados de manera correcta, por lo cual se ve afectado de manera negativa el proceso de planificación que corresponde a la gestión administrativa. La investigación recomienda generar un plan de mejora que considere las actividades de control interno como el eje central de las actividades de la municipalidad, por lo cual es necesario que los directivos de la organización reciban capacitaciones con respecto al tema de control interno.

Gonzales (2018) investigó sobre las relaciones que existen entre las variables control interno y gestión administrativa en una empresa distribuidora de la ciudad de Jaén. Para el cumplimiento de los objetivos de investigación, el estudio fue de tipo descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental. Debido al tratamiento de los datos la investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Se aplicaron cuestionarios a los colaboradores que realizan funciones y labores administrativas, los cuales suman un total de 32 elementos muestrales. El análisis del coeficiente de Pearson obtuvo una relación cercana y significativa de ambas variables investigadas. Concluyeron que el nivel de control interno dentro de la organización es medio, por lo cual la tesis alcanza como recomendaciones la implementación de actividades de monitoreo y seguimiento de las actividades que se establecen en el proceso de planificación. Las actividades de control interno tienen como fin mejorar la agilidad de todos los procesos dentro de la empresa.

Chasquez y López (2017) propusieron la implementación de un sistema de planeación para mejorar la administración de una empresa. La investigación se enmarca en la mejora y optimización de los procedimientos de la gestión administrativa de la empresa en estudio. Para el tratamiento de los datos se utilizó un enfoque cuantitativo que permitió establecer los niveles de las variables en estudio. El trabajo se valió de cuestionarios para obtener información relevante. La investigación concluye que la propuesta de sistema planeación, tiene un impacto positivo en la gestión administrativa de la empresa, la aplicación de la propuesta permite gestionar de una forma óptima los riesgos relacionados a los negocios. Además, el estudio permite evidenciar que el área de almacenes de mercadería, encuentra un impacto significativo de mejora con el sistema de control interno. Finalmente, la implementación del sistema de planeación permite mejorar las proyecciones de las actividades de la empresa.

Montalbán (2016) tuvo como objetivo determinar las relaciones que se establecen entre la planificación y la gestión administrativa en una unidad ejecutora de un gobierno local. Para el levantamiento de información y análisis de datos se utilizaron cuestionarios, los mismos que fueron analizados a través de programas especializados de paquetes estadísticos. El cuestionario se realizó en base a la escala de Likert, y conformado por 28 preguntas, las cuales fueron respondidas por los trabajadores de la institución. El análisis del coeficiente de Pearson encuentro una relación significativa de las variables de investigación. Con respecto a la conclusión, evidencia que el grado de gestión administrativa es adecuado con respecto a las actividades de gestión, sin embargo, se demuestra que las actividades y procesos de control no se gestión de una manera adecuada, por lo cual se necesita de manera urgente la implementación de un órgano de control interno que gestione las actividades de control en la institución.

Alarcón (2015) se orientó a investigar las relaciones que guardan el sistema de planificación y la gestión administrativa en una municipalidad distrital. El presente trabajo con la temática competitividad de los gobiernos regionales y municipales, el estudio se enfoca en establecer un sistema de control interno que permita mejorar la gestión administrativa, estableciendo las relaciones que existen

entre las variables de investigación. Desde un punto de vista de metodológico se estructuro como descriptiva, correlacional siguiendo un diseño no experimental. Su población objeto de estudio fueron los trabajadores de la entidad los cuales fueron 13 colaboradores, a quienes se le aplico un cuestionario estructurado. Las conclusiones de la investigación permiten establecer que existe una relación estrecha y significativa entre el sistema de control interno y la gestión administrativa. Se establece que el sistema de control interno permite obtener resultados bastante favorables en la organización, destacándose un aumento significativo de las dimensiones de eficacia, eficiencia y efectividad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Planeación Estratégica

El concepto de la planeación estratégica se basa en el conjunto de procesos que permiten formular y ejecutar las estrategias organizacionales, para así poder llegar al contexto según su misión. (Fleitman, 2015)

Chiavenato (2012) manifiesta que la planeación estratégica es un procedimiento que va a permitir establecer diferentes estrategias, las que luego serán efectuadas por las organizaciones.

Chiavenato (2012) establece que la planificación estratégica es un proceso utilizado por los líderes de una organización para visualizar el futuro y luego desarrollar los planes y procedimientos para lograr la visión.

Describió la planificación estratégica como un proceso formalizado para dar forma al futuro de una organización.

Ena, y Delgado (2008) presentan la planificación estratégica como el desarrollo de pasos de acción detallados por parte de la alta dirección para alcanzar las metas estratégicas.

Chiavenato (2015) cree que la planificación estratégica abarca el arte de utilizar suposiciones, juicios e incertidumbres para hacer proyecciones sobre el futuro.

Lerma y Bárcena (2012) afirman que la planificación estratégica es más un proceso de pensamiento o ejercicio intelectual que un conjunto de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas prescritos.

La planificación estratégica no se ha definido de forma coherente o universal. Los administradores escolares pueden referirse a una de las muchas definiciones diferentes cuando abordan el tema. Hay suficientes similitudes entre las diversas definiciones para permitir algunas clasificaciones rudimentarias (Lerma y Bárcena, 2012).

Fleitman, (2015). La definen como "un proceso que consiste en ... un examen de la situación ambiental actual circunstancias..., el establecimiento de una declaración de este propósito o misión con metas de tiempo relacionadas, objetivos operativos de apoyo y planos específicos para llevar a cabo un cabo objetivos, y análisis de recursos, Es "un proceso de renovación y transformación organizacional ... (que) proporciona un marco para la mejora y reestructuración de programas, gestión, colaboraciones y evaluación del progreso de la organización-

La planificación estratégica es un proceso diseñado para impulsar una organización educativa a través de los pasos de comprender los cambios en el entorno externo, evaluar las fortalezas y de capacidades de la organización, desarrollar una visión del futuro deseado y formas de lograr la misión, desarrollar e implementar planos específicos, y motivar que se puedan realizar los cambios necesarios en su implementación (Lerma y Bárcena, 2012).

La planificación estratégica es un plan caracterizado por la originalidad, la visión y el realismo... dirigido a la concentración total de los recursos de la organización en resultados mensurables predeterminados mutuamente (Lerma y Bárcena, 2012).

1.3.1.1. Historia de la planificación estratégica

La planificación estratégica se inició en el ámbito militar. Los generales han redactado órdenes de batalla utilizando planificación estratégica durante miles de años. Un ejemplo temprano de doctrina estratégica y táctica es el arte de la guerra escrito. Hace 2.500 años por Sun Tzu, un filósofo chino, como manual para la victoria en el campo de batalla. Las principales escuelas de negocios estadounidenses requieren que sus estudiantes lean “El arte de la guerra” como una filosofía de liderazgo exitoso. Otro ejemplo es un manuscrito titulado los Ideales del Samurai, escritos de guerreros japoneses que registraron el pensamiento de la clase guerrera japonesa entre 1198 d.C. y 1623 d.C. y revelaron los orígenes del pensamiento japonés (Fleitman, 2015).

El valor internacional de la planificación estratégica como herramienta de toma de decisiones geopolíticas fue reconocido a principios del siglo XX. Los gerentes corporativos adoptaron la planificación estratégica como un instrumento de planificación hacia mediados del siglo XX. Más tarde, siguió el sector sin fines de lucro (Fleitman, 2015).

La planificación pasó de ser interno a externo enfoque cuando las empresas impulsadas por el mercado intentaron incorporar los deseos y gustos del consumidor en el proceso de planificación. La era de la información cubrió el período desde mediados de la década de 1950 hasta el presente (Fleitman, 2015).

Esta fase adaptó enfoques más flexibles a un entorno que se había vuelto cada vez más inestable, acelerado y revolucionario. La previsión se convirtió en un factor importante en el proceso de planificación durante la década de 1960. Los modelos de pronóstico lógicos, extrapolativos y de línea recta se popularizaron y eliminaron a medida que las organizaciones se volvieron más susceptibles a las fuerzas y presiones externas. Los modelos de pronóstico, que evolucionaron en entornos rutinarios y predecibles, no lograron enfrentar los desafíos de la planificación en un mundo complejo y cambiante (Fleitman, 2015).

La planificación estratégica ha seguido madurando y evolucionando como una herramienta para el cambio organizacional. Durante la década de 1970, se adoptó con fervor casi evangélico un enfoque de torre de marfil para la planificación estratégica, con los modelos y matrices analíticos que lo acompañaban. Tres conceptos clave de planificación estratégica fueron la curva de experiencia, la unidad de negocio estratégica y la planificación de la cartera.

Cuando estos métodos no dieron los resultados esperados, la desilusión se instaló y los grupos de planificación estratégica se encontraron luchando por encontrar medios alternativos de empleo (Fleitman, 2015).

Las metodologías que se tuvieron en alta estima durante las décadas de 1960 y 1970 fueron atacadas y ridiculizadas durante la de 1980. Actualmente los fundamentos y filosofías básicas se están reexaminando la planificación estratégica. La filosofía emergente es crear el futuro, en lugar de solo anticiparlo o responder a él. Existe un deseo genuino de desarrollar conocimientos de calidad para la toma de decisiones y métodos efectivos para ejecutar planes organizacionales (Fleitman, 2015).

1.3.1.1. Descripción del Plan Estratégico

Visión

Fleitman (2015), “la visión siempre se enfoca en la senda que va dirigida la entidad a largo plazo, todo ello servirá de algún modo como una dirección que oriente todas las decisiones estratégicas que ayuden al surgimiento para los de su competencia” (p.283).

Misión

Fleitman (2015), hace manifiesto que la misión “es la agrupación de razones básicas de la compañía existencial. Esto responde a la interrogante de la existencia de la compañía” (p.244).

Fleitman (2015), señala que la misión tiene la obligación de reunir una serie de requisitos, entre ellos tenemos:

Extensa. De manera precisa para una comprensión accesible.

Incentiva. Accesible y alentadora.

Estable. Se refiere al objetivo del periodo de vida de la entidad.

Coherente. Radica en lo que se realiza y en lo que se ansía.

El identificar la visión y misión de la empresa es el primer paso de cualquier proceso de planificación estratégica. La visión de la organización establece las razones de su existencia y el estado "ideal" que la organización pretende alcanzar; la misión identifica las principales metas y objetivos de desempeño. Ambos se definen en el marco de la filosofía de la organización y se utilizan como contexto para el desarrollo y la evaluación de las estrategias previstas y emergentes. No se puede exagerar la importancia de una visión y una misión claras; ninguno de los pasos posteriores importará si la organización no está segura de hacia dónde se dirige (Ena y Delgado, 2008)

Valores Corporativos.

Los valores corporativos son los principios comunitarios, ideales para la dirección de reflexiones que maneja un individuo en lo laboral y unipersonal (como ejemplo, la fidelidad de nuestra familia), también puede ser en un grupo de personas (la supervivencia de los mejores, como en el principio Darwiniano o el compañerismo) (Lerma y Bárcena, 2012). Los valores corporativos son considerados los elementos principales y la forma de poder entender los negocios.

Objetivos Estratégicos.

Los objetivos estratégicos tienen como finalidad contribuir al logro de la visión, esto quiere decir que los objetivos estratégicos proporcionan la guía que la organización debe cumplir para trasladarse hacia los objetivos principales. (Lerma y Bárcena, 2012). Mediante este proceso la organización determina metas y en largo plazo se espera obtener una posición en el mercado.

Las evaluaciones periódicas de estrategias, tácticas y programas de acción son esenciales para evaluar el éxito del proceso de planificación estratégica. Es importante medir el desempeño al menos una vez al año (pero preferiblemente con más frecuencia), para evaluar el efecto de acciones específicas en los resultados a largo plazo y en la visión y misión de la organización. La organización debe medir el desempeño actual contra las expectativas previamente establecidas y considerar cualquier cambio o evento que pueda haber impactado el curso de acción deseado (Lerma y Bárcena, 2012).

Programas.

Lerma y Bárcena (2012), indica que “Los programas generalmente son un tipo de planificación más generalizada, tiene como objetivo precisar un plan de acción completa para que los objetivos y la estrategia definida por la empresa, se cumplan” (p.121).

Presupuesto.

Lerma y Bárcena (2012), dan referencia, que el presupuesto en sí, son “el resultado del proceso de gerencia, esto consiste en que se establezcan los objetivos, estrategias y elaboración de los proyectos que conforman parte del proceso de la administración” (p.121).

1.3.2. Gestión Administrativa

También llamada procedimiento o proceso administrativo, se refiere a la eficacia y eficiencia que se maneja para cumplir con los objetivos y metas empresariales; mediante la ejecución del proceso administrativo, donde se planifica, organiza, dirige y controla las acciones de la entidad. (Ena y Delgado, 2008)

Koontz y Weihrich (2007), menciona como concepto que la gestión administrativa es “todo el procedimiento de diseñar y conservar los ambientes donde los individuos cumplen todo lo trazado para llegar a sus objetivos”. Una de las primordiales características que atribuyen al proceso administrativo, se refiere a la administración que se detecta en toda la organización, por consiguiente, la

administración se refleja en todo el nivel de la organización. Asimismo, su finalidad es de generar un excedente, la gestión administrativa es eficiente y productiva.

Chiavenato (2010), comenta que la gestión administrativa va consigo con el análisis e interpretación de los objetivos organizacionales, por medio de la planificación, dirección y control de las más importantes actividades que maneja la organización y convertirlo en una gestión empresarial.

1.3.2.1. Características de la gestión administrativa

Los autores Ena y Delgado (2008), describe las siguientes:

Universalidad. El proceso administrativo se realiza en toda la labor dirigida al logro de los objetivos.

Se muestra de una manera versátil y universal que se puede adaptar a muchos tipos de actividades o rubro que una organización efectúe, esto se debe al proceso administrativo que se conforma por la planificación, organización, dirección y control, todo ello se basa mediante la eficiencia y eficacia.

Especificidad. La gestión administrativa da a conocer características muy importantes que marcan la diferencia con otras ciencias que tienen relación con los estudios de la empresa.

Unidad temporal. Toda actividad del proceso administrativo, se lleva a cabo de manera única y con un orden en la organización, esto se refiere Que planear, organizar, dirigir y controlar siempre ira de la mano con la organización, sin manifestar el tiempo.

Unidad jerárquica. Esto tiene relación con los órganos jerárquicos estudiados para la organización, mediante ello son tomadas las decisiones centralizadas.

Valor instrumental. Para el logro de todo lo trazado de los objetivos organizacionales, el proceso administrativo es sumamente importante. Es como un medio para llegar a la meta.

Amplitud de ejercicio. Es caracterizado por la igualdad que tiene con cada uno de los niveles de la organización.

Interdisciplinarietà. “El trabajo eficiente que estudia la ciencia, se influencia de gran manera en la gestión administrativa. Esto va en relación con las matemáticas, economía, contabilidad, estadística”.

Flexibilidad. Toda actividad se adapta en diferentes situaciones de la organización.

1.3.2.2. Proceso Administrativo

Ena y Delgado (2008) la describe como un conjunto de diversas actividades que conllevan a un proceso exacto en el desarrollo y aplicación para las actividades de planeación, organización, ejecución y control; permitiendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales, bajo la supervisión de la eficiencia y una adecuada dirección. Todo en cuanto a los procesos de gestión administrativa hay un papel muy crítico para el factor humano, de esto depende de una buena gestión, ya que esto no se puede realizar solo, las cuales se describen a continuación. .

Planear: es el primero y más importante de la gestión administrativa, ya que, este primer proceso da inicio a una correcta visión y misión de la entidad, tal como su elaboración y fijación de los objetivos, esto de alguna manera da importancia a la preparación de estrategias, tácticas, actividades y políticas organizacionales, estas mismas son principalmente construidas bajo supervisión del análisis de situación de la entidad, las fortalezas y/o debilidades de la organización, y las oportunidades y/o ámenas del clima laboral externo, son muy considerables. La planeación tiene periodos de corto, mediano y largo plazo.

Organizar: Tiene mucho que ver con diseñar la estructura de las áreas o los departamentos de una organización, ello incluye el reconocimiento de todos sus cargos y actividades a efectuarse, tal como establecerse la comunicación y reglas jerárquicas de la empresa. Cuando se refiere al curso de la organización, se habla sobre la determinación de las actividades y funciones de los puestos de organización más importantes para un fin sin disimulo de tareas.

Dirigir: Es un conjunto de funciones que guían al personal e la entidad, asimismo se incorpora actividades como la motivación de todos los trabajadores a fin de conducirlos a lograr los objetivos, estudiando así los diferentes estilos de liderazgo organizacional.

Controlar: Se dirige a la fijación de actividades de los diversos estándares que van a permitir la aceptación de los logros de objetivos organizacionales, por ejemplo, el seguimiento de retroalimentación de la entidad lleva como fin la mejora de una buena gestión administrativa.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el desarrollo de un plan estratégico mejora la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Hurtado y Toro (2012), manifiestan que al justificar una investigación es exponer las razones por las cuales se quiere realizar. Toda investigación debe realizarse con un propósito definido.

Actualmente la Empresa de Transportes Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L carece de estrategias para un claro enfoque en su gestión Administrativa, sin darle la importancia debida para el crecimiento y fortalecimiento de la organización, las cuales ha provocado una disminución de sus utilidades y la falta de toma de decisiones ya que no cuentan con un objetivo claro de desarrollo organizacional.

Teóricamente se fundamenta en las teorías y definiciones de Chiavenato (2012) para fundamentar la variable del planeamiento estratégico, y las teorías y

conceptos de Delgado y Ena (2015) para fundamentar la gestión administrativa teniendo así un aporte en relación a las ciencias administrativas al haber desarrollado el caso de la empresa de Transportes Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. en relación a las variables mencionadas.

Para lograr un adecuado trabajo, se llevó a cabo una profunda investigación utilizando el método deductivo y técnicas como la encuesta y entrevista, para la cual usaremos como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. A la vez se utilizaron diferentes bibliografías físicas y online, las cuales son servirán de apoyo para el logro de nuestro objetivo, con la finalidad de diseñar un Planeamiento Estratégico para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L de la ciudad de Chiclayo.

En este sentido, este proyecto será de gran utilidad para la Empresa de Transportes Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L de la ciudad de Chiclayo, pues la elaboración de este planeamiento estratégico garantizará que la empresa, evalúe su Gestión Administrativa regularmente, con la finalidad de tomar medidas anticipadas y correctas para el cumplimiento eficaz de sus objetivos determinados y por consecuente tenga un crecimiento continuo y duradero, para esto es necesaria la participación del personal que de una u otra forma participa dentro de las actividades de la organización.

1.6. Hipótesis

El desarrollo de un plan estratégico si mejora la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Desarrollar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar los procesos de planeación estratégica en la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo

Determinar el grado de gestión que presenta la Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo

Elaborar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se utilizó una investigación descriptiva con el fin de determinar las características que presenta la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo

A la vez según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que una investigación descriptiva, abordan las características de una variable en una realidad práctica o empresarial.

Además, la presente investigación también presentó una orientación propositiva debido que se buscó elaborar una propuesta de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo

Diseño de la investigación

Se realizó el diseño no experimental, ya que las variables objeto de estudio no se manipularán, y en la recolección de los datos se realizó en un determinado espacio de tiempo.

Del Cid, Méndez y Sandoval (2007) afirman que los diseños experimentales, encuentran el recojo de información en una sola fecha de estudio, además exponen que los resultados encontrados no son sometidos a estímulos exteriores.

M ----- O -----P

M: muestra

O: observación

P: propuesta

2.2. Población y muestra

Conocido al total de fenómenos de estudios, incluso el total de unidades que integran dichos fenómenos. (Tamayo, 2008). La población estuvo constituida por los trabajadores que realizan actividades administrativas de índole de archivo, planificación y control en la empresa Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo, los cuales suman 54 elementos.

Muestra

De acuerdo a lo indicado líneas arriba y por ser una población de estudio es poco significativa, se utilizó como muestra al total de los colaboradores que ejecutan actividades administrativas de índole de archivo, planificación y control, los cuales suman 54 elementos.

El tipo de muestreo que se consideró, fue el de tipo no probabilístico por conveniencia.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: plan estratégico

Variable dependiente: gestión administrativa

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnica e instrumento |
|--------------------------|----------------------|---|--------------|-------------------------------|
| Planeamiento Estratégico | Misión | Conocimiento de la misión | 1 | Encuesta/cuestionario. |
| | | Identificación con la misión | 2 | |
| | Visión | Conocimiento de la visión | 3 | |
| | | Compromiso con la visión | 4 | |
| | Objetivos | Cumplimiento de objetivos | 5 | |
| | Análisis situacional | Nivel de aprovechamiento de fortalezas | 6 | |
| | | Nivel de identificación de debilidades | 7 | |
| | | Nivel de aprovechamiento de oportunidades | 8 | |
| | | Nivel de prevención de amenazas | 9 | |
| | Estrategias | Eficiencia de estrategias | 10 | |

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítem | Técnica / Instrumento |
|---------------------------|------------------|-------------------------------------|-------------|------------------------------|
| Gestión Administrativa | Planeación | Nivel de conocimientos de metas | 11 | Encuesta Cuestionario |
| | | Nivel de consecución de metas | 12 | |
| | | Nivel de planificación de objetivos | 13 | |
| | | Nivel de eficiencia de actividades | 14. | |
| | Organización | Eficiencia en uso de recursos | 15 | |
| | | Nivel de estructura organizacional | 16 | |
| | Dirección | Eficiencia en toma de decisiones | 17 | |
| | Control | Nivel de control | 18 | |

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

Heredia (2008), describe como técnica a la encuesta, debido al enfoque cuantitativo de la investigación, además la naturaleza correlacional de la misma obliga a recolectar información de tipo numérica y cuantitativa

Instrumentos de recolección de datos:

Se elaboró un cuestionario, el cual consto de un listado de preguntas de acuerdo a las variables a tomar en cuenta. Los cuestionarios fueron construidos en base al número de dimensioe de las variables de estudio.

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,812 | 18 |

Fuente: SPSS 24

El instrumento fue confiable a través de la prueba del alfa de cronbach, el cual obtuvo un indicador de 0.812, para la validez del instrumento se utilizaron expertos en el tema los cuales pudieron validar los instrumentos de investigación.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El método utilizado fue el deductivo, que nos permitió discutir los resultados del trabajo investigado, partiendo de las teorías generales ya seas concretos o particulares de acuerdo a las características de nuestra variable.

Rodríguez y Valldeoriola (2007), la describe al análisis de los datos que es una suerte de proceso que su función básica es darle un procedimiento adecuado a la cantidad a veces excesiva de información.

Además, también para la discusión de resultados, se utilizó el método inductivo el cual permite encontrar generalidades a partir de datos particulares.

2.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) describen los criterios utilizados por el investigador.

El principio de libertad y responsabilidad, la investigación tuvo como premisa, que los colaboradores de la institución participaran de manera electiva en la aplicación de los instrumentos de investigación.

La confidencialidad, en todo momento se guardó en reserva los datos recogidos de los trabajadores de la empresa

La confiabilidad, la cual incluyo información real y verdadera plasmando la información tal y como se estuvo dando.

2.7. Criterios de rigor científico

Cortina, (1992), describe lo siguiente:

Credibilidad: Puesto que se buscó aumentar la probabilidad de que los datos obtenidos sean verdaderos y los resultados del estudio reconocidos como veraces.

Transferibilidad: Posibilidad de aplicar los resultados obtenidos a otros temas de interés e importancia.

Dependencia: Seguridad de que la variable objeto de estudio depende de la otra.

Confirmación: Seguridad de que los resultados están fielmente establecidos y dan fe de lo realizado en el trabajo investigado.

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 3

¿Usted conoce la misión de la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 4 | 7,4 | 7,4 | 7,4 |
| De acuerdo | 15 | 27,8 | 27,8 | 35,2 |
| Totalmente de acuerdo | 35 | 64,8 | 64,8 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

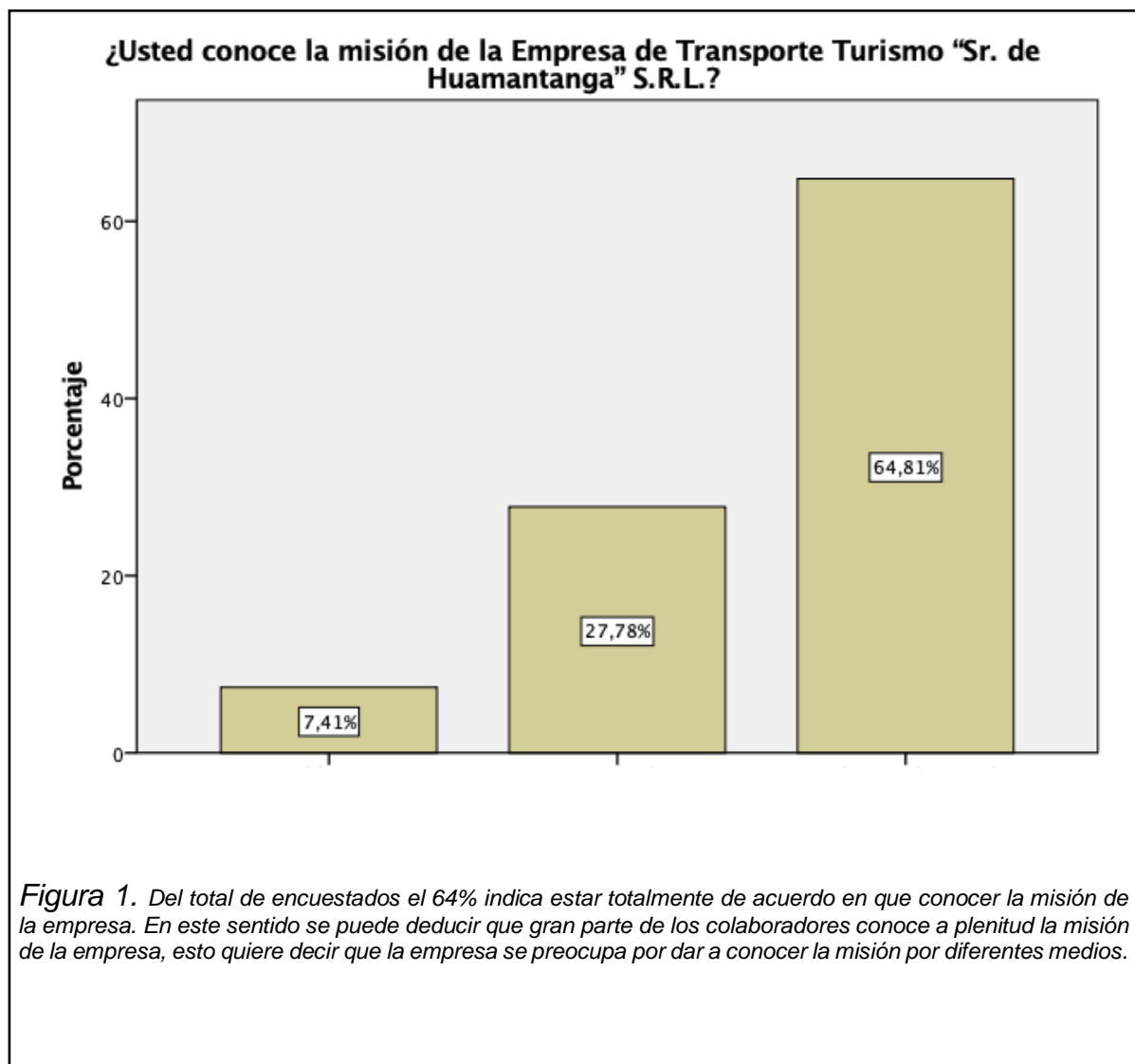


Figura 1. Del total de encuestados el 64% indica estar totalmente de acuerdo en que conocer la misión de la empresa. En este sentido se puede deducir que gran parte de los colaboradores conoce a plenitud la misión de la empresa, esto quiere decir que la empresa se preocupa por dar a conocer la misión por diferentes medios.

Tabla 4

¿Usted se siente identificado con la misión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 28 | 51,9 | 51,9 | 51,9 |
| De acuerdo | 21 | 38,9 | 38,9 | 90,7 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

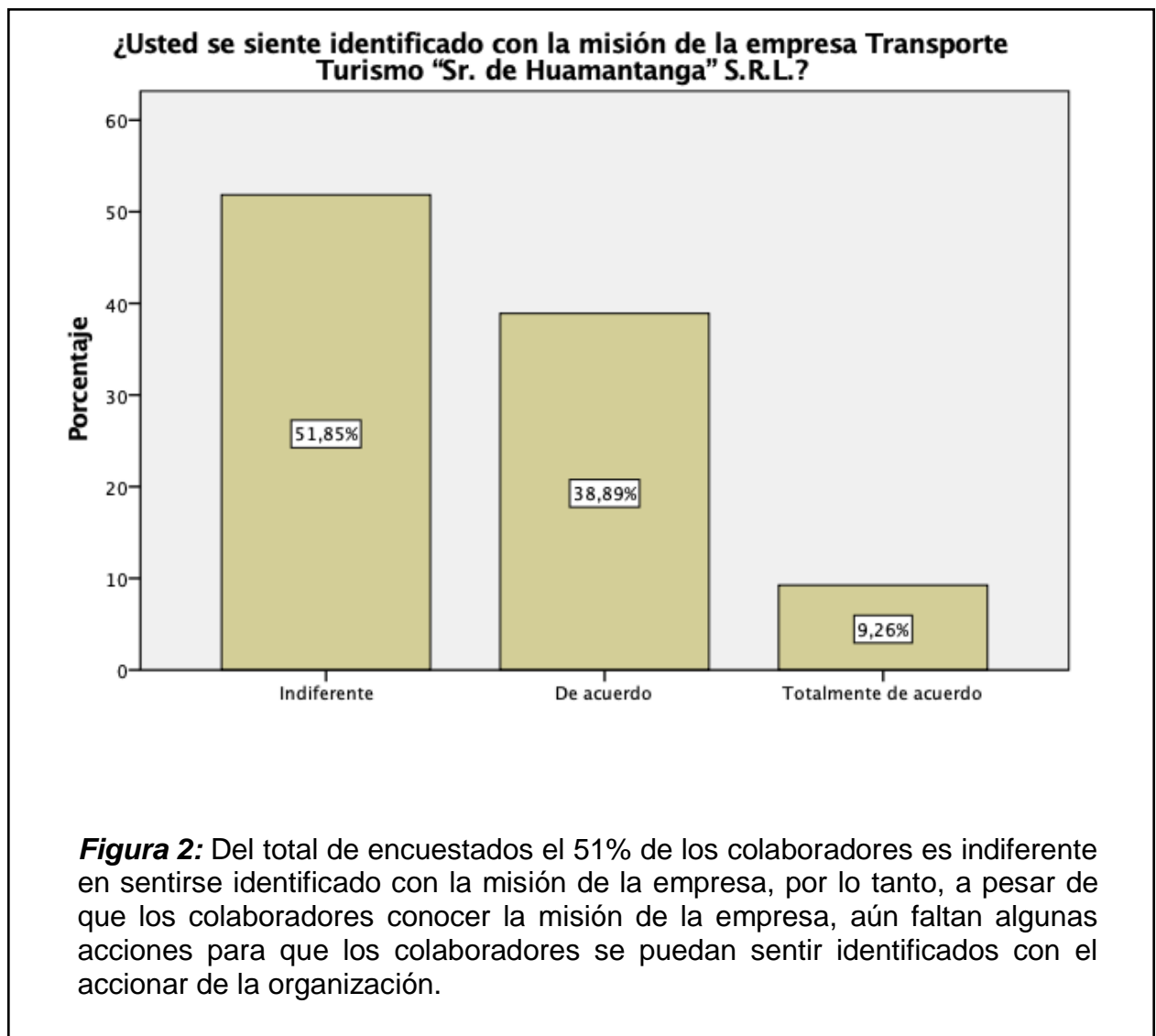


Tabla 5

¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se comunica la visión de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 15 | 27,8 | 27,8 | 27,8 |
| Indiferente | 2 | 3,7 | 3,7 | 31,5 |
| De acuerdo | 16 | 29,6 | 29,6 | 61,1 |
| Totalmente de acuerdo | 21 | 38,9 | 38,9 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

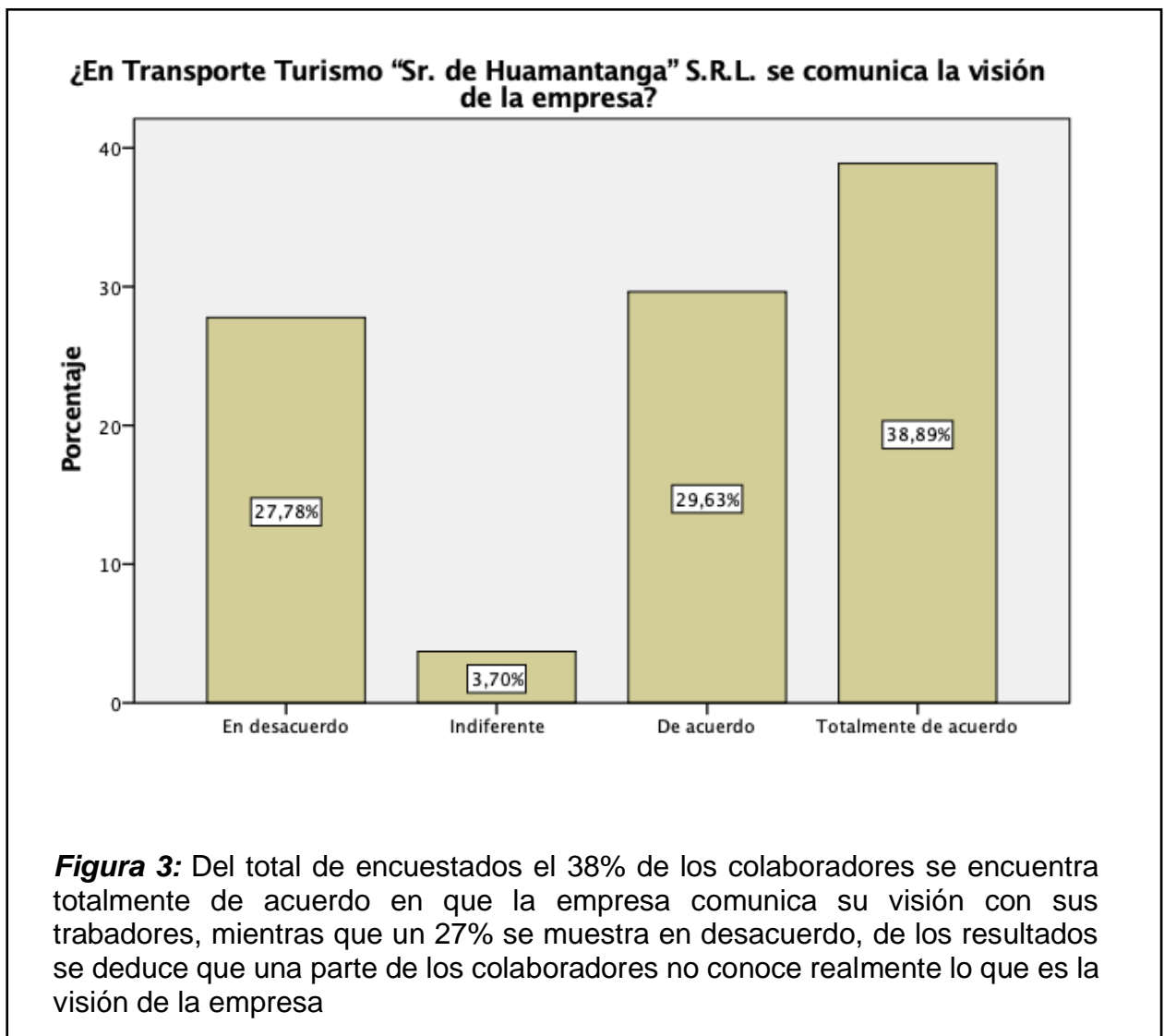


Figura 3: Del total de encuestados el 38% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa comunica su visión con sus trabajadores, mientras que un 27% se muestra en desacuerdo, de los resultados se deduce que una parte de los colaboradores no conoce realmente lo que es la visión de la empresa

Tabla 6

¿Usted se siente comprometido con la visión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 5 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| De acuerdo | 14 | 25,9 | 25,9 | 35,2 |
| Totalmente de acuerdo | 35 | 64,8 | 64,8 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

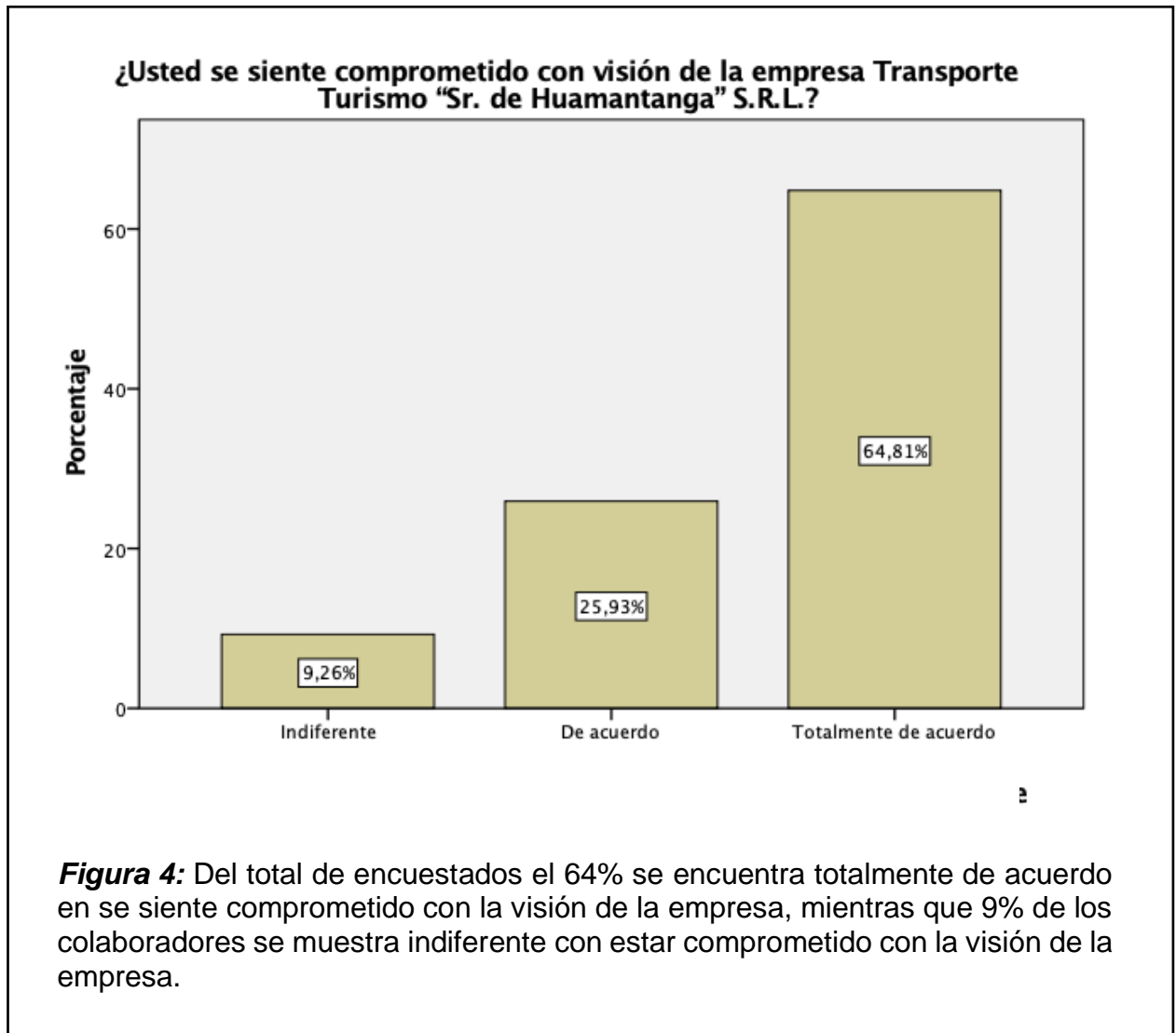


Tabla 7

¿Considera que los objetivos establecidos en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son logrados de manera eficiente?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 4 | 7,4 | 7,4 | 7,4 |
| Indiferente | 5 | 9,3 | 9,3 | 16,7 |
| De acuerdo | 36 | 66,7 | 66,7 | 83,3 |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

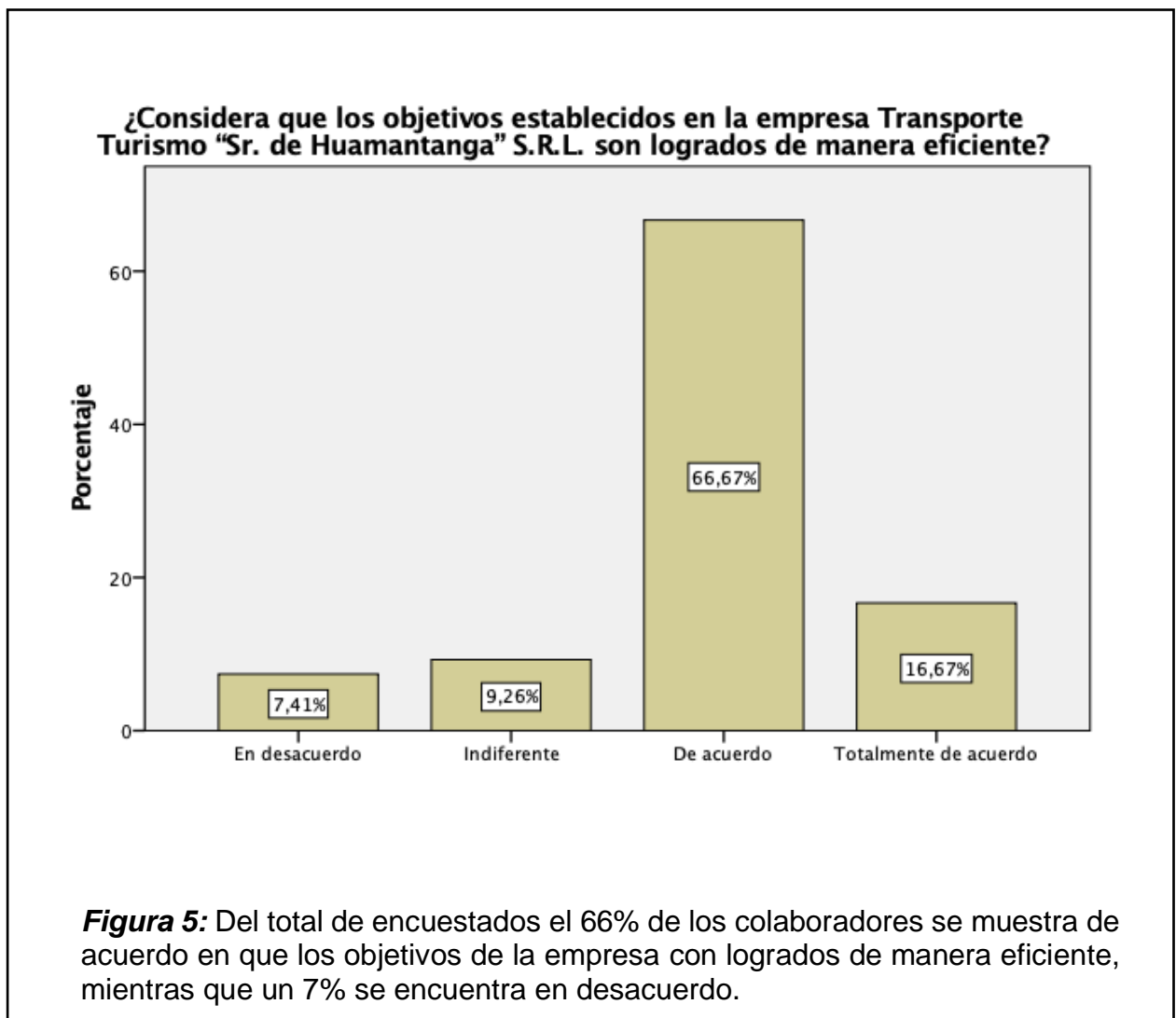


Figura 5: Del total de encuestados el 66% de los colaboradores se muestra de acuerdo en que los objetivos de la empresa con logrados de manera eficiente, mientras que un 7% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 8

¿Usted considera que las principales fortalezas en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. es la seguridad que ofrece?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| De acuerdo | 7 | 13,0 | 13,0 | 13,0 |
| Totalmente de acuerdo | 47 | 87,0 | 87,0 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

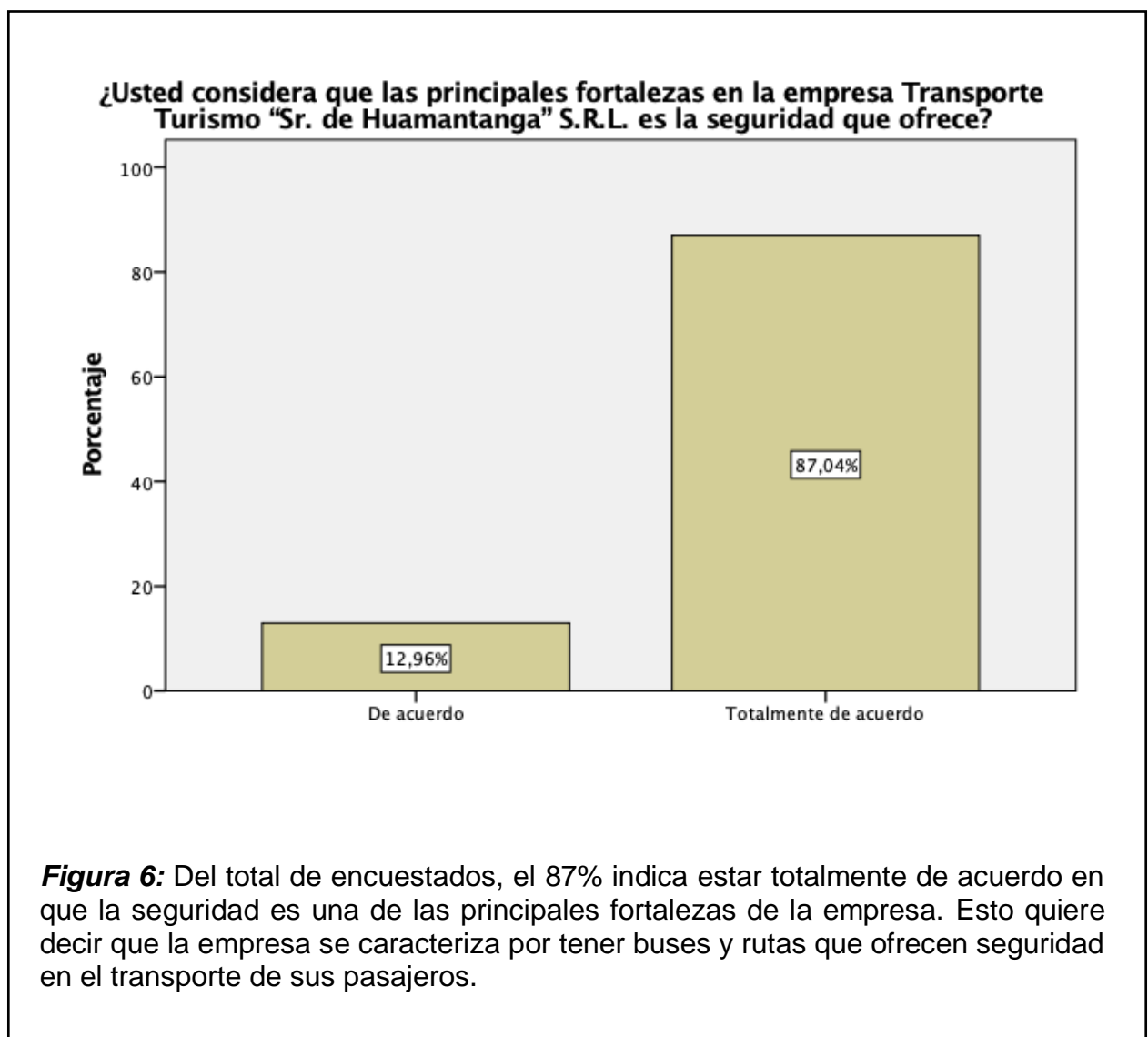


Tabla 9

¿Considera que una de las principales debilidades de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son los buses antiguos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| De acuerdo | 13 | 24,1 | 24,1 | 24,1 |
| Totalmente de acuerdo | 41 | 75,9 | 75,9 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

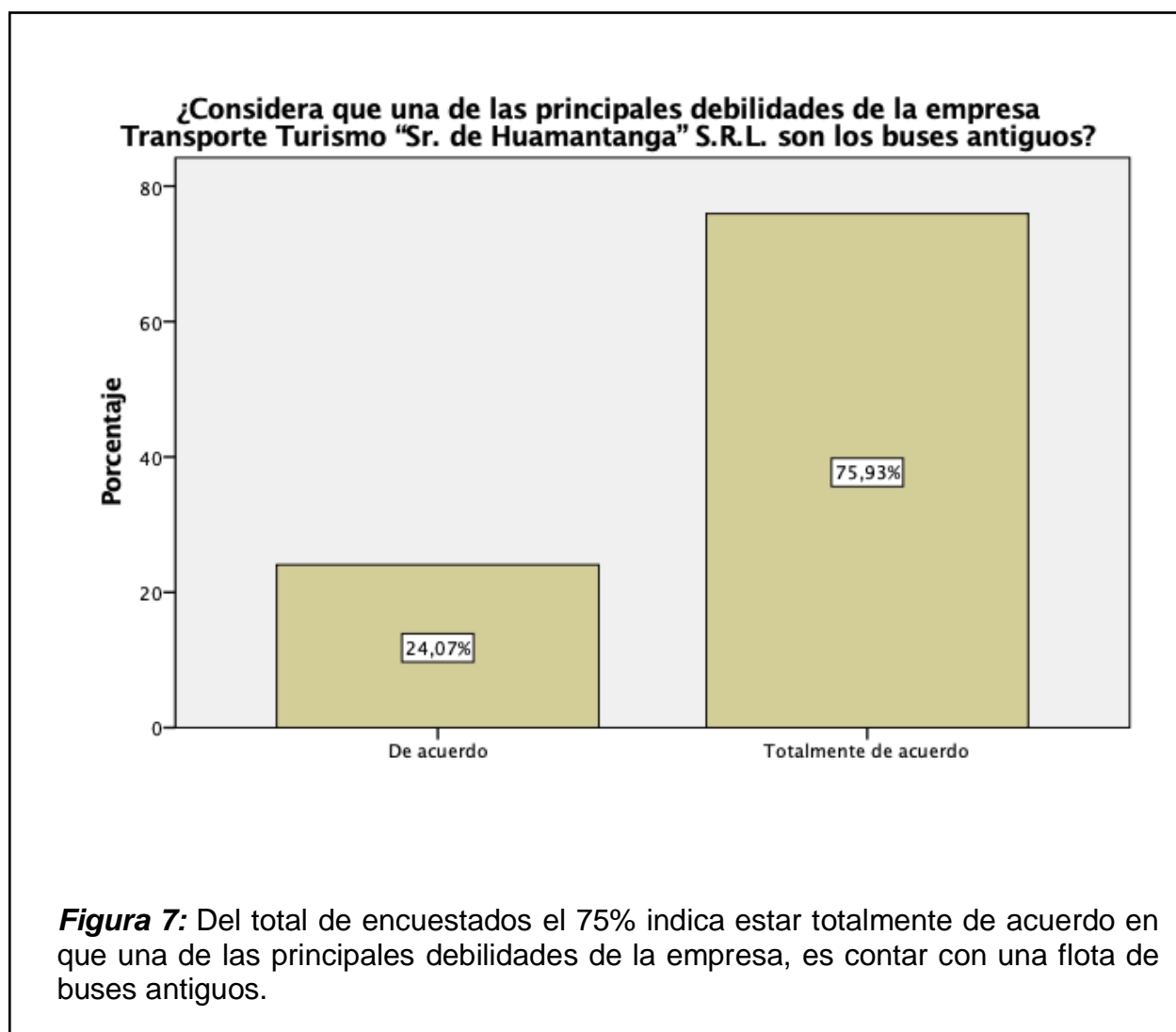


Tabla 10

¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se utiliza herramientas tecnológicas para el control y registro de las actividades de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 12 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| En desacuerdo | 31 | 57,4 | 57,4 | 79,6 |
| Indiferente | 11 | 20,4 | 20,4 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

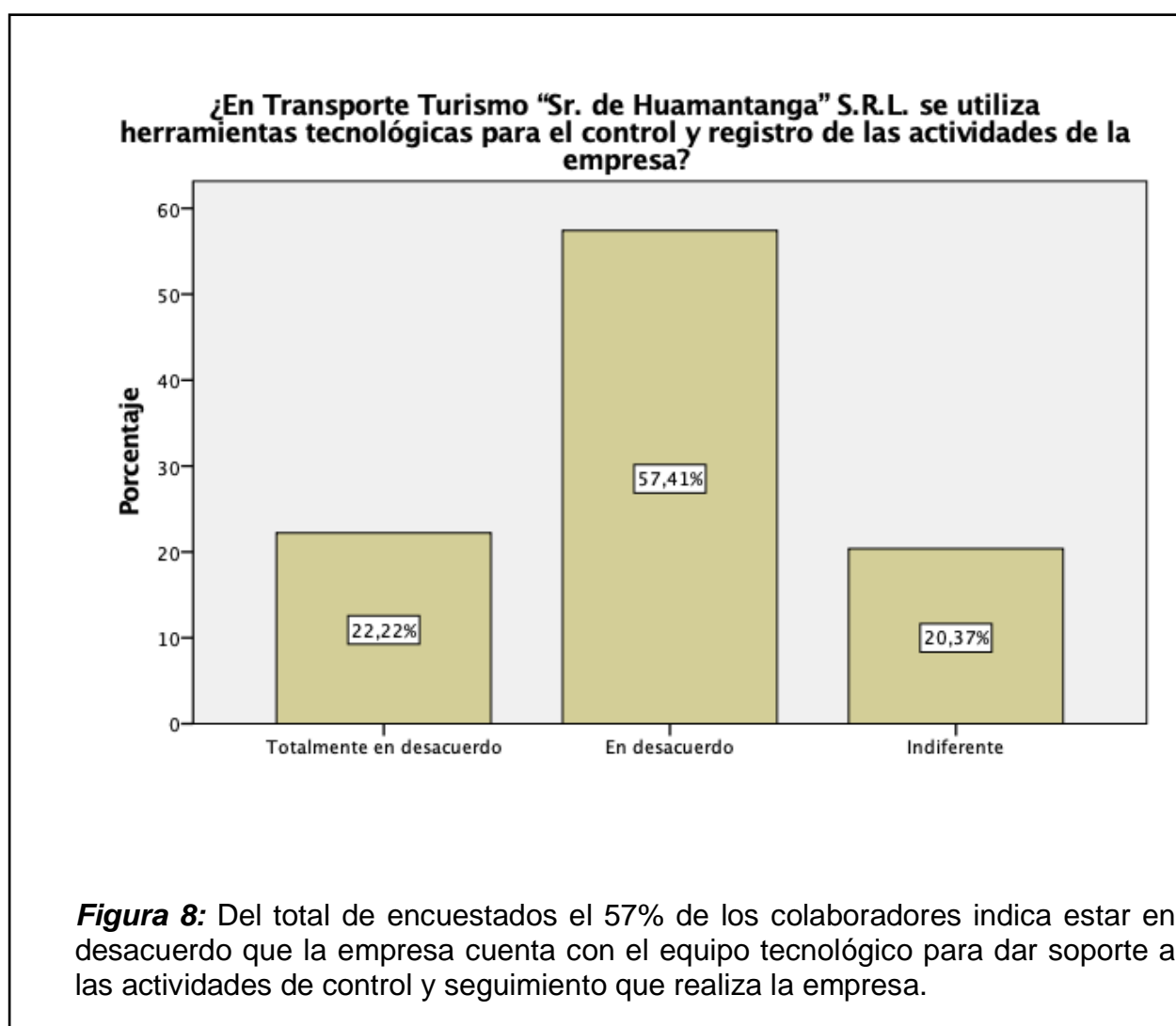


Tabla 11

¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se cuenta con todas las medidas de seguridad para garantizar el bienestar de sus clientes?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 5 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| De acuerdo | 23 | 42,6 | 42,6 | 51,9 |
| Totalmente de acuerdo | 26 | 48,1 | 48,1 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

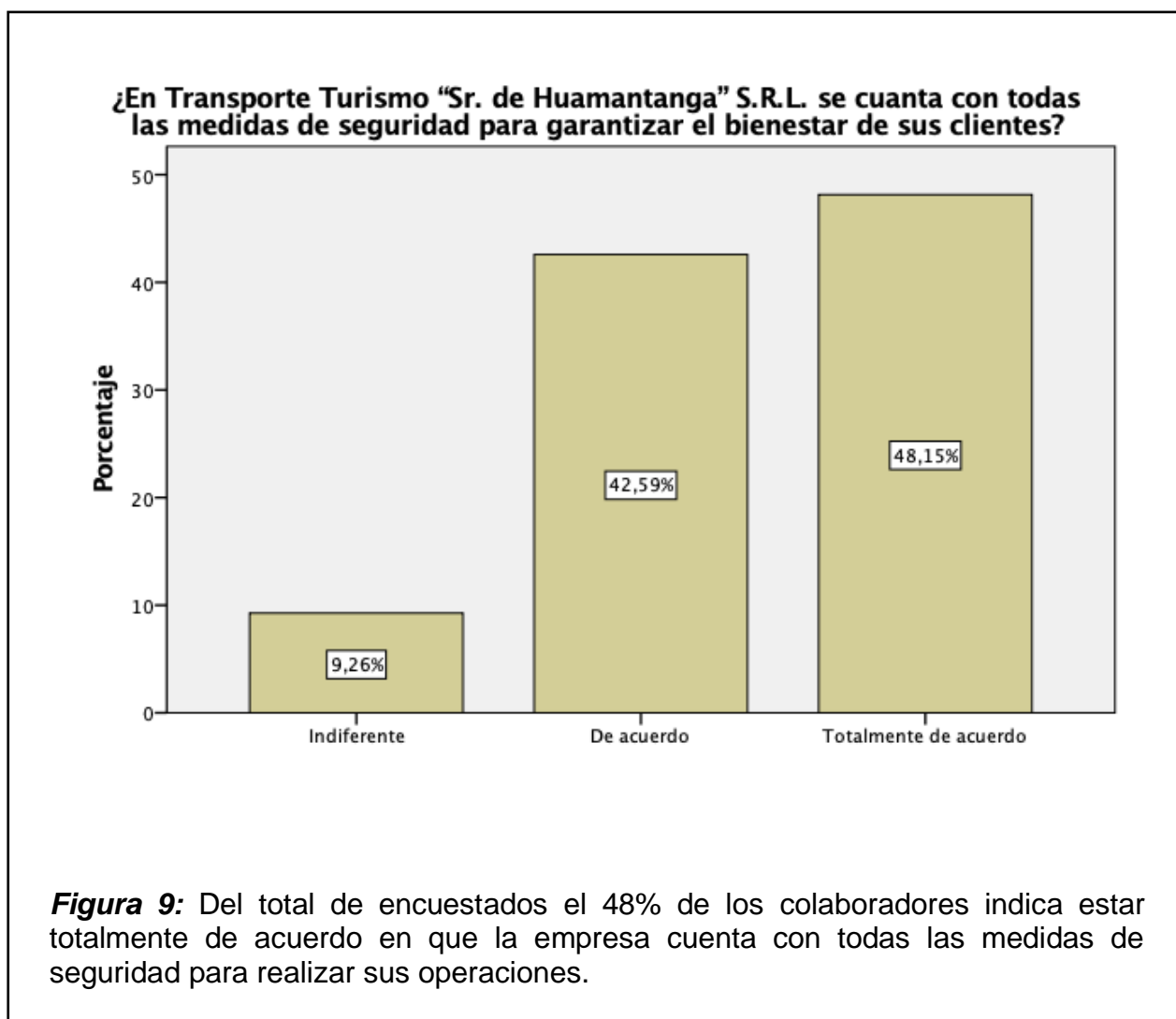


Figura 9: Del total de encuestados el 48% de los colaboradores indica estar totalmente de acuerdo en que la empresa cuenta con todas las medidas de seguridad para realizar sus operaciones.

Tabla 12

¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se invierte en estrategias que favorecen el desarrollo de la organización?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| De acuerdo | 16 | 29,6 | 29,6 | 29,6 |
| Totalmente de acuerdo | 38 | 70,4 | 70,4 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

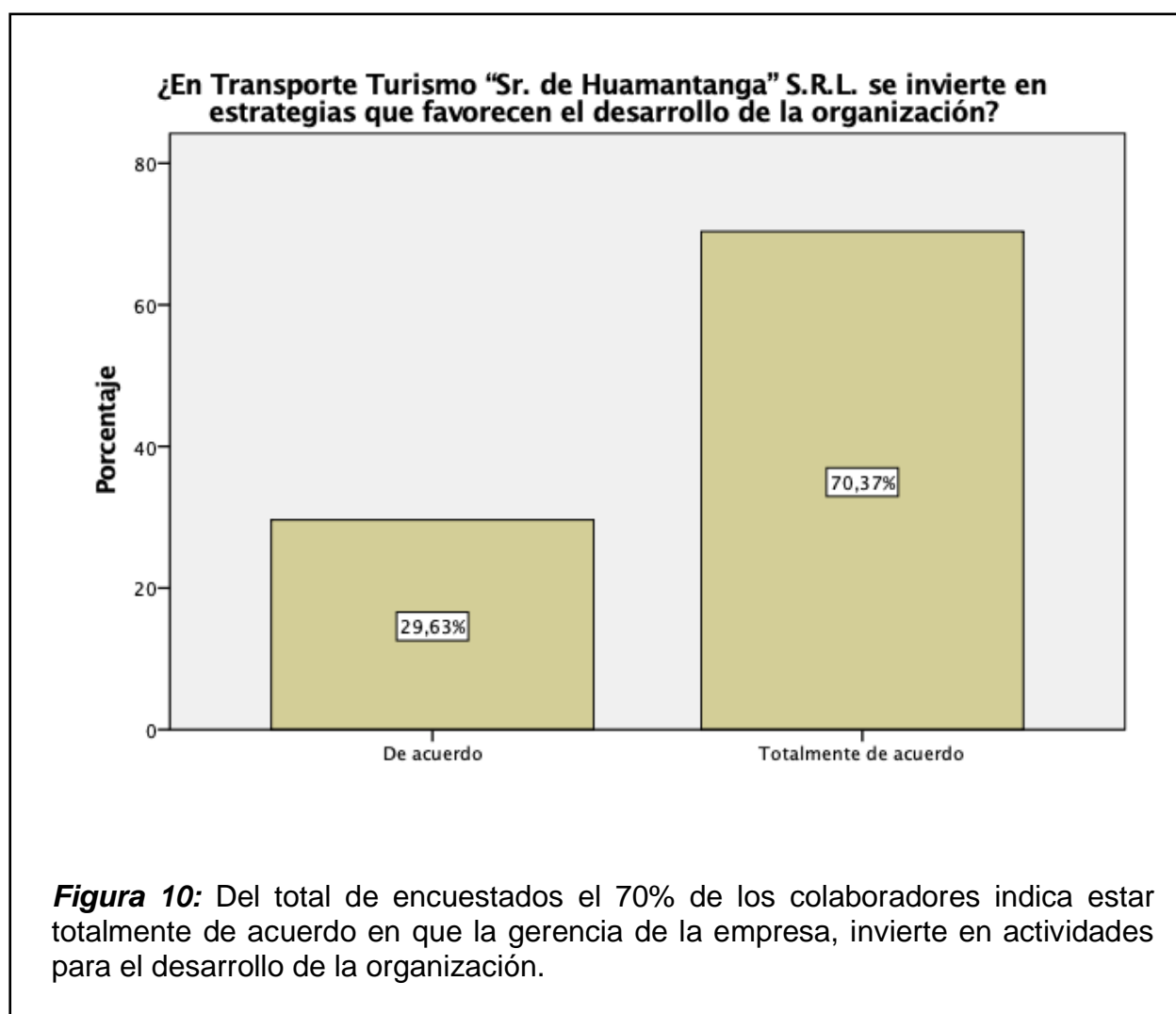


Figura 10: Del total de encuestados el 70% de los colaboradores indica estar totalmente de acuerdo en que la gerencia de la empresa, invierte en actividades para el desarrollo de la organización.

Tabla 13

Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa Transporte Turismo "Sr. de Huamantanga" S.R.L

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 13 | 24,1 | 24,1 | 24,1 |
| De acuerdo | 20 | 37,0 | 37,0 | 61,1 |
| Totalmente de acuerdo | 21 | 38,9 | 38,9 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

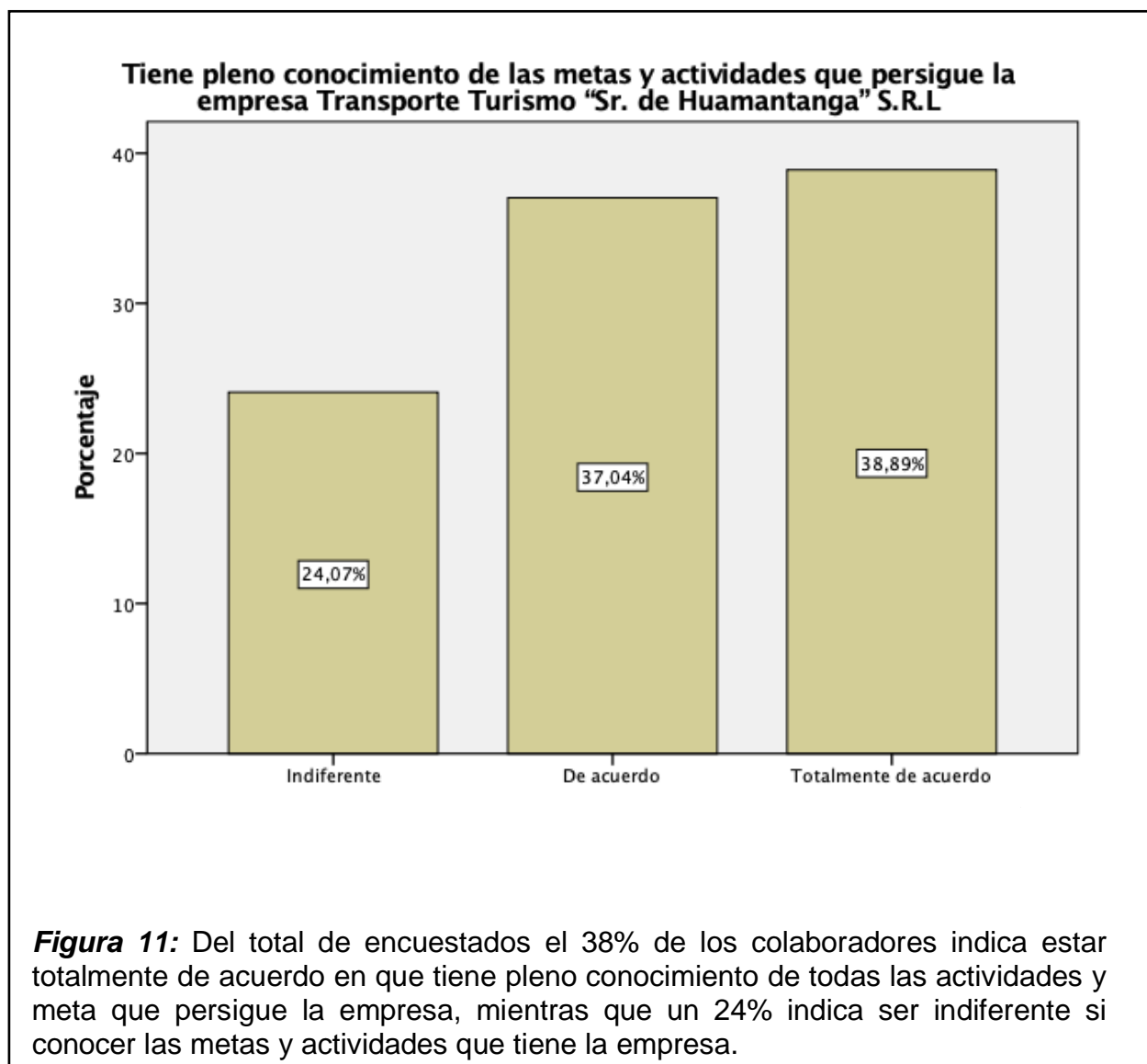


Figura 11: Del total de encuestados el 38% de los colaboradores indica estar totalmente de acuerdo en que tiene pleno conocimiento de todas las actividades y meta que persigue la empresa, mientras que un 24% indica ser indiferente si conocer las metas y actividades que tiene la empresa.

Tabla 14

Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| De acuerdo | 16 | 29,6 | 29,6 | 33,3 |
| Totalmente de acuerdo | 36 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

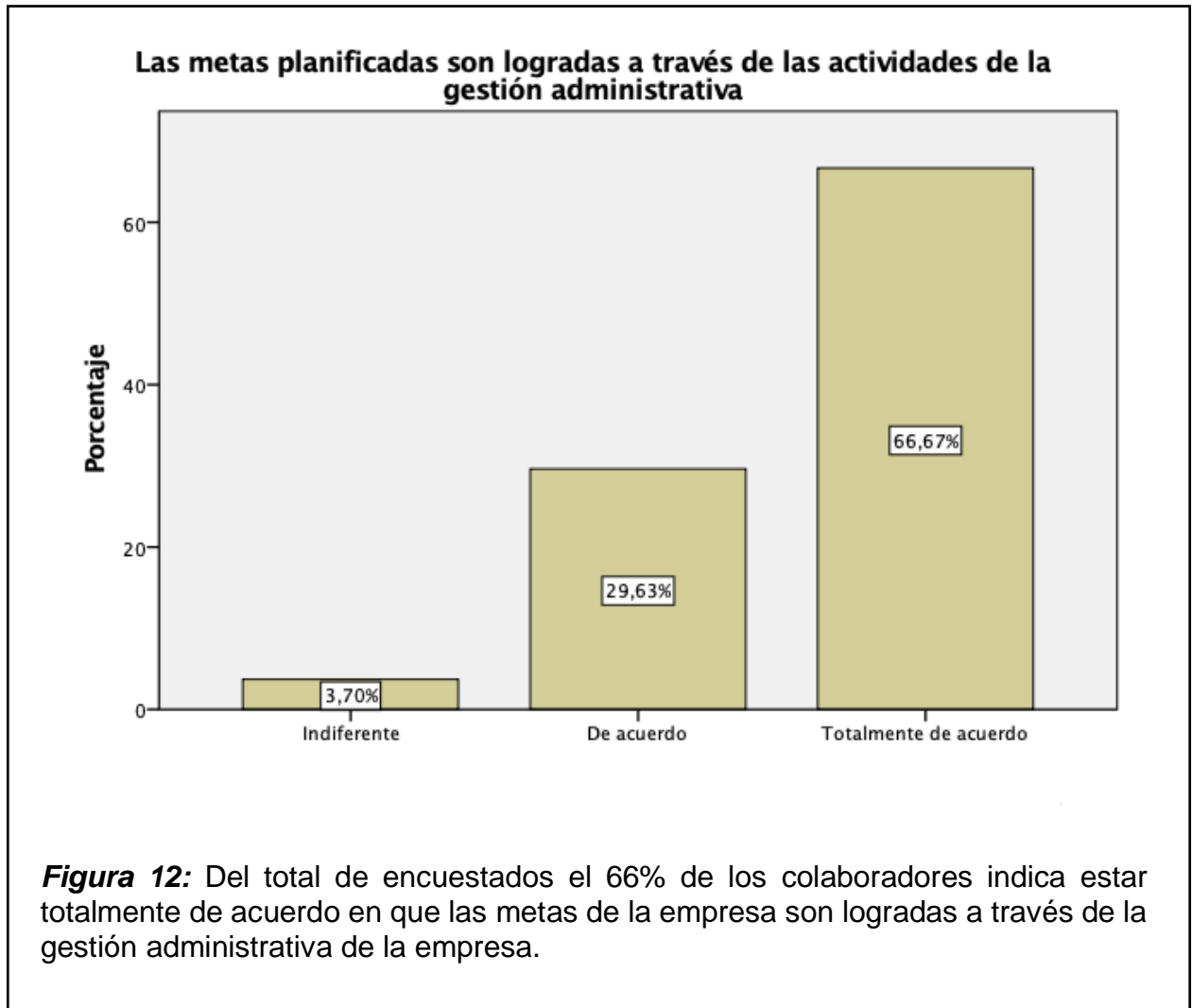


Figura 12: Del total de encuestados el 66% de los colaboradores indica estar totalmente de acuerdo en que las metas de la empresa son logradas a través de la gestión administrativa de la empresa.

Tabla 15

La empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| Indiferente | 5 | 9,3 | 9,3 | 13,0 |
| De acuerdo | 22 | 40,7 | 40,7 | 53,7 |
| Totalmente de acuerdo | 25 | 46,3 | 46,3 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

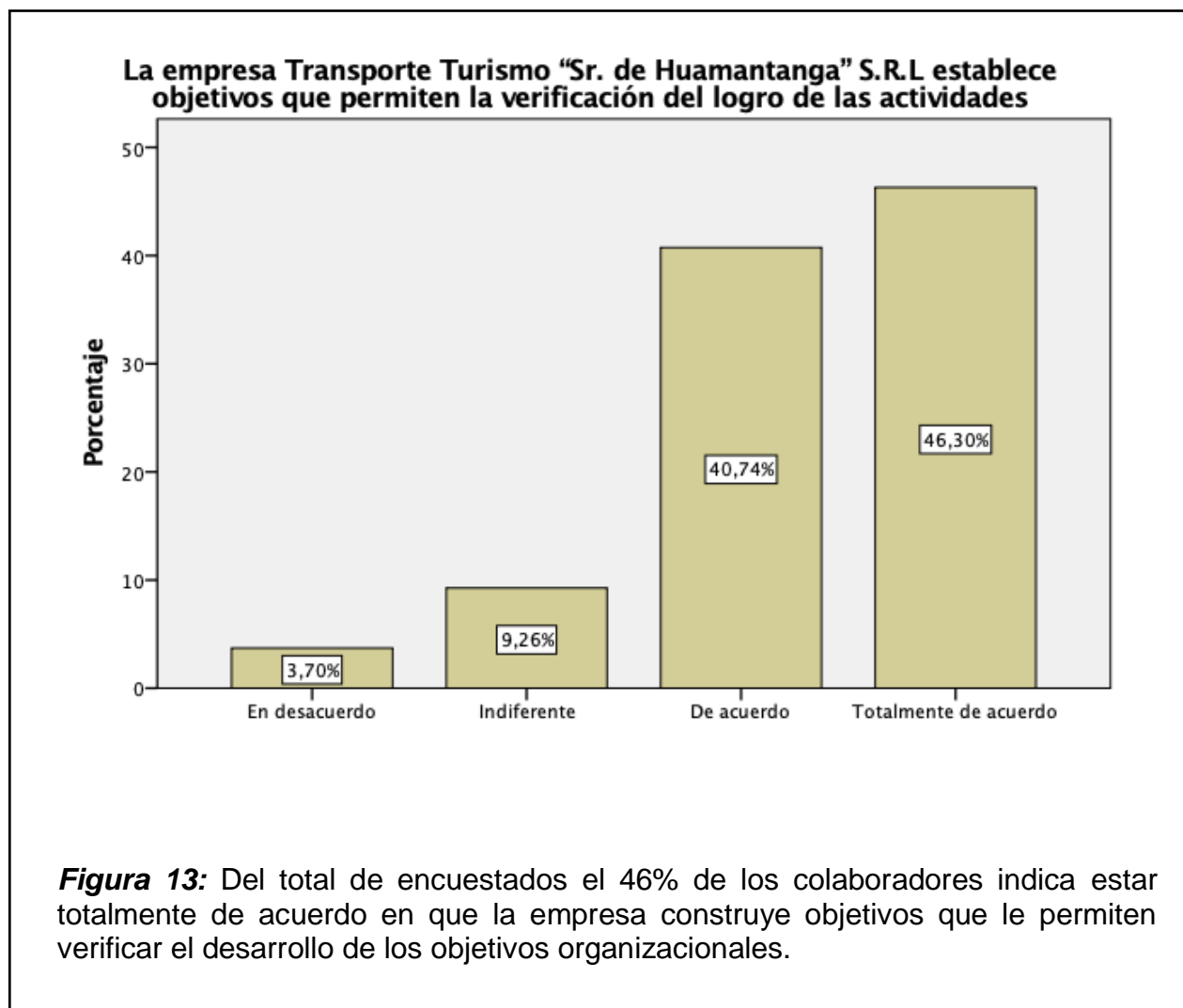


Tabla 16

Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 13 | 24,1 | 24,1 | 24,1 |
| De acuerdo | 27 | 50,0 | 50,0 | 74,1 |
| Totalmente de acuerdo | 14 | 25,9 | 25,9 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

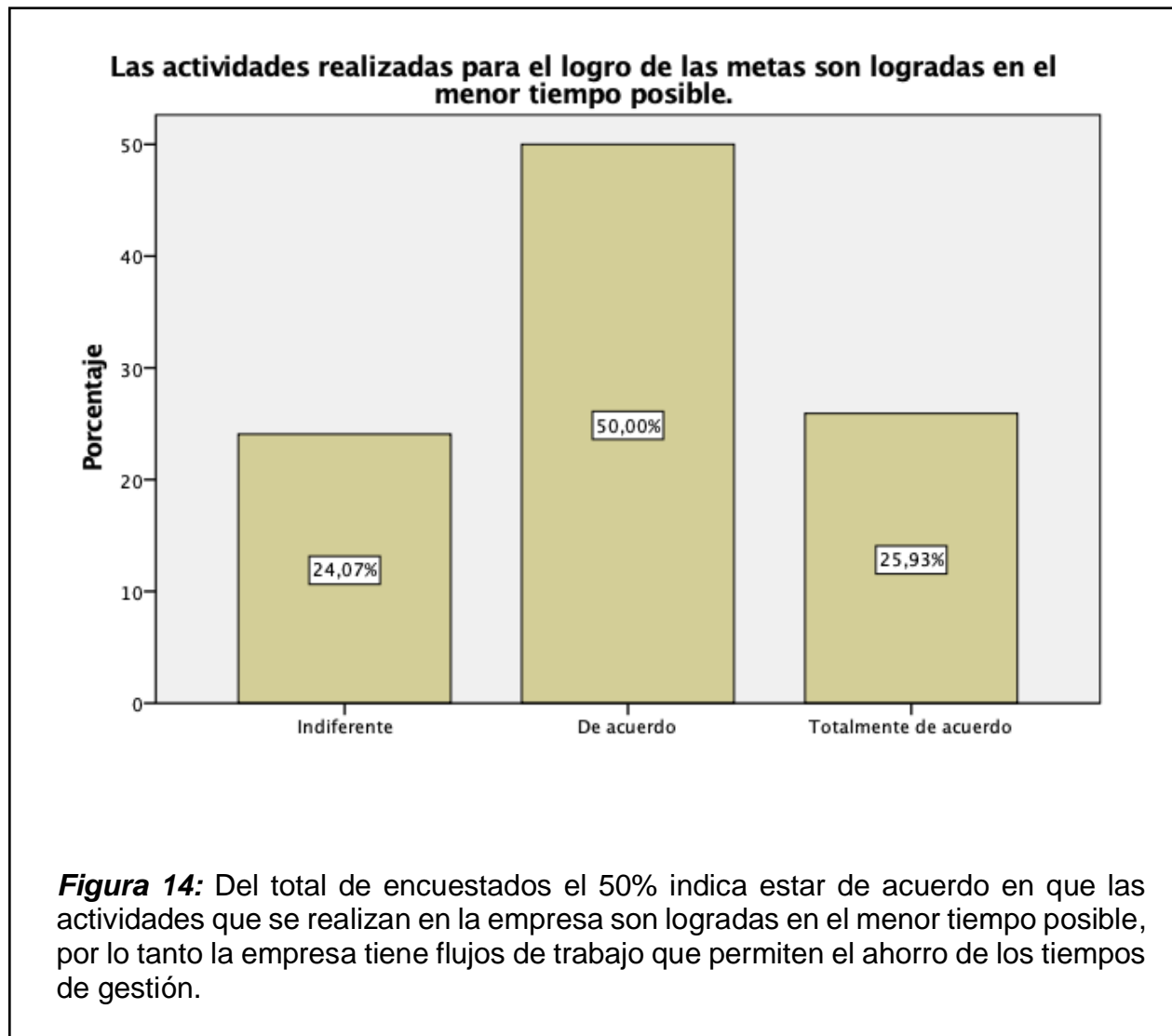


Tabla 17

Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Indiferente | 8 | 14,8 | 14,8 | 14,8 |
| De acuerdo | 23 | 42,6 | 42,6 | 57,4 |
| Totalmente de acuerdo | 23 | 42,6 | 42,6 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

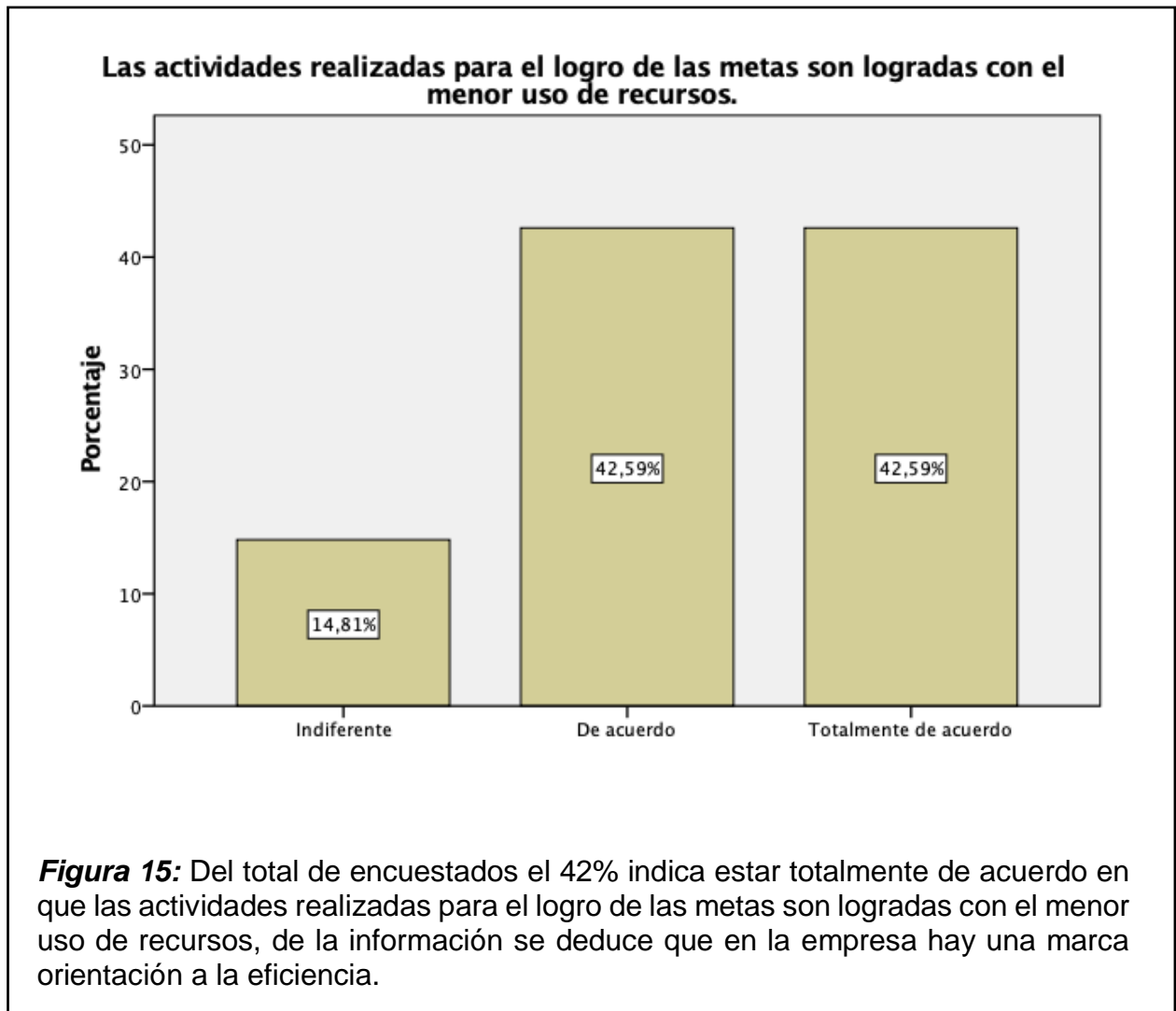


Tabla 18

La estructura de la organización Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| Indiferente | 6 | 11,1 | 11,1 | 14,8 |
| De acuerdo | 22 | 40,7 | 40,7 | 55,6 |
| Totalmente de acuerdo | 24 | 44,4 | 44,4 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

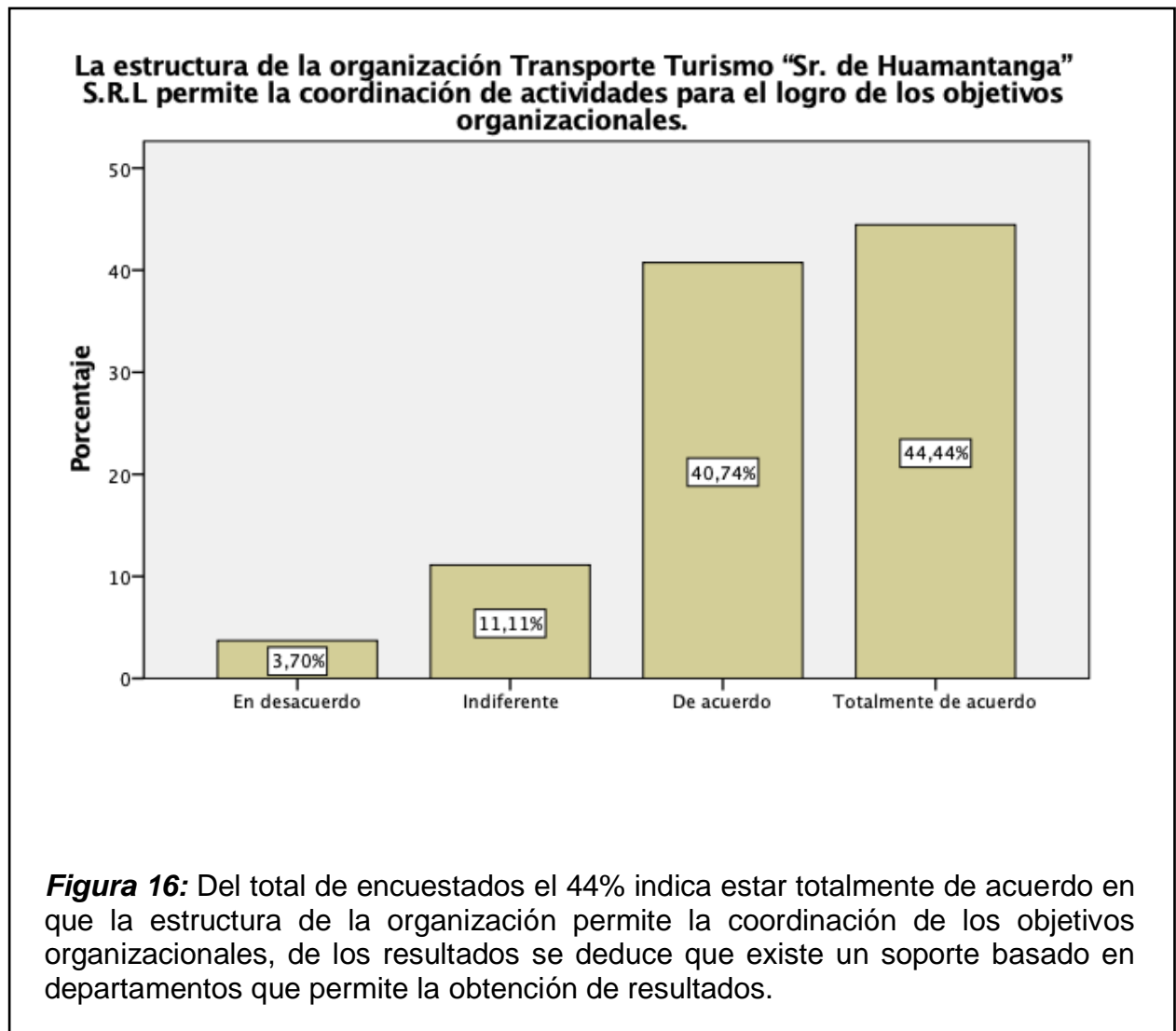


Tabla 19

La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 6 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Indiferente | 9 | 16,7 | 16,7 | 27,8 |
| De acuerdo | 18 | 33,3 | 33,3 | 61,1 |
| Totalmente de acuerdo | 21 | 38,9 | 38,9 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

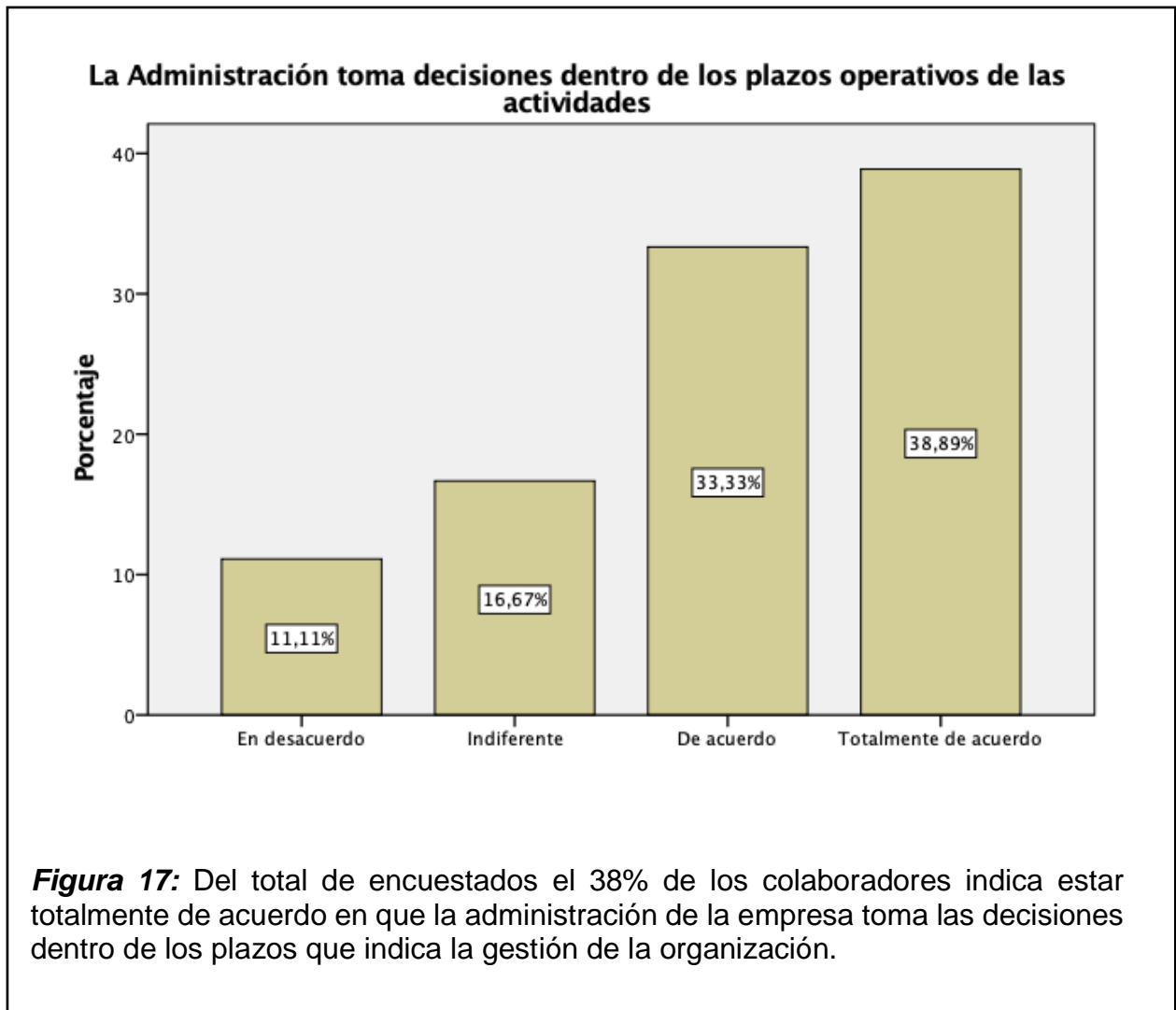


Tabla 20

La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| De acuerdo | 23 | 42,6 | 42,6 | 53,7 |
| Totalmente de acuerdo | 25 | 46,3 | 46,3 | 100,0 |
| Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

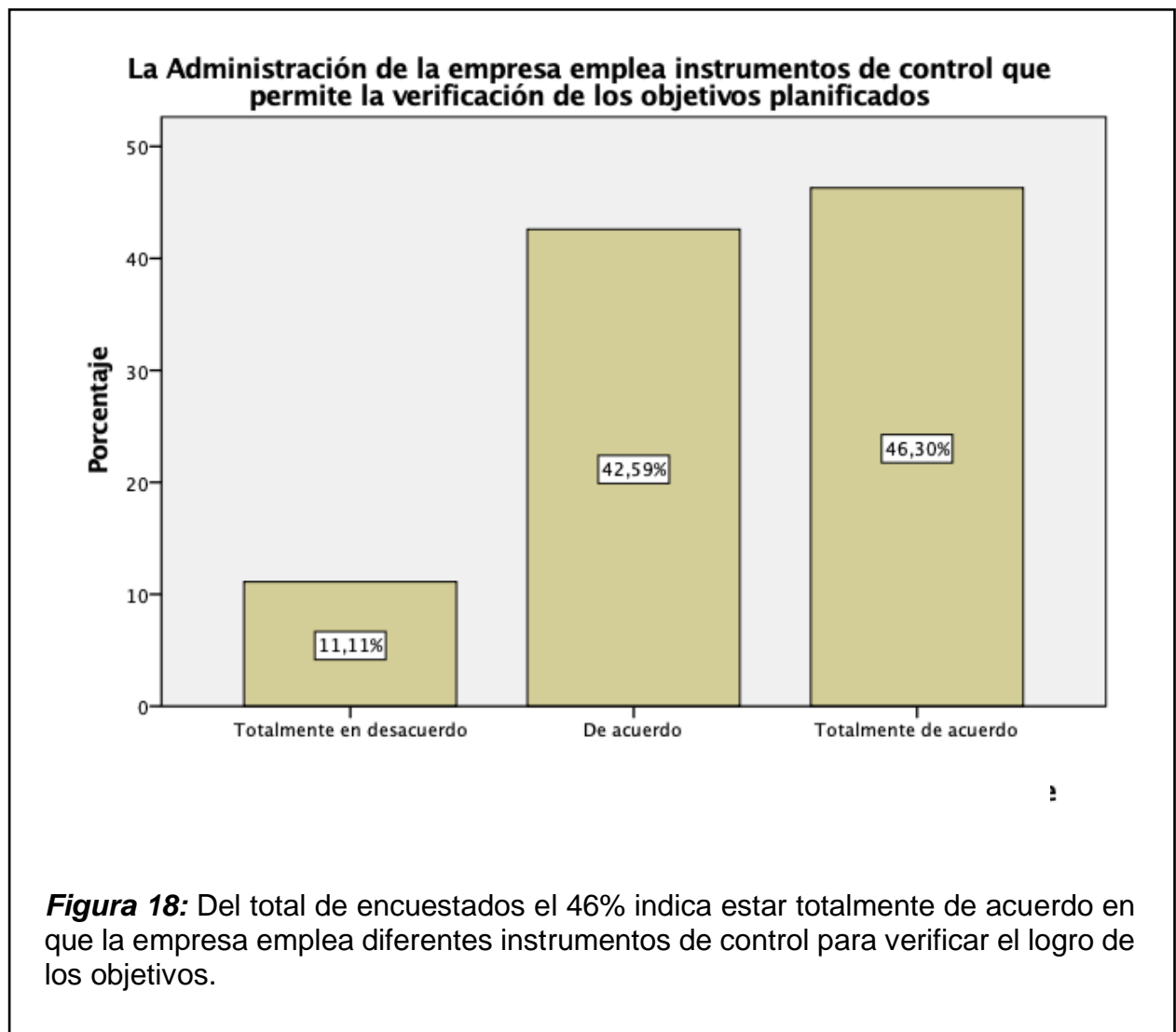


Figura 18: Del total de encuestados el 46% indica estar totalmente de acuerdo en que la empresa emplea diferentes instrumentos de control para verificar el logro de los objetivos.

Tabla 21

Promedio de las dimensiones de la variable independiente

| Dimensiones | Promedio |
|----------------------|-----------------|
| Misión | 4.07 |
| Visión | 4.18 |
| Objetivos | 3.93 |
| Análisis situacional | 4 |
| Estrategias | 4.7 |

Fuente: elaboración propia

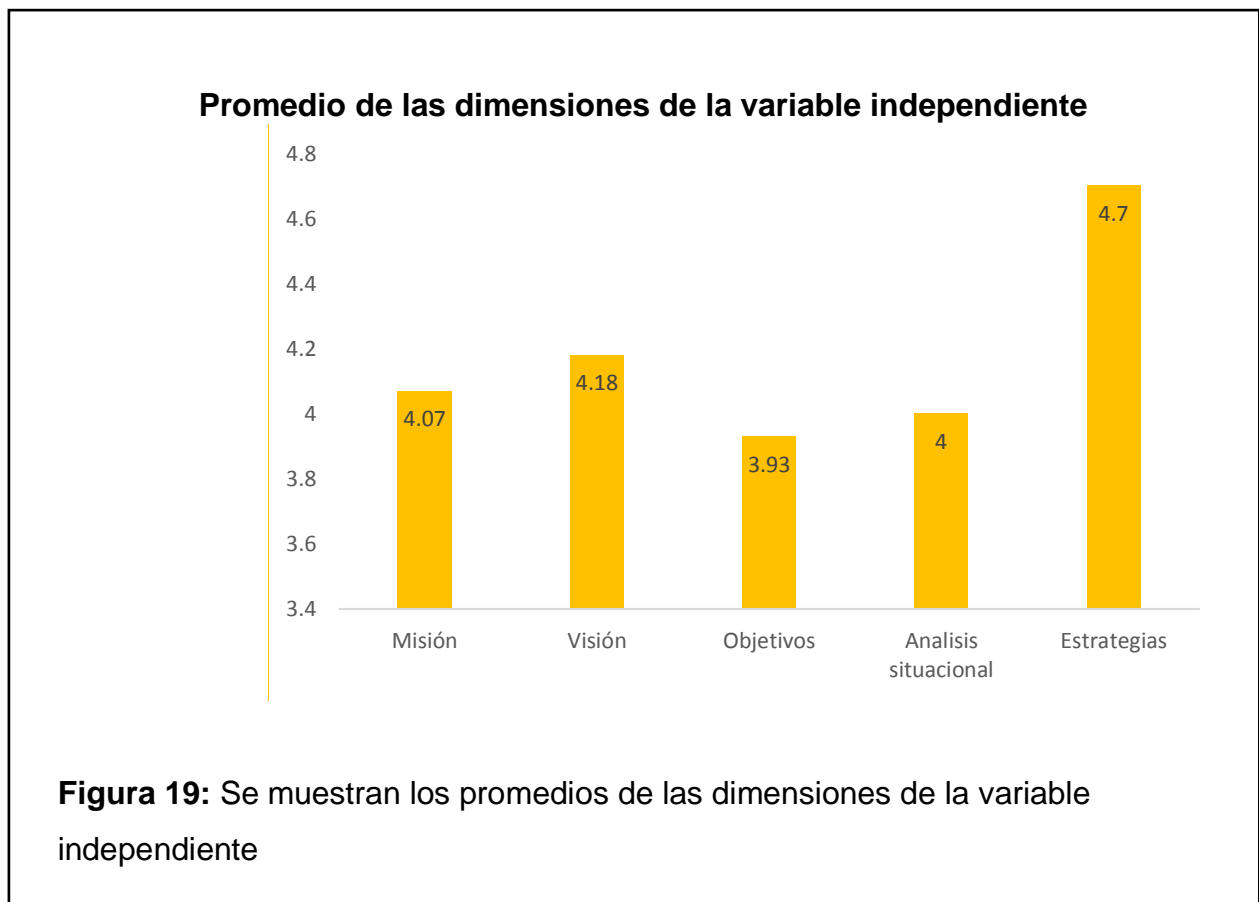


Figura 19: Se muestran los promedios de las dimensiones de la variable independiente

Tabla 22

Promedio de las dimensiones de la variable dependiente

| Dimensiones | Promedio |
|--------------------|-----------------|
| Planeación | 4.36 |
| Organización | 4.19 |
| Dirección | 4 |
| Control | 4.13 |

Fuente: elaboración propia

Promedio de las dimensiones de la variable dependiente

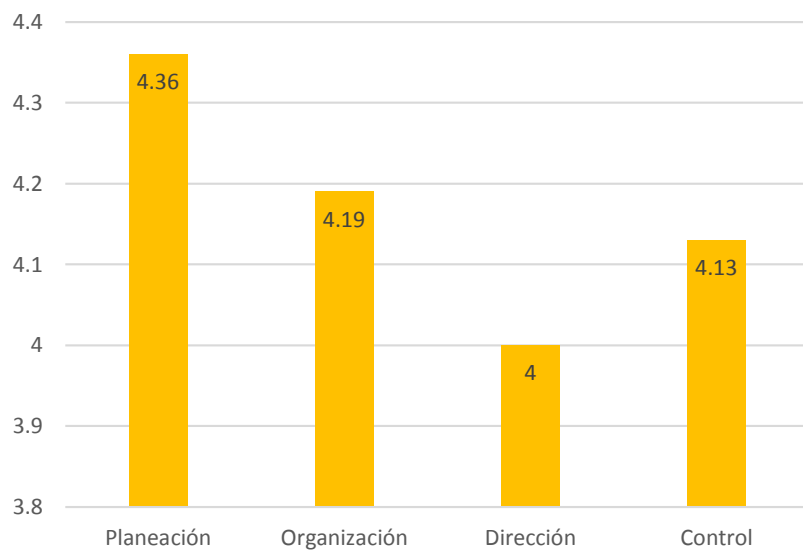


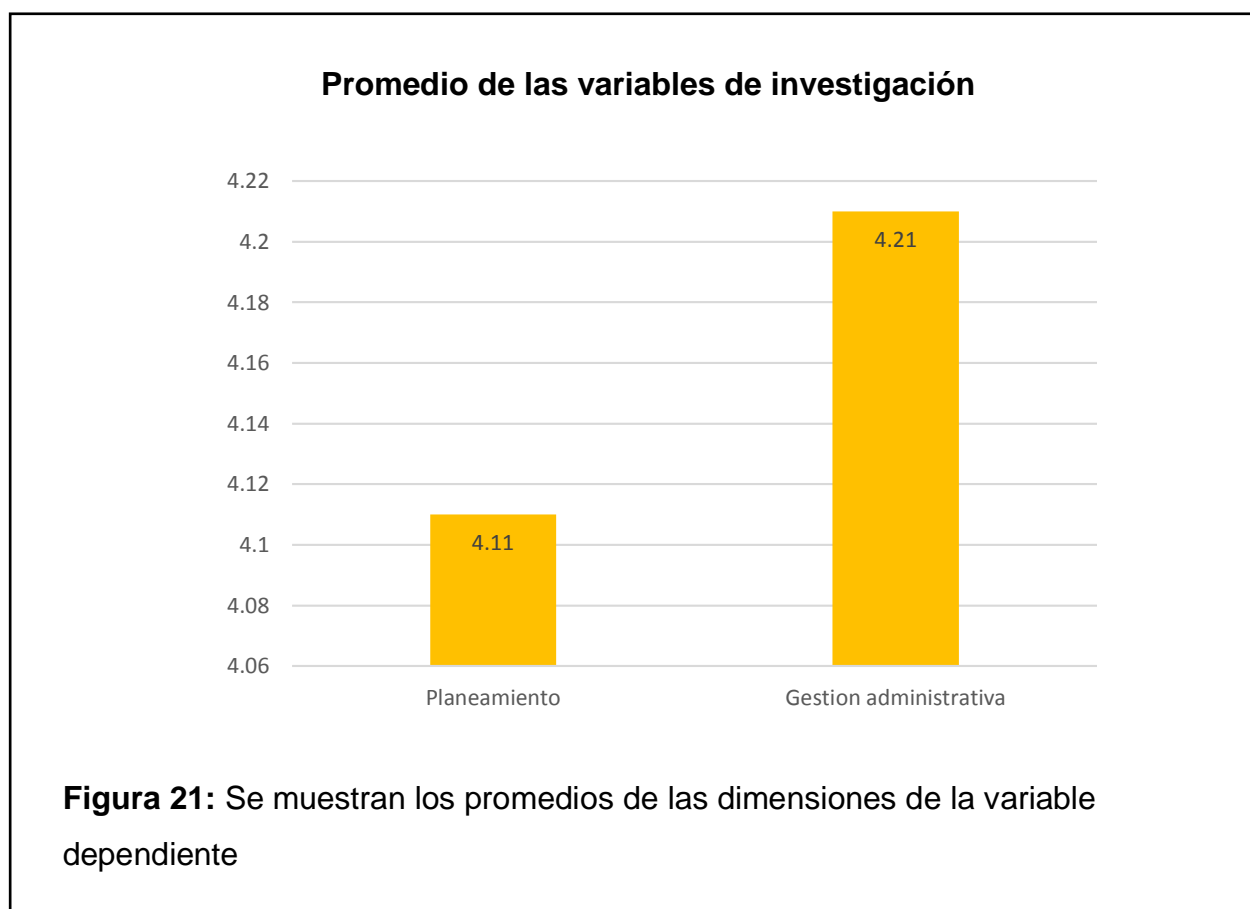
Figura 20: Se muestran los promedios de las dimensiones de la variable dependiente

Tabla 23

Promedio de las variables de investigación

| Variables | Promedio |
|------------------------|-----------------|
| Planeamiento | 4.11 |
| Gestión administrativa | 4.21 |

Fuente: elaboración propia



3.2. Discusión de resultados

Identificar los procesos de planeación estratégica en la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo

De los resultados se observa que las estrategias obtienen un nivel de 4.7, el cual es el promedio más alto. El concepto de la planeación estratégica se basa en el conjunto de procesos que permiten formular y ejecutar las estrategias de la organización, para así poder llegar al contexto según su misión. (Fleitman, 2015 p.28). La investigación de Chasquez y López (2017), obtiene que las actividades de planificación, permiten una mejora significativa en los procesos del logro de los objetivos organizacionales. En esta manera es importante que de acuerdo a objetivos planificados, se logren a través de actividades de control.

De los resultados se puede deducir que la empresa, realiza de una manera adecuada todas las actividades que tienen que ver los procesos de planeación.

El indicador más bajo de la variable planeación estratégica, está dado por la dimensión objetivos estratégicos, el cual obtiene un indicador de 3.93, el cual es interpretado como un nivel medio. Los objetivos estratégicos tienen como finalidad contribuir al logro de la visión, esto quiere decir que los objetivos estratégicos proporcionan la guía que la organización debe cumplir para trasladarse hacia los objetivos principales. (Lerma y Bárcena, 2012). Mediante este proceso la organización determina metas y en largo plazo se espera obtener una posición en el mercado. La investigación del autor Nazario observa que dentro de las actividades de planeación la creación de los objetivos estratégicos es una de las partes más importantes que tiene la organización.

De los resultados se encuentra que la actividad de la fijación de los objetivos estratégicos, no se ejecuta de una manera adecuada, debido a que los objetivos son formulados sin la intervención de los colaboradores, haciéndose difícil de lograr.

Determinar el grado de gestión que presenta la Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo

La gestión administrativa obtiene un nivel de 4.21 el cual puede ser interpretado como un nivel alto. La gestión administrativa, también llamada proceso administrativo, se refiere a la eficacia y eficiencia que se maneja para el logro de metas y objetivos; mediante la implementación del proceso administrativo, donde se planifica, organiza, dirige y controla las principales actividades de la entidad. (Ena y Delgado, 2008). Los datos coinciden con lo obtenido en los trabajos de los autores Yucra y Yucra (2017) quienes afirmaron que el nivel de la gestión administrativa, se logra observar un nivel medio, y lo que concierne a la variable control interno se muestra un nivel medio en el control interno. Entre las recomendaciones se destaca que la institución debe aplicar actividades que se dediquen a fortalecer el control interno de la institución, además también se deben considerar programas de capacitación y sensibilización que se orienten a mejorar la interiorización de conocimientos que tienen los colaboradores con respecto al control interno.

Elaborar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo

El plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo, se debe basar en mejorar las actividades de planeación y de la formulación de objetivos estratégicos, con la finalidad de alcanzar las actividades y objetivos organizacionales

3.3. Aporte científico

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO, 2020

3.3.1. Introducción

En la actualidad el planeamiento estratégico es considerado mucho más que un simple proceso de previsión, este planeamiento exige que se formulen metas y objetivos claros los cuales deben ser logrados durante un periodo específico el cual se encuentra detallado en el proceso de planeación, además incluye el conjunto de acciones y estrategias que se deben seguir para su cumplimiento con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de una organización.

En el desarrollo del planeamiento estratégico para la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L se consideró realizar un proceso de planeación real, es decir, teniendo en cuenta la actual situación de la organización, los recursos que posee, considerando las expectativas de los gerentes y sobre todo de los clientes, además dentro del plan de acción se consideró a los trabajadores como principales involucrados en el proceso de planeación, puesto que parte del éxito de la empresa es producto de la efectividad de los trabajadores.

El planeamiento estratégico le permitirá a la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L. reducir los riesgos futuros que surjan en el entorno, generar eficiencia al proponer objetivos concretos y señalar las acciones necesarias para su cumplimiento, genera compromiso y motivación puesto que es un proceso que involucra a todos los miembros de la empresa, y sobre todo mejora la gestión administrativa.

3.3.2. Objetivo De La Propuesta.

Mejorar la gestión administrativa de la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L. a través de un planeamiento estratégico.

3.3.3. Descripción general de la empresa

Misión

Somos una empresa de transporte que brindamos y garantizamos un servicio seguro y de calidad, mediante un sistema de gestión y control de flota de vanguardia para satisfacer las exigencias y necesidades de nuestros clientes.

Visión

Ser líderes y reconocidos a nivel nacional como una empresa de transporte de calidad y excelencia.

Valores

Los valores permiten que la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L. sostenga su filosofía empresarial y forjan identidad a la empresa.

Puntualidad y cumplimiento: en la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L buscamos que nuestros servicios se brinden en el horario planificado y al conocimiento de nuestros clientes. Teniendo rutas que cumplen con partidas y llegadas en los tiempos establecidos para su mejor servicio; sin desmerecer sus expectativas de seguridad, comodidad.

Ética. Correcto comportamiento.

Justicia. Reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas.

Sinceridad. Generar confianza.

Responsabilidad. Cumplir con las obligaciones.

Colaboración. Potenciar el talento deportivo de los estudiantes.

Integridad. Ser auténticos.

3.3.4. Análisis Externo

3.3.4.1. Análisis PESTE

El análisis PESTE permite describir y analizar la situación de cinco diferentes factores externos los cuales influyen en la competitividad de la empresa y del sector transportes.

Fuerzas Políticas, gubernamentales y legales

Actualmente el Perú obtiene una calificación positiva en cuanto a la capacidad de proteger e incentivar las inversiones privadas, además se resalta la eficiencia del marco legal actual que permite solucionar disputas en un menor tiempo, en cuanto al desempeño de la transparencia para la elaboración de políticas y de la imparcialidad de los gobernantes se resalta de manera positiva. Los factores negativos a los cuales el gobierno aún no ha hecho frente son los actos de corrupción, el costo de la inseguridad, el crimen y la violencia que hacen disminuir el atractivo del país para aumentar las inversiones extranjeras.

Tabla 24*Índices de los Factores Políticos, Legales y de Gobernabilidad 2020*

| Elementos legales y gubernamentales | Puntaje | Posición |
|---|---------|----------|
| Derechos de autor | 3.8 | 104 |
| Protección de los derechos de autor | 3.3 | 104 |
| Distribución de los fondos públicos | 2.5 | 114 |
| Confianza en los políticos | 1.8 | 130 |
| Corrupción | 3.9 | 72 |
| Independencia del Poder Judicial | 2.8 | 112 |
| Imparcialidad de los gobernantes | 2.5 | 109 |
| Eficiencia en el gastos del Gobierno | 2.4 | 117 |
| Carga de las regulaciones gubernamentales | 2.4 | 133 |
| Eficiencia del marco legal para resolver disputas | 2.6 | 130 |
| Eficiencia del marco legal ante retos | 2.7 | 118 |
| Transparencia del gobierno en la elaboración de políticas | 3.9 | 82 |
| Costo del terrorismo para los negocios | 4.2 | 123 |
| Costo del crimen y la violencia para los negocios | 2.9 | 129 |
| Crimen organizado | 3.0 | 133 |
| Confianza en la policía | 2.6 | 135 |
| Comportamiento ético de las empresas | 3.5 | 106 |
| Fortaleza de los estándares de auditorías y reportes | 5.1 | 41 |
| Eficacia de las juntas directivas | 5.2 | 39 |
| Protección de los intereses de accionistas minoritarios | 4.2 | 57 |
| Protección a las inversiones | 6.2 | 39 |

Fuente: World Economic Forum (WEF), 2020

En la figura se muestra los principales indicadores políticos gubernamentales y legales, como se evidencia existen grandes deficiencias en seguridad ciudadana y confianza en las autoridades lo que influye en el desarrollo y crecimiento de las empresas de transporte, que se ven víctimas de continuos asaltos en plenas carreteras, o que son sometidas a la mala gestión policial de nuestro país, cayendo en actos de corrupción e infracciones injustificadas.

Se debe tener en cuenta también, las nuevas políticas impulsadas por el gobierno peruano para mejorar la seguridad vial, y las exigencias de contar con

documentación actualizada en cuanto a las inspecciones técnicas que deben realizar los conductores a sus vehículos.

Fuerzas económicas

En su mayoría las actividades económicas han tenido un impacto positivo en el crecimiento del PBI nacional. El Fondo Monetario Internacional (FMI) prevé un crecimiento de la economía peruana de 2.7% para este año y de 3.8% para 2018. Estas cifras coinciden aproximadamente con las expresadas por el Gobierno peruano, que cifra en el entorno de 4% las perspectivas de crecimiento para los próximos años toda vez que se salga del bache de 2017, marcado por los daños causados por las inundaciones del Niño Costero que asolaron el país a principios de año y por el escándalo de corrupción de Lava Jato, que ha paralizado la inversión y la obra pública.

Crecimiento Sector Transporte, 2015, 2016, 2017

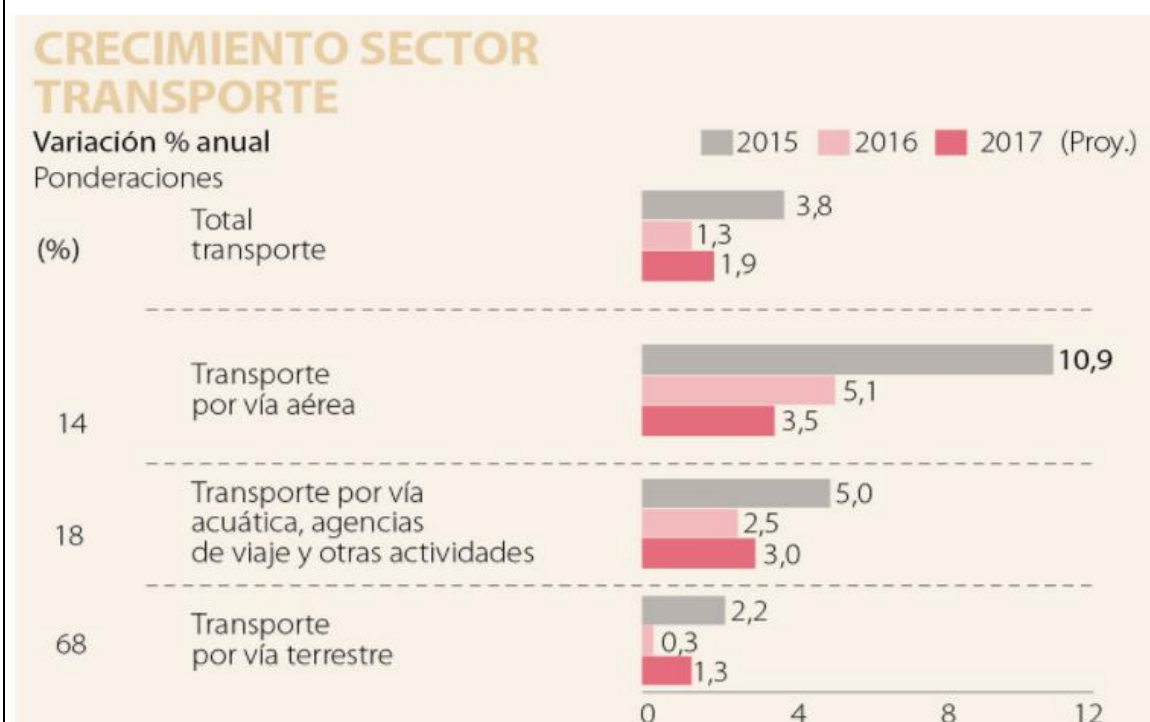


Figura 18. *Crecimiento Sector Transporte, 2015, 2016, 2017*

Fuente: Informe de actualización de Proyecciones Macroeconómicas, 2017

Según las cifras reveladas el sector transporte registró un pobre crecimiento de 1,3% anual durante 2016, desacelerándose de manera marcada frente a 3,8% anual observado un año atrás (ver gráfico adjunto). Así, el desempeño del sector transporte fue incluso inferior al de la economía como un todo, la cual se expandió tan solo 2% anual en 2016.

En cuanto al sector infraestructura, transporte y sector automotriz, el estado peruano ha realizado una proyección de inversiones con las que se podría mejorar las debilidades existentes actuales en estos sectores propiciando la competitividad de las empresas que se dedican a esta actividad empresarial.

| <i>Inversiones Proyectadas para el 2018</i> | |
|---|----------------------|
| Infraestructura | US\$ Millones |
| Vial | 11,534 |
| Ferroviaria | 7627 |
| Aeroportuaria | 776 |
| Portuaria | 548 |
| Hidroviaria | 76 |
| Total | 20,561 |

Figura 19. *Inversiones Proyectadas para el 2018*

Fuente: Informe de actualización de Proyecciones Macroeconómicas, 2017

Como se observa en la figura, existe una propuesta de inversión significativa para mejorar la infraestructura vial, esto influye en la mejora del acceso en carreteras y permite que las empresas de transporte reduzcan costos operativos, tiempo de llegada de a sus destinos, mejoren la calidad del servicio transporte y se vuelvan más competitivas aportando al desarrollo empresarial y nacional.

Fuerzas socioculturales y demográficas

Según el INEI (2014) estimó según el censo realizado, que la población peruana crece a un 1.1% anual, para el año 2021 se espera que el país cuente con más de 33 millones de habitantes, incrementándose anualmente 325 mil personas. Además, se debe precisar que existe un incremento de la población joven y adulta en el país, lo que propicia un mayor índice del PEA y la mejora del poder adquisitivo de las personas.

En relación al cliente actual, estudios demuestran que el factor más valorado por estos es la seguridad, seguido por la calidad, los precios, y la facilidad de acceso al servicio o producto, por tal motivo, los usuarios del transporte público y privado actualmente no se fijan primero en los pasajes más económicos, sino priorizan cubrir sus necesidades de seguridad con el servicio de transporte.

Fuerzas Tecnológicas y científicas

El Perú cuenta con deficiente tecnología e innovación, causada por la baja calidad educativa y los escasos recursos con los que se cuenta para desarrollar investigación.

Tabla 25

Competitividad del Perú en términos de tecnología

| Tecnología | Puntaje | Posición |
|--|---------|----------|
| Disponibilidad de las últimas tecnologías | 4.5 | 84 |
| Absorción de tecnología en las empresas | 4.5 | 77 |
| Inversión extranjera directa (FDI) y transferencia de tecnología | 4.9 | 33 |
| Usuarios de Internet por 100 habitantes | 40.2 | 88 |
| Suscripciones fijas de Internet de banda ancha/ 100 pop | 5.7 | 80 |
| Ancho de banda de Internet internacional, kb/s por usuario | 36.4 | 66 |
| Suscripciones a banda ancha móvil | 13.7 | 106 |

Fuente: Global competitiveness report 2016-2017” por World Economic Forum (WEF), 2020

3.3.5. Análisis Situacional

Análisis FODA

Oportunidades

Aumento de la inversión privada en el sector transporte

Inversiones y mejoras de la infraestructura vial

Incremento de un 13.6% anual del turismo

Aumento del poder adquisitivo de las personas

Convenios Empresariales

Fortalezas

Gerencia con experiencia y conocimientos en el sector

Servicio de calidad

Equipo, buses y tecnología de vanguardia

Solvencia Económica

Personal calificado y profesional

Debilidades

Ausencia de planeamiento estratégico definido

Capacidad Ociosa

Falta de una base de datos de los clientes

Poca promoción del servicio

Deficiencia en la gestión administrativa

Amenazas

Nuevos competidores

Incremento de la delincuencia y violencia

Alza de precios del combustible

Incremento de las multas por infracciones viales

Desastres Naturales

3.3.6. Matriz FODA

Tabla 26
Matriz FODA

| | | |
|--|--|---|
| Análisis Interno | Fortalezas | Debilidades |
| | Gerencia con experiencia y conocimientos en el sector Servicio de calidad Equipo, buses y tecnología de vanguardia Solvencia Económica Personal calificado y profesional | Ausencia de planeamiento estratégico definido Capacidad Ociosa Falta de una base de datos de los clientes Poca promoción del servicio Deficiencia en la gestión administrativa |
| Análisis Externo | ESTRATEGIAS DO | |
| Oportunidades | ESTRATEGIA FO | |
| Aumento de la inversión privada en el sector transporte Inversiones y mejoras de la infraestructura vial Incremento de un 13.6% anual del turismo Aumento del poder adquisitivo de las personas | Mejorar las condiciones de la zona de espera para los pasajeros. Realizar promociones en fechas festivas para incrementar las ventas | Implementar un sistema de base de datos para mejorar la atención al usuario en el momento que realice la compra del pasaje. Diseñar una página en redes para publicar los servicios que ofrece la empresa así como información importante como la alza de precios en feriados o rutas averiadas. |

Convenios Empresariales

Amenazas

Nuevos competidores

Incremento de la delincuencia y violencia

Alza de precios del combustible

Incremento de las multas por infracciones viales

Desastres Naturales

ESTRATEGIA FA

Establecer una política de precios que prevé la inestabilidad del costo del combustible.

ESTRATEGIA DA

Realizar capacitación a los trabajadores de la empresa en técnicas de atención de calidad.

Definir las funciones del área administrativa e indicadores de desempeño

3.3.7. Desarrollo De Estrategias

Implementar un sistema de base de datos para mejorar la atención al usuario en el momento que realice la compra del pasaje.

En la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L. existen pasajeros que requieren de boletas o facturas cuando compran un pasaje, otros solo solicitan un ticket y en algunos casos el cliente no solicita ningún comprobante del pasaje, por esta razón la empresa debe implementar un sistema de base de datos donde se registre la información de los pasajeros frecuentes que agilicen la atención que estos reciben en la oficina de la empresa.

Tabla 27

Detalle de actividades de la estrategia 1

| Actividades | Responsable | Presupuesto |
|---|------------------------|---------------------|
| Diseño de una base de datos de clientes | Ingeniero de sistemas | S/ 3, 500. 00 |
| Compra de una computadora para el manejo del sistema de datos del cliente | Administración general | S/ 1,500. 00 |
| TOTAL | | S/ 5, 000.00 |

Fuente: Elaboración propia.

Establecer una política de precios que prevé la inestabilidad del costo del combustible y realizar promociones en fechas festivas.

En los resultados obtenidos los precios de la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L no se consideran justos en relación a la competencia no se asocia con una buena calidad del servicio, por ello es necesario que se mejore el servicio prestado para considerar incrementar los precios en situaciones de alza de costos de transporte, además implementar promociones de pasajes por días festivos como la entrega de tickets acumulativos que sirvan para descuentos en fechas establecidas.

Tabla 28*Detalle de actividades de la estrategia 2*

| Actividades | Responsable | Presupuesto |
|---|------------------------|---------------------|
| Mejorar la política de precios para sobrellevar crisis internas y externas | Administración general | S/0.00 |
| Diseñar tickets acumulativos para entregar a los clientes y que los puedan usar en fechas establecidas luego de 30 viajes acumulados. | Área de marketing | S/ 3,500. 00 |
| TOTAL | | S/ 3, 500.00 |

Fuente: Elaboración propia.**Mejorar las condiciones de la zona de espera para los pasajeros.**

La Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L. cuenta con una oficina de atención en los paraderos ubicados en Chiclayo, sin embargo, no tiene las condiciones físicas que el cliente espera recibir, por ello se debe implementar equipo y muebles para que los clientes se sientan a gusto mientras esperan abordar su carro.

Tabla 29*Detalle de actividades de la estrategia 3*

| Actividades | Responsable | Presupuesto |
|---|-------------------------|----------------------|
| Compra de sillas | Administración general | S/ 6, 500.00 |
| Compra de una televisión de 42 pulgadas | Administración general | S/ 2,500. 00 |
| Pintado y decoración del ambiente | Diseñador interiores de | S/ 5,000.00 |
| TOTAL | | S/ 14, 000.00 |

Fuente: Elaboración propia.

Plan de capacitación para los trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L.

Tema 1 a desarrollar: Técnicas de atención al cliente

Participantes: todos los trabajadores

Periodicidad: cada tres meses

Duración: 1 día (8 horas)

Tabla 30

Detalle de actividades de a estrategia 4-A

| Actividades | Responsable | Presupuesto |
|---|---------------------|---------------------|
| Capacitación en Técnicas de atención al cliente | Consultoría externa | S/ 1, 000.00 |
| Capacitación en Manejo de emociones | Consultoría externa | S/ 1,000. 00 |
| TOTAL | | S/ 2, 000.00 |

Fuente: Elaboración propia.

Tema 2 a desarrollar: Seguridad Vial

Participantes: todos los trabajadores

Periodicidad: cada tres meses

Duración: 1 día (8 horas)

Tabla 31

Detalle de actividades de a estrategia 4-B

| Actividades | Responsable | Presupuesto |
|---|---------------------|---------------------|
| Capacitación en seguridad vial | Consultoría externa | S/ 1, 000.00 |
| Capacitación en caso de emergencias en la carretera | Consultoría externa | S/ 1,000. 00 |
| TOTAL | | S/ 2, 000.00 |

Fuente: Elaboración propia.

Diseñar una página en redes para publicar los servicios que ofrece la Empresa de Transportes Turismo “Sr de Huamantanga” S.R.L. así como información importante como el alza de precios en feriados o rutas averiadas.

La empresa no cuenta con un portal virtual donde los clientes puedan interactuar o recibir información sobre el servicio que la empresa les ofrece, o conocer si existe alguna ruta inaccesible por fuerzas naturales, esto mejoraría su percepción sobre el servicio que le ofrecen y sobre la importancia y el compromiso que tiene la gestión administrativa al garantizar su seguridad.

Tabla 32

Detalle de actividades estrategia 5

| Actividades | Responsable | Presupuesto |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Diseño de una fan page en Facebook | Community manager | S/ 1, 500.00 |
| Contratar un Community manager | Jefe de recursos humanos | S/ 1,000. 00 |
| TOTAL | | S/ 2, 500.00 |

Fuente: Elaboración propia.

3.3.8. Plan De Acción

Tabla 33

Plan de acción y presupuesto

| Estrategia | Actividades | Responsable | Presupuesto |
|--|---|-------------------------|--------------------|
| Implementar un sistema de base de datos para mejorar la atención al usuario en el momento que realice la compra del pasaje. | Diseño de una base de datos de clientes | Ingeniero de sistemas | S/ 3, 500. 00 |
| | Compra de una computadora para el manejo del sistema de datos del cliente | Administración general | S/ 1,500. 00 |
| | TOTAL | | S/ 5, 000.00 |
| Establecer una política de precios que prevé la inestabilidad del costo del combustible y realizar promociones en fechas festivas. | Actividades | Responsable | Presupuesto |
| | Mejorar la política de precios para sobrellevar crisis internas y externas | Administración general | - |
| | Diseñar tickets acumulativos para entregar a los clientes y que los puedan usar en fechas establecidas luego de 30 viajes acumulados. | Área de marketing | S/ 3,500. 00 |
| | TOTAL | | S/ 3, 500.00 |
| Mejorar las condiciones de la zona de espera para los pasajeros. Realizar capacitación a los trabajadores de la empresa en técnicas de atención de calidad. | Actividades | Responsable | Presupuesto |
| | Compra de sillas | Administración general | S/ 6, 500.00 |
| | Compra de una televisión de 42 pulgadas | Administración general | S/ 2,500. 00 |
| | Pintado y decoración del ambiente | Diseñador de interiores | S/ 5,000.00 |
| | TOTAL | | S/ 14, 000.00 |
| | Actividades | Responsable | Presupuesto |
| Capacitación en Técnicas de atención al cliente | Consultoría externa | S/ 1, 000.00 | |

| | | | | |
|--|---|--------|--------------------------|---------------------|
| | Capacitación en Manejo de emociones | de | Consultoría externa | S/ 1,000.00 |
| | TOTAL | | | S/ 2,000.00 |
| | Actividades | | Responsable | Presupuesto |
| | Capacitación en seguridad vial | en | Consultoría externa | S/ 1,000.00 |
| | Capacitación en caso de emergencias en la carretera | de | Consultoría externa | S/ 1,000.00 |
| | TOTAL | | | S/ 2,000.00 |
| | Actividades | | Responsable | Presupuesto |
| Diseñar una página en redes para publicar los servicios que ofrece la empresa así como información importante como la alza de precios en feriados o rutas averiadas. | Diseño de una página en Facebook | fan en | Community manager | S/ 1,500.00 |
| | Contratar un Community manager | un | Jefe de recursos humanos | S/ 1,000.00 |
| | TOTAL | | | S/ 2,500.00 |
| PRESUPUESTO TOTAL | | | | S/ 29,000.00 |

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El plan estratégico para la mejora de la gestión en la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo, se debe basar en mejorar las actividades de planeación y de la formulación de objetivos estratégicos, con la finalidad de lograr la eficacia organizacional.

De los resultados se puede deducir que la empresa, realiza de una manera adecuada todas las actividades que tienen que ver los procesos de planeación, esto incluye la misión y visión

La actividad de la fijación de los objetivos estratégicos, no se ejecuta de una manera adecuada, debido a que los objetivos son formulados sin la intervención de los colaboradores, haciéndose difícil de lograr.

La gestión administrativa obtiene un nivel de 4.21 el cual puede ser interpretado como un nivel alto. Por lo cual se concluye que las actividades administrativas se orientan a cumplir los resultados propuestos.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que, dentro de las actividades de planeación, se elaboren los objetivos estratégicos, a través de indicadores de cantidad y temporales.

La misión y visión de la empresa debe ser compartida y socializada con los miembros de la organización.

Para una correcta elaboración de los objetivos estratégicos se debe incluir la participación de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alarcón, I. (2015). *Sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Huambos 2015*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3608/ALARCON%20ALVAREZ%20IRIS%20ESMILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chasquez y López (2017). Propuesta de implementación de sistema de control interno para la correcta administración de la empresa Karma SAC Chiclayo 2017. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4295/Chasquez%20Turpo%20-%20-%20Lopez%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: Interamericana Editores.
- Comeca, S. (2019). *Gestión administrativa y contable en el área de Tesorería en la Municipalidad de Lonya Grande Amazonas, 2017*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5646/Comeca%20Puerta%20C%20Segundo%20Andrés.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Ena, B. y Delgado, S. (2008). *Administración y Finanzas*. Editorial Paraninfo. Mexico
- Espinoza, F. (2016). *Administrative management of education quality in the classroom at the University of Sonora*. Ecorfan Journal. (2), 28. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/republicofelsalvador/journal/vol2num2/ECORFAN_Journal_El_Salvador_V2_N2_2.pdf
- Fleitman, J. (2015). *Plan de negocios y planeación estratégica empresarial en el siglo XXI*. España: Esic Editorial.
- Gonzales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa de la empresa Diaz Gonzales Heisten "Leval Distribuidora" del distrito de Jaen*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4826/Gonzales%20Rubio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Heredia, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Códices*, 4(2), 43-50. *Códices*, 4(2), 43-50.
- Huapaya, P. (2017). *El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular*. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3174/3/huapaya_fjj.pdf
- Hussaini, U. y Muhammed, U. (2018). *The effect of internal control on performance of comercial Banks in Nigeria*. Research gate. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/330169333_THE_EFFECT_OF_INTERNAL_CONTROL_ON_PERFORMANCE_OF_COMMERCIAL_BANKS_IN_NIGERIA
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración*, 8va edición. McGraw Hill.
- Lerma, K., & Bárcena, J. (2012). *Planeación Estratégica por áreas funcionales*. España: UOC Editores.
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montalbán, M. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la unidad ejecutora 404*. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS_CONTROL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nazario, C. (2016). *El control interno y su influencia en la gestion administrativa de los gobiernos locales del Peru: Caso Municipalidad Provincial de Peru*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1560/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_NAZARIO_NAZARIO_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, D. y Valldeorola, J. (2007) *Métodos y técnicas de investigación en línea*. Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya.
- Saidi, Y. Hamis, M.y Jacob, A. (2017) *Utility of Henri Fayol's Fourteen Principles in the Administration Process of Secondary Schools in Tanzania*. *International Journal of Education and Research*. (5), 6. Recuperado de: <http://www.ijern.com/journal/2017/June-2017/09.pdf>

- Seclen, J. (2016). *Gestión de la innovación empresarial: un enfoque multinivel*. PUCP. Recuperado de: http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/360gestion/360gestion_001.pdf
- Staner, L. (2014). *Role of Management in Enhancement of Internal Controls - A Case Study at Balaka District Hospital*. Blantyre International University. Recuperado de: https://www.academia.edu/9068062/Role_of_Management_in_Enhancement_of_Internal_Controls_at_a_Public_Hospital
- Soriano, R. (2016). *Gestión del cambio: una propuesta metodologica desde el proceso estrategico*. PUCP. Recuperado de: http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/360gestion/360gestion_001.pdf
- Yakovlev, K. (2015). *Modeling and optimizing of business processes*. Jank University of Applied Sciences. Recuperado de: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94240/Yakovlev%20Konstantin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yuca, S. y Yucra, A. (2017). *Control Interno y Gestión Administrativa del área de Abastecimiento, en la Municipalidad Distrital de Ccarhuayo, 201*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1082/Santos_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

ANEXOS

Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador:

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación y responda de acuerdo a su percepción, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva

- Totalmente de acuerdo** (TA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
De acuerdo (A)
Totalmente en desacuerdo (TD)

| | TA | A | I | D | TD |
|--|----|---|---|---|----|
| ¿Usted conoce la misión de la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | | | | | |
| ¿Usted se siente identificado con la misión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | | | | | |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se comunica la visión de la empresa? | | | | | |
| ¿Usted se siente comprometido con visión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | | | | | |
| ¿Considera que los objetivos establecidos en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son logrados de manera eficiente? | | | | | |
| ¿Usted considera que las principales fortalezas en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. es la seguridad que ofrece? | | | | | |
| ¿Considera que una de las principales debilidades de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son los buces antiguos? | | | | | |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se utiliza herramientas tecnológicas para el control y registro de las actividades de la empresa? | | | | | |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se cuanta con todas las medidas de seguridad para garantizar el bienestar de sus clientes? | | | | | |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se invierte en estrategias que favorecen el desarrollo de la organización? | | | | | |

Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador:

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación y responda de acuerdo a su percepción, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

De acuerdo (A)

Totalmente en desacuerdo (TD)

| | TA | A | I | D | TD |
|--|----|---|---|---|----|
| Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa Transporte Turismo "Sr. de Huamantanga" S.R.L | | | | | |
| Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa | | | | | |
| La empresa Transporte Turismo "Sr. de Huamantanga" S.R.L establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades | | | | | |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible. | | | | | |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. | | | | | |
| La estructura de la organización Transporte Turismo "Sr. de Huamantanga" S.R.L permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. | | | | | |
| La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades | | | | | |
| La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados | | | | | |

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA |
| | PROFESIÓN | LIC. EN ADMINISTRACIÓN |
| | ESPECIALIDAD | RECURSOS HUMANOS |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 15 AÑOS |
| | CARGO | DOCENTE TIEMPO COMPLETO |
| <u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | Duárez Coronel María Sambely Vásquez Alva Kevin Arnold | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACION | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL:</u> Desarrollar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo | |
| | <u>ESPECIFICIOS:</u> Identificar los procesos de planeación estratégica en la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo | |
| | Determinar el grado de gestión que presenta la Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo | |
| | Elaborar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo | |
| | El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de | |

| | |
|--|---|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| ¿Usted conoce la misión de la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Usted se siente identificado con la misión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se comunica la visión de la empresa? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Usted se siente comprometido con visión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que los objetivos establecidos en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son logrados de manera eficiente? | TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____ |
| ¿Usted considera que las principales fortalezas en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. es la seguridad que ofrece? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que una de las principales debilidades de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son los buces antiguos? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se utiliza herramientas tecnológicas para el control y registro de las actividades de la empresa? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se cuanta con todas las medidas de seguridad para | TA (X) TD() SUGERENCIAS: |

| | |
|--|--|
| garantizar el bienestar de sus clientes? | _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se invierte en estrategias que favorecen el desarrollo de la organización? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La estructura de la organización Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|----------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA 18 N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable | |
| 3. OBSERVACIONES: Sin observaciones | |


Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

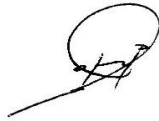
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | Mg. Rafael Ángel Olaya León |
| | PROFESIÓN | Lic. en Administración |
| | ESPECIALIDAD | Magister en administración de negocios |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 22 años |
| | CARGO | Docente a tiempo parcial |
| <u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | Duárez Coronel María Sambely Vásquez Alva Kevin Arnold | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACION | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL:</u> Desarrollar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo | |
| | <u>ESPECIFICIOS:</u> Identificar los procesos de planeación estratégica en la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo Determinar el grado de gestión que presenta la Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo Elaborar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo | |
| | | |
| | | El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de |

| | |
|--|---|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| ¿Usted conoce la misión de la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Usted se siente identificado con la misión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se comunica la visión de la empresa? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Usted se siente comprometido con visión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que los objetivos establecidos en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son logrados de manera eficiente? | TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____ |
| ¿Usted considera que las principales fortalezas en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. es la seguridad que ofrece? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que una de las principales debilidades de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son los buces antiguos? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se utiliza herramientas tecnológicas para el control y registro de las actividades de la empresa? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se cuanta con todas las medidas de seguridad para | TA (X) TD() SUGERENCIAS: |

| | |
|--|--|
| garantizar el bienestar de sus clientes? | _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se invierte en estrategias que favorecen el desarrollo de la organización? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La estructura de la organización Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|----------------------|
| 4. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA 18 N° TD _____ |
| 5. COMENTARIO GENERALES: Todo Conforme | |
| 6. OBSERVACIONES: | |



Mg. Rafael Ángel Olaya León

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

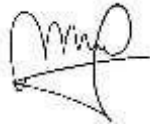
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | MIRKO MERINO NUÑEZ |
| | PROFESIÓN | LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN |
| | ESPECIALIDAD | GESTIÓN-MARKETING |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 20 AÑOS |
| | CARGO | Docente |
| <u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | Duárez Coronel María Sambely Vásquez Alva Kevin Arnold | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACION | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL:</u> Desarrollar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga – Chiclayo | |
| | <u>ESPECIFICIOS:</u> Identificar los procesos de planeación estratégica en la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo Determinar el grado de gestión que presenta la Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo Elaborar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo | |
| | | |
| | El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de | |

| | |
|--|---|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| ¿Usted conoce la misión de la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Usted se siente identificado con la misión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se comunica la visión de la empresa? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Usted se siente comprometido con visión de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L.? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que los objetivos establecidos en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son logrados de manera eficiente? | TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____ |
| ¿Usted considera que las principales fortalezas en la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. es la seguridad que ofrece? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que una de las principales debilidades de la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. son los buces antiguos? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se utiliza herramientas tecnológicas para el control y registro de las actividades de la empresa? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se cuanta con todas las medidas de seguridad para | TA (X) TD() SUGERENCIAS: |

| | |
|--|--|
| garantizar el bienestar de sus clientes? | _____ |
| ¿En Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. se invierte en estrategias que favorecen el desarrollo de la organización? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La empresa Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La estructura de la organización Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|--|----------------------|
| 7. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA 18 N° TD _____ |
| 8. COMENTARIO GENERALES: Todo conforme. | |
| 9. OBSERVACIONES: | |



DR. MIRKO MERINO NÚÑEZ
DNI: 16716799

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

TÍTULO: Desarrollo de un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo

| PROBLEMA | OBJETIVOS | JUSTIFICACIÓN | MARCO TEÓRICO | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA | TÉCNICAS INSTRUMENTOS | E |
|---|--|---|---|---|------------------|----------------------------|---|---|
| ¿De qué manera el desarrollo de un plan estratégico mejora la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo | <p>GENERAL Desarrollar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo</p> <p>ESPECÍFICOS Identificar los procesos de planeación estratégica en la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo</p> <p>Determinar el grado de gestión que presenta la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo</p> <p>Elaborar un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo</p> | <p>Actualmente la Empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L carece de estrategias para un claro enfoque en su gestión Administrativa, sin darle la importancia debida para el crecimiento y fortalecimiento de la organización, las cuales ha provocado una disminución de sus utilidades y la falta de toma de decisiones ya que no cuentan con un objetivo claro de desarrollo organizacional.</p> <p>Teóricamente la investigación se fundamenta en las teorías y conceptos de Chiavenato (2012) para fundamentar la variable del planeamiento estratégico, y las teorías y conceptos de Delgado y Ena (2015) para fundamentar la gestión administrativa teniendo así un aporte en relación a las ciencias administrativas al haber desarrollado el caso de la empresa de Transporte Turismo “Sr. de Huamantanga” S.R.L. en relación a las variables mencionadas.</p> | <p>Escribano (2015), Gestión administrativa.</p> <p>Fleitman (2015), Plan estratégico</p> | El desarrollo de un plan estratégico si mejora la gestión de la empresa de Transportes Turismo Sr de Huamantanga - Chiclayo | Plan estratégico | Descriptiva Propositiva | <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> | |

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0967-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 21 de setiembre de 2020

VISTO:

El oficio N° 0317-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 21/09/2020, sobre aprobación de títulos de proyecto de tesis,

CONSIDERANDO:

Que, con oficio N° 0317-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación de títulos del proyectos de tesis presentado por los estudiantes de su escuela.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNICO: APROBAR, los títulos de proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que estuvieron a cargo del Mg. NEMECIO NUÑEZ ROJAS, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Sandra Mary Guarnizo
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0967-FACEM-USS-2020**

| N | APELLIDOS NOMBRES | TITULO | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN |
|----------|--|---|--------------------------------------|
| 01 | DAVILA NORIEGA JHON FIDEL | PROPUESTA DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA TIENDA RETAIL CHICLAYO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 02 | DUAREZ CORONEL MARIA SAMBELY y VASQUEZ ALVA KEVIN ARNOLD | DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 03 | EDQUEN SIESQUEN JANNETTE DEL ROSILLO | TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE CUTERVO DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA - COVID 19 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 04 | GUERRERO RODRIGUEZ JAVIER ENRIQUE | REGULACIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE GAS VEHICULAR DE LAS EMPRESAS CERTIFICADORAS DE LIMA | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 05 | ROMERO NAVARRO JORGE EDUARDO ROBERTO MIGUE | CONTROL INTERNO DEL ALMACEN PARA MEJORAR LA GESTION DE INVENTARIO EN LA EMPRESA YUXUAN MACHINERY DEL PERU S.A.C. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 06 | TOROBEO VELASQUEZ LUIS IGNACIO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA LAS DELICIAS DE SANTA ROSA LIMA | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 11% |
| 2 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 2% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | creativecommons.org Fuente de Internet | 1% |
| 7 | gestion.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad Señor de Sipan | |

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0967-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Duárez Coronel María Sambely, con su tesis Titulada DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 01 de noviembre de 2020



Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 16 de noviembre del 2020

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente.-


Los suscritos:
María Sambely Duárez Coronel con DNI 70825551

Kevin Arnold Vázquez Alva con DNI 73235466

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de **Licenciados en Administración**, de la Facultad de **Ciencias Empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|------------------------------|----------------------------------|---|
| DUÁREZ CORONEL MARÍA SAMBELY | 70825551 |  |
| VÁSQUEZ ALVA KEVIN ARNOLD | 73235466 |  |

"Año de la Universalización de la Salud"

Ciudad Universitaria, Noviembre del 2020

Sr:
JHONJORGE RUIZ CABRERA.

Gerente:
TRANSPORTES TURISMO SR DE HUAMANTANGA S.R.L

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo e nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del estudiante:

- María Sambely Duárez Coronel, con DNI: 70825551.
- Kevin Arnold Vásquez Alva, con DNI: 73235466

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,



Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO PERU
T. 074-481610 Anexo 6233
jicubasc@crece.usp.edu.pe