



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

**TESIS**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA  
MICROEMPRESA CORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L  
2020**

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

**Autor:**

**Br. Olaechea Olaechea Francisco Benjamin  
<https://orcid.org/0000-0002-4181-0603>**

**Asesor:**

**Dra. Cubas Carranza Janet Isabel  
<https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

**TESIS:**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA COORPORACIÓN DE  
GAS E.I.R.L 2020**

Asesor (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Nombre Completo

Firma

Presidente (a): Mg. Reyes Reyes Carla Angelica

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

Nombre Completo

Firma

Vocal (a): Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Nombre Completo

Firma

## Dedicatoria

*A Dios por estar siempre presente en mi vida, estando conmigo en las adversidades y en los logros, y por llegar hasta este punto en mi carrera profesional y seguir para más.*

*A mis Padres, por educarme en valores y en perseverar en mis retos, y por el apoyo incondicional, que me sirvió en el transcurso de mi carrera profesional.*

## **Agradecimiento**

*Agradezco de forma general y especial a todas las personas que contribuyeron de una u otra forma a la creación y redacción de mi trabajo de investigación.*

*A la Universidad Señor de Sipán, por ser una excelente casa de estudios, donde me pude formar como profesional y persona con valores, en la cual tengo muchos hermosos recuerdos.*

*La empresa Corporación de Gas E.I.R.L, específicamente al señor Luis Adolfo Ascencio Tello, por abrirme las puertas para realizar mis prácticas profesionales y poder realizar mi investigación.*

*A mis hermanos que me ayudaron a plantear ideas y estructurar mi investigación.*

**Francisco Benjamín Olaechea Olaechea**

## Resumen

La siguiente investigación, titulada “Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa Corporación de Gas E.I.R.L 2020” tiene como objetivo proponer un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa

La investigación es de enfoque mixto, de tipo propositivo y de diseño pre experimental, donde la muestra será conformada por toda la población (trabajadores de la empresa), la cual consta de 8 personas. Se utilizó como instrumento la encuesta, cuestionario, entrevista y la observación; analizado los datos en el programa SPSS25. Se demostró la confiabilidad a través de opiniones de expertos y el alfa de Cronbach.

Según el análisis y discusión de resultados se llegó a la conclusión de con la correcta planificación, diversas estrategias ayudaran a mejorar la gestión administrativa en la empresa.

**Palabras clave: Gestión administrativa, plan estratégico**

## **Abstrac**

The following research, entitled “Strategic plan to improve administrative management in the microenterprise Gas E.I.R.L Corporation 2019” aims to apply a strategic plan to improve administrative management in the microenterprise

The research is of a quantitative, applied and pre-experimental design, where the sample will be made up of the entire population (company workers), which consists of 9 people. The survey and questionnaire were used as an instrument, analyzing the data in the SPS program. Reliability was demonstrated through expert opinion and Cronbach's alpha.

According to the analysis and discussion of results, it was concluded that with the correct planning, various strategies will help improve administrative management in the company.

**Keywords: Administrative management, strategic plan**

## ÍNDICE

Aprobación del jurado:.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen.....	v
Palabras clave: .....	v
Abstrac.....	vi
Keywords: .....	vi
Índice.....	vii
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.4. Formulación del problema .....	31
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	32
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos.....	33
1.7.1. Objetivo general .....	33
1.7.2. Objetivos específicos .....	33
<b>II. MATERIAL Y METODO .....</b>	<b>34</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	34
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Variables y operacionalización .....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	42
2.6. Aspectos éticos .....	42
2.7. Criterios de rigor científico .....	42
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
3.1 Tablas y figuras.....	44
3.2 Discusión de resultados.....	60
3.3 Aporte practico .....	60
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
4.1. Conclusiones.....	79
4.2. Recomendaciones.....	80
<b>Referencias .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>85</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Variable independiente: plan estratégico.....	37
Tabla 2 Variable dependiente: gestión administrativa.....	38
Tabla 3 técnicas e instrumentos de validación.....	39
Tabla 4 Validez y confiabilidad.....	41
Tabla 5 Fiabilidad de Alfa de Cronbach.....	42
Tabla 6 Hace cuanto tiempo que trabajas en la empresa.....	44
Tabla 7 1. ¿considera que está a gusto trabajando en equipo?.....	44
Tabla 8 2. ¿está de acuerdo con todo lo que el dueño ofrece a sus trabajadores?.....	46
Tabla 9 3. ¿Está de acuerdo con todo lo que el dueño del negocio ordena que hagan?.....	47
Tabla 10 4. ¿confía en su jefe?.....	48
Tabla 11 5. ¿te aburres o te diviertes en el trabajo?.....	49
Tabla 12 6. ¿está satisfecho con el horario de trabajo?.....	50
Tabla 13 7. ¿crees que las herramientas con las que trabajas son las adecuadas?.....	51
Tabla 14 8. ¿considera que deberías resolver problemas que no sean parte de tu trabajo?.....	52
Tabla 15 9. ¿consideras que deberías dar un consejo para mejorar algo en la empresa?.....	53
Tabla 16 10. ¿consideras que la forma en la que trabajas te ayuda a cumplir tus metas en la empresa?.....	54
Tabla 17 11. ¿consideras que deberías tener algún tipo de capacitación?.....	55
Tabla 18 12. ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte?.....	56
Tabla 19 13. ¿crees que el dueño da facilidades para trabajar?.....	57
Tabla 20 14. ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?.....	58
Tabla 21 15. ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien hecho, aunque se te encargue más?.....	59
Tabla 22 costo de mantenimiento de motos antiguas.....	63
Tabla 23 costo de mantenimiento de motos nuevas.....	63
Tabla 24 ganancia de inversión comparada.....	63
Tabla 25 costo de inversión.....	63
Tabla 26 venta de motos antiguas.....	64
Tabla 27 gasto de mantenimiento que se ahorra por año.....	64
Tabla 28 monto de pérdidas de llamadas.....	65
Tabla 29 gasto en gasolina.....	66
Tabla 30 gasto de mantenimiento de moto con menos peso.....	68
Tabla 31 ganancia comparada según el peso de moto antigua.....	68
Tabla 32 gasto de mantenimiento de moto nueva con menos peso.....	68
Tabla 33 ganancia comparada según el peso en moto nueva.....	69
Tabla 34 costos fijos.....	71
Tabla 35 costos variables.....	71
Tabla 36 costo total anual.....	71
Tabla 37 Área N° 1.....	73
Tabla 38 Área N° 2.....	74
Tabla 39 Cuadro de planificación.....	74



## Índice de figuras

Figura 1 ¿te aburres o te diviertes en el trabajo? .....	49
Figura 2 ¿estas satisfecho con el horario de trabajo? .....	50
Figura 3 ¿crees que las herramientas con las que trabajas son las adecuadas? .	51
Figura 4¿consideras que la forma en la que trabajas te ayuda a cumplir tus metas en la empresa? .....	52
Figura 5 ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte? .....	53
Figura 6 ¿consideras que la forma en la que trabajas te ayuda a cumplir tus metas en la empresa? .....	54
Figura 7 ¿consideras que deberías tener algún tipo de capacitación? .....	55
Figura 8 ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte? .....	56
Figura 9 ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte? .....	56
Figura 10 ¿si el dueño de diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo? .....	58

## **CAPITULO I: INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

La gestión administrativa es primordial para cualquier organización de cualquier parte del mundo, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar los objetivos trazados. Vivanco (2020) realiza un análisis estratégico a la empresa mexicana JUMEX S. A. DE C. V. que tiene por labor la producción, y comercialización de néctares y jugos de diversas frutas cosechadas en el País. El objetivo de la empresa ha sido innovar los procesos de producción y en el producto terminado. Un ejemplo es la creación de envases modernos y prácticos que van desde latas ha botellas, hasta el nuevo tetra prisma. Con esto se comprueba que la empresa Jumex siempre está buscando mejorar, al desarrollar continuamente productos que son referencia en materia de calidad e innovación, con el fin de abarcar más el mercado tanto nacional como internacional; para ello se procedió a realizar nuevos planes estratégicos de marketing para influir en el consumidor, obteniendo un crecimiento del 15% al cierre del 2016. Grupo Jumex comercializa sus productos en más de 25 países en los 5 continentes.

Otro factor fundamental, en una correcta y ordenada gestión administrativa, Milss (2018) menciona que la ausencia de un orden a la hora de realizar un trabajo, este se vuelve menos eficiente; en sí, una mala gestión administrativa, aclarando que de 10 casos si no se trabaja con orden los 10 fallarían tarde o temprano. Da como ejemplo el caso de la organización británica Marks and Spencer, en la que, en un previo análisis, llego a la conclusión de que los complicados circuitos documentarios causarían un efecto a los precios de venta; debido a esto, empezó un plan estratégico con el fin de erradicar parte del papeleo innecesario y el doble esfuerzo del personal en estas labores protocolarias. En donde después de aproximadamente 8 meses la empresa logro los siguientes efectos: 1- Los gastos de administración bajaron en un 40%. 2- Una disminución en la plantilla administrativa. 3- Un gran ahorro de los materiales de oficina, principalmente el papel. Otro cambio notable fue el control que tenían los gerentes en las diversas sucursales y la descentralización de responsabilidades.

Estela (2019) precisa que los principios para seguir correctamente una gestión empresarial son planeación, orden, disciplina y coherencia. Un claro ejemplo de lo antes mencionado es la empresa internacional Gulf Oil, que tiene como principal actividad la extracción de petróleo y su posterior distribución. Hace un par de años esta empresa comenzó a preocuparse por sus márgenes de ganancia, debido a la baja demanda de su producto, lo que empezó a ocasionar una notable reducción de ganancias a la empresa. Los directivos de la empresa tratando de encontrar una solución a este problema empezaron a preguntarse ¿en qué negocio estamos? su respuesta era obvia, pues en el negocio del petróleo. Después de varias sugerencias por parte de los gestores de la empresa, la dirección opto por la conclusión de que era momento a prestar mayor atención a las otras áreas de la empresa, una de estas era el servicio de viajes. Teniendo esto en cuenta, la empresa empezó a realizar como plan estratégico la diversificación de su producto (el petróleo) por el de servicios de viajes, ya que la demanda de personas que viajan ya sea por turismo o negocio, cada día aumenta. Una de sus estrategias fue comprar una pequeña cadena de hoteles llamada Holiday INNS, ya que toda persona que viaja necesita un lugar donde quedarse. Esta estrategia fue efectiva reflejando un aumento en el margen de sus ganancias en un 42%.

En el Perú las empresas líderes se hallan en procesos de cambios, guiados por nuevos modelos administrativos, orientados a buscar la calidad y excelencia, debido a esto Calderón (2017) dice que se necesita fortificar la actitud y aptitud de los implicados en la gestión administrativa, uno de los componentes que inciden en la eficacia del sistema empresarial lo compone la buena o mala gestión. Se denomina gestión a las actividades necesarias, para que uno o un conjunto de individuos en cooperación realicen cierto tipo de actividades con el fin de lograr un objetivo determinado. Donde un claro ejemplo es la empresa Backus, que tiene como principal objetivo tener una imagen que brinde calidad a su producto. La empresa continuamente bombardea el mercado con renovados planes estratégicos, como aplicaciones tecnológicas, nuevos diseños, entre otros. El presidente de la empresa, Fernández Zavala menciona que “espera introducir en el mercado 2 nuevos productos y que tiene previsto crecer un 3% al año”.

La dirección, es la cabeza de una organización teniendo como fuerza al proceso administrativo, aportando al desarrollo económico. Barrionuevo (2015), proporciona el término gestión administrativa, para explicar en medida cuanto se desarrolla una economía en una organización, aplicada por la dirección o gerencia, debido a que la gestión administrativa, es un nuevo enfoque de los negocios. Pone como ejemplo a la empresa BBVA Continental, que ejecuta diversos planes estratégicos para mejorar su gestión administrativa, sobre todo la agilización de las operaciones de sus clientes; mostrando una mejoría de 16% y 26% en la satisfacción de sus clientes y productividad respectivamente. Una de las estrategias y fortalezas que la empresa también pone en práctica es la banca digital que es constantemente actualizada. Debido a esto y otras estrategias la entidad bancaria es reconocida siempre como una de las mejores empresas internacionales.

La Gestión Administrativa se manifiesta cuando a través de una correcta gestión se solucionan problemas en la empresa, detalla Plasencia (2017); a través de la correcta administración de los recursos humanos y materiales, se logran solucionar problemas gerenciales, problemas que afectan a toda la empresa. Las empresas cumplen un papel importante en la sociedad, siendo la fuente de ingresos de un país. Para el gerente general de la empresa Gloria, es un honor que su empresa dentro de las mejores empresas de la nación, ayudando a prosperar al Perú. Esta eficacia empresarial se debe a las decisiones históricas que la empresa lleva tomando, y su correcta gestión administrativa. Una de las estrategias más eficientes en esta empresa es de hacer sentir al trabajador parte de una familia, y que con su trabajo ayuda a prosperar no solo a su familia sino a todo el Perú. Es ahí donde su visión estratégica apunta, a la familia tanto de los trabajadores como la de los consumidores. Esta sencilla, pero bien planteada estrategia es eficaz en este caso mostrando un crecimiento del 11% en sus ventas durante el 2015 y, en lo que va del año 2016, con un 7% de expansión. Por ahora el plan estratégico de la empresa es permanecer en la mente de toda familia peruana a través de ofertas de sus productos y mostrando siempre la calidad de estos.

Mencionado esto, la microempresa llamada corporación de gas; deberá planear, ordenar, ejecutar y dirigir una correcta gestión administrativa a través de

planes estratégicos con el fin de causar una mayor rentabilidad y llegar a los objetivos planteados por la empresa de una forma eficaz y eficiente. Todos estos conjuntos de estrategias ayudaran a la correcta gestión de la empresa, la cual se encuentra con problemas principalmente administrativos debido al desorden y a una incorrecta gestión, el cual ocasiona pérdidas; por consiguiente es necesaria la elaboración de diversos planes estratégicos con el objetivo de realizar una correcta gestión administrativa donde, se espera minimizar gastos y maximizar ganancias, todo esto encaminado por planes estratégicos de corto y largo plazo; los cuales no requerirán mucha inversión más si una correcta gestión tanto en planeación como en ejecución y dirección, donde se podrá observar cambios placenteros para la empresa en los primeros meses de aplicación.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacional**

Sabogal y Vargas (2018), en su tesis “Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia”, de la escuela de la facultad de ciencias de la educación, en Bogotá – Colombia. Esta investigación tiene por objetivo Implementar una estrategia de Gestión Administrativa que fortalezca el programa de Egresados desde el desempeño de los coordinadores de la Universidad Nacional de Colombia, esta investigación es de metodología no experimental de tipo descriptiva, utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta, la población está conformada por los egresados de las 3 sedes que presenta la universidad, siendo esta la muestra, luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluyo que la empresa como estrategia debe fortalecer la relación de todos los trabajadores y planificar estratégicamente una expansión del mercado. El aporte teórico de esta tesis nos permitirá aprender de cómo solucionar ciertos problemas iguales a los de esta investigación, problemas como falta de un organigrama y otro tipo de problemas internos, respecto al orden administrativo en la organización.

Coque (2016), en su tesis que tiene como titulación “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de ambato”, de la escuela profesional de administración financiera de la facultad de contabilidad y auditoría de la ciudad de Caracas, Venezuela. Tiene por analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de que se incremente su Rentabilidad, mediante la ejecución de estrategias que direccionen a la empresa a tener y mantener una eficiente gestión administrativa. La investigación es de tipo no experimental y de diseño descriptiva, en cuanto a la población está conformado 12 personas. Luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluye que la estructura empresarial es el objeto de estudio en la investigación y que solo con planes estratégicos mejorara, teniendo en cuenta la satisfacción del clima laboral la cual muestra problemas en cuanto a la comunicación y liderazgo. El aporte teórico y práctico en la investigación es que al aplicar un plan estratégico optimizara la gestión en la empresa, siempre y cuando sea ejecutado y respetado, desde directivos hasta los empleados de menor rango.

Amboya y Muñoz (2018) en su tesis nombrada " Propuesta de un plan estratégico para la pequeña empresa “El Lojanito” ubicada en la Provincia de Pichincha, parroquia rural Conocoto, Valle de los Chillos al sur- este del Cantón Quito periodo 2018-2022”, de la escuela profesional de Estadística y Finanzas de la facultad de ciencias económicas, de la Universidad central del Ecuador, en la ciudad de Quito, Ecuador. Tiene por objetivo Proponer un plan estratégico para la pequeña empresa “EL LOJANITO” ubicada en la provincia de pichincha, parroquia rural Conocoto. Esta investigación fue de tipo descriptiva analítica, y tuvo un diseño no experimental. Se utilizó como herramienta para recolectar datos la encuesta. La población es de 106 docentes y la muestra es de 23 de ellos, el autor posteriormente como resultado de su investigación termino aceptando la hipótesis que planteo. El autor concluyo que el cuadro de mando integral (CMI) permitió a la dirección de la empresa EL LOJANITO, medir los resultados generados con la implementación de la planificación estratégica, e identificar cuáles fueron los

beneficios financieros obtenidos y medir el coeficiente de efectividad en la operatividad de la misma. El aporte teórico resalta que se debe seguir cierto orden al planificar ejecutar y dirigir planes estratégicos para que estos sean efectivos y eficientes. Dando a entender que la planificación previa tanto de roles como actividades de cada trabajador es indispensable para una correcta y ordenada gestión empresarial.

Andrade (2016) en la tesis nombrada “Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. para el período 2016-2018”, estudio perteneciente a la escuela profesional de ingeniería comercial, de la facultad de ciencias empresariales, de la Universidad internacional del Ecuador, en la ciudad de Quito, Ecuador. Esta investigación tiene por objetivo Desarrollar la planificación estratégica de forma estructural, organizacional y financiera, tomando en cuenta el análisis del clima laboral con la finalidad de que alcancen altos niveles de productividad. Esta investigación es de tipo analítica, la población es de 120 colaboradores, donde la muestra sería de 75, los instrumentos que se utilizó en la investigación fueron cuestionarios y entrevistas, luego de que el autor analizara los datos previos de la investigación aceptó la hipótesis alternativa. El autor concluye que, la planificación estratégica representa una necesidad que deben emplear las empresas de cualquier tamaño que desean visualizar la ruta para su crecimiento, consolidación, expansión y/o rentabilidad. El aporte teórico es que el gestionar bien la administración, es fundamental para el progreso y el logro de las metas en una empresa y que una buena gestión interna por parte de los directivos influye a cualquier trabajador en la empresa, siendo un factor clave para maximizar la producción o en este caso el servicio.

Pacheco (2016) en su tesis llamada “Plan estratégico para mejorar el clima laboral de la distribuidora "Bio Agua" en Babahoyo”, de la escuela profesional de administración de empresas y negocios de la facultad de dirección de empresas, de la ciudad de Babahoyo, Ecuador. Tiene por objetivo la creación de un plan con el fin de mejorar el clima laboral en la empresa, esta investigación empleó una investigación cuantitativa, se utilizó como

instrumentos de medición la encuesta, para recolectar datos, la investigación es cualitativa, con una muestra de 9 personas. Luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor da como conclusión que la aplicación de un plan estratégico para mejorar el clima laboral ayudara al desempeño de los trabajadores en sus actividades diarias. El aporte teórico y práctico que nos da esta tesis es un plan estratégico para mejorar el clima laboral, siendo el trabajador célula importante y esencial en la empresa, donde se concluyó que el clima laboral se establece muchas veces por el líder.

Neira y Tenelema (2017) en su investigación “Plan estratégico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la Ciudad de Guayaquil”, estudio perteneciente de la escuela profesional ingeniería comercial, facultad de ciencias empresariales, de la Universidad de Guayaquil, de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. La investigación tiene por objetivo diseñar un plan estratégico en la empresa Serviexpress con el fin de mejorar el desarrollo de los procesos y procedimientos administrativos para los clientes, esta investigación es de tipo descriptiva ya que se detalló las características del problema existente en la empresa, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, la población fue de 6 personas, posterior a la investigación el autor realizo un análisis de los resultados obtenidos logrando aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El investigador concluye que la implementación de un plan estratégico mejorara la estructura organizativa a través de una planificación adecuada y formal de sus actividades. El aporte teórico y práctico de la investigación es aplicar un plan estratégico con el fin de aumentar la cantidad de ventas y mejorar la rentabilidad en la organización. Como análisis final se obtiene, que la estrategia para mejorar las ventas en la empresa, es la de causar una buena impresión a los clientes, tanto de su producto como de su servicio, con el fin de fidelizar a los consumidores.

Barreto (2019) afirma en su investigación “Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública” de la escuela



profesional de administración de empresas de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Tiene por objetivo la planificación y aplicación de un plan estratégico para mejorar la administración pública en “LABINTEX” - Laboratorio Externo del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) de Argentina en Europa, Francia (2005/2015) para lo cual se desarrolló un estudio de tipo cualitativo con un diseño correlacional, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista, por otro lado, la muestra estuvo conformada por los profesionales e investigadores del ente. Posterior a la investigación el autor realizó un análisis de los resultados obtenidos logrando aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluye que, en el corto plazo se posibilitó en tiempo récord la estancia laboral de cuatro investigadores del INTA en AGROPOLIS y se generó la implementación de cuatro proyectos. A mediano plazo, dio cuenta del reconocimiento internacional alcanzado por la calidad de los planes de investigación y desarrollo rural del INTA; y a largo plazo se mostró el impacto de los proyectos del LABINTEX. El aporte teórico y práctico de la tesis es que, al ejecutar un plan estratégico, se tiene que llevar un constante control y dirección de este, siguiendo siempre la estructura y orden del plan. Si todo esto es respetado los cambios que se esperan serán satisfactorios.

### **1.2.2. Nacional**

Delgado (2017) en su tesis “Plan Estratégico para la empresa de transporte de carga pesada Branvecsa S.A.C. en la ciudad de Arequipa 2017-2022”, de la escuela profesional de administración de negocios de la facultad de ciencias empresariales, de la ciudad de Arequipa, Perú. Tiene por objetivo la creación y aplicación de un plan estratégico para la empresa de transporte de carga pesada Branvecsa S.A.C. El presente trabajo de Investigación es de tipo Descriptivo-Aplicativo. Como instrumentos para la investigación se utilizó la entrevista y encuesta. La población está conformada por el gerente (1), trabajadores (8), clientes (19) y proveedores (9), Luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis

alternativa de la investigación. En autor concluyo que entre las estrategias más eficientes que se podrían aplicar a la empresa es la de crear una proyección de flujo de caja e implementación de una caja chica, con el fin de mejorar su gestión administrativa. El aporte teórico y práctico de esta investigación es que las estrategias bien planificadas son de mucha importancia para lograr metas en una organización. En esta investigación la diferenciación de servicio es una de las mejoras que ofrecerá un valor agregado a la empresa ayudándola a generar rentabilidad. Aparte de esta estrategia podemos rescatar que estrategias como diferenciación por benchmarking, penetración de mercado, desarrollo e investigación del producto (ID), y alianzas estratégicas, son igual de eficientes para el desarrollo de la empresa

Sandoval (2017) en su investigación “Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L, en el distrito de San Juan de Lurigancho”, de la escuela profesional de administración de la facultad de ciencias empresariales de la ciudad de lima, Perú. Tiene por objetivo comprobar si existe relación entre desarrollo empresarial y plan estratégico. El diseño de contrastación a utilizar es: no experimental, descriptivo, correlacional, los instrumentos que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario y encuesta, donde la muestra que se utilizo fue de 30 personas, luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluyo que en la investigación si existe correspondencia entre desarrollo empresarial y planeamiento estratégico dentro de la empresa. Como aporte teórico y práctico esta tesis no enseña que los colaboradores de una empresa de servicio tengan capacitaciones de cómo tratar al cliente y sobre el producto o servicio que vendan, con el fin de crear una buena imagen empresarial.

Villegas (2019) en su tesis nombrada “Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de anta departamento de Cusco, 2019”, de la escuela profesional de administración de empresas de la facultada de ciencias

económicas, administrativas y contables, de la Universidad Andina de Cusco, en la ciudad de Cusco, Perú. Tiene por objetivo Describir la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Anta, en el periodo 2019, la investigación es de tipo básico, a un nivel descriptivo, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, para la recopilación de datos, se encuestó a 39 colaboradores que ocupan cargos gerenciales, directivos y jefaturales en la entidad. El autor concluye que los resultados obtenidos sustentan el hecho de que la gestión administrativa se ubica en un nivel regular, pero con una tendencia negativa. es importante que la entidad adopte las acciones pertinentes para superar las situaciones identificadas, pues de continuar así se pone en riesgo el correcto funcionamiento de la misma. Como aporte teórico y práctico de la investigación, aprendemos que la gestión a través de un proceso administrativo fortalece en gran medida a la empresa. Lo que demuestra que una correcta gestión administrativa agiliza y hace más eficiente el servicio y atención a los clientes.

Rojas (2016) en la tesis titulada “planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región puno, 2015 – 2016”, de la escuela profesional de administración de la facultada de ciencias empresariales, de la ciudad de Puno. Tiene por objetivo saber cómo afecta un planeamiento estratégico a la gestión empresarial de una empresa del sector de turismo durante el año 2015-2016. La investigación es de tipo de investigación explicativa, y de diseño no experimental. Su muestra es de 100 empresas del sector de turismo. Se utilizó como herramienta de recolección de datos, un cuestionario. Luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluye que la relación entre gestión empresarial y gestión administrativa es significativa en las empresas. En esta investigación, como aporte teórico expone que el proceso de planeación debe ser detallado y minucioso, con el fin de aclarar y especificar que trabajador será parte de este en la empresa, y tomando otros aspectos como tiempo límite, y cuales esperan ser los resultados. Antes de aplicar cualquier estrategia esto debe ser aclarado de lo contrario solo sería una pérdida de tiempo y dinero

Cuya (2017) en su tesis titulada “El Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015” de la escuela profesional de gestión educacional de la facultad de ciencias de la educación de la ciudad de lima. Tiene como objetivo comprobar si existe una relación entre gestión educativa y la planeación estratégica en la institución educativa. La investigación es de tipo no experimental y de diseño descriptivo. La población está conformada por 40 profesores siendo esta la muestra, se utilizó como instrumento el cuestionario. Luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación El autor concluye diciendo que existe una relación fuerte y directa entre las variables del estudio. El aporte teórico que dejo esta investigación fue confirmar la relación entre cualquier tipo de gestión y la planeación estratégica, demostrando que es posible en cualquier otro rubro empresarial, resaltando que la administración es fundamental en cualquier tipo de empresa. Lo que indica que el planeamiento estratégico optimiza cualquier tipo de gestión en una organización.

Alcantara (2017) en la tesis “Implementación de un plan estratégico y su incidencia en la gestión de la empresa Consorcio Mercantil Govesa S.A.C”, de la escuela académica profesional de contabilidad y finanzas de la facultad de ciencias económicas de la ciudad de Trujillo. La investigación tiene por objetivo la creación de un plan estratégico con el fin de mejorar la gestión en la empresa. En esta investigación se utilizó un método explicativo y descriptivo todo esto para dar a conocer la situación de la empresa, se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista, donde la muestra es de 9 personas. El autor concluyo que el establecer un plan estratégico afectara positivamente el progreso en la compañía. Como aporte teórico y práctico podemos detectar que en esta tesis un plan estratégico beneficiará a la empresa a mantener un control de sus actividades, ya que no solo basta la aplicación de una estrategia en principio, ya que no funcionaria, más si, a través de una correcto seguimiento, control y dirección de las tereas.

Aramburu (2017) en la tesis “Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita. Lima. 2015”, de la escuela profesional de administración de la facultad de ciencias empresariales, de la ciudad de Lima. Tiene por objetivo establecer si existe correspondencia entre productividad y planeación estratégica en la clínica municipal. El tipo de investigación fue el hipotético-deductivo y el diseño no experimental de nivel correlacional, y como herramienta de recolección de datos se utilizó la encuesta, la población está conformada por 70 trabajadores siendo esta la muestra. Luego de que el autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluyo que la relación entre las variables es significativa y trascendental para el desarrollo organizacional. El aporte teórico y práctico de esta investigación es que al momento de lograr objetivos se debe dar un valor agregado, diferenciándolo de las demás empresas y siendo un tanto creativo. La creatividad es esencial hoy en el mercado, y un requisito para subsistir y asegurar una presencia en la mente del consumidor

### **1.2.3. Local**

Wong (2019) en su tesis “Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión empresarial de Almacenes de la selva S.A.C., Tarapoto”, de la escuela profesional de administración de negocios de la facultad de ciencias empresariales de la ciudad de Chiclayo. Tiene por objetivo la aplicación de un plan estratégico para el año 2019-2021 con el fin de mejorar la gestión empresarial. La investigación es de diseño descriptivo, como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario. La población es de 61 trabajadores de la empresa Almacenes de la selva S.A.C., de los cuales 53 son muestra de estudio. Luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor tuvo por conclusión que los colaboradores no conocen sobre los planes estratégicos que aplica la empresa, afectando la realización de estos al llevarlos a la práctica. Como aporte teórico y práctico esta tesis plantea la

creación y aplicación de un plan estratégico en 3 parte. La primera donde se creará la visión, misión y las evaluaciones tanto internas como externas (FODA). En la segunda parte aplicar los planes propuestos y como último controlar la ejercitación de estos planes.

Riofro & Samame (2016), en su tesis titulada “Plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch – Chiclayo”, de la escuela profesional de administración de la facultad de ciencias empresariales, en la ciudad de Chiclayo. Tiene por objetivo la creación de un plan estratégico el cual ayude a optimizar la gestión del Spa, su tipo de investigación es explicativo, donde se usó como herramienta la encuesta con una población de 4 trabajadores, donde luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluyo que el plan estratégico que se instauro ayudara a optimizar la gestión en la empresa. Como aporte teórico y práctico resalto que la creación y aplicación de una o varias estrategias la organización puede optimizar su gestión y cumplir los objetivos planteados. Demostrando para esta investigación que una correcta ejecución de un buen elaborado plan estratégico aumentara la gestión de la empresa eficientemente.

Cubas & Quispe (2018) en su tesis titulada “Planificación estratégica para mejorar la gestión empresarial en la empresa centro estético Dentalart E.I.R.L. Chiclayo, 2017”, de la escuela profesional de administración de la facultad de ciencias empresariales de la ciudad de Chiclayo. Tiene por objetivo instaurar un plan estratégico para mejorar la gestión en la empresa en el año 2017. La investigación fue de tipo descriptivo, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, la muestra es de 5 trabajadores de la empresa, luego de que le autor realizara una investigación de sus resultados logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluyo que la gestión en la empresa es ineficiente, ya que no hacen un correcto y ordenado análisis de la situación actual de la empresa. En el aporte teórico y práctico concluyo que los planes estratégicos influyen de una forma directa a la gestión de la empresa. Esta investigación es otro claro ejempló de

que la correcta planificación estratégica ayudara a la gestión en la empresa, y que sin una buena ejecución y seguimiento solo sería una pérdida de tiempo. Pone como ejemplo de una estrategia la matriz FODA, para conocer fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Echevarría & Ventura (2017) en su tesis “Plan estratégico de marketing para el posicionamiento de la marca transportes Chiclayo S.A. en el Departamento de Lambayeque 2015”, de la escuela profesional de administración de empresas de la facultada de ciencias empresariales, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de la ciudad de Chiclayo, Perú. Tiene por objetivo plantear estrategias que permitan a la empresa posicionarse de una mejor manera en su mercado objetivo, en el rubro del transporte interprovincial. La investigación es de tipo cuantitativa de diseño no experimental, la muestra está compuesta por 241 clientes, como instrumento de recolección de datos se utilizará la encuesta. Luego de que le autor realizara un análisis de los resultados obtenidos logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluyo debe dirigir toda su publicidad, así como también se puede captar público que no esté dentro de este segmento que permita a la Empresa seguir creciendo en el mercado nacional del transporte interprovincial de pasajeros. El aporte teórico de la investigación aprendemos que estos artesanos, carecen de un trabajo planificado y estructurado, lo que muchas veces causa no solventar sus costos o tener pocas ganancias. Lo que cambiaría si tuvieran una buena gestión de sus recursos y una formalización empresarial.

Montenegro (2020) en su tesis “Relación entre el Plan Estratégico institucional de la región Lambayeque y el logro de objetivos en el sistema hidráulico Tinajones – 2017”, de la escuela profesional de administración de empresas de la facultada de ciencias empresariales, de la Universidad Particular de Chiclayo, de la ciudad de Chiclayo, Perú. La investigación tiene como objetivo general Determinar el grado de relación que existe entre del Plan Estratégico Institucional de la Región Lambayeque y el logro de objetivos en el Sistema Hidráulico Tinajones – 2017. El método de la investigación es

de tipo cuantitativa no experimental y además de corte transversa, como técnica de recolección de datos se usaron cuestionarios, donde la muestra estuvo conformada 60 personas. Luego de que le autor realizara un análisis minucioso de los resultados obtenidos logro aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El autor concluyo que existe un alto grado de relación entre el Plan Estratégico Institucional con el mantenimiento y operación de la infraestructura mayor de riego del Sistema Hidráulico Tinajones. Como aporte teórico y práctico se elaboró el diseño de un planeamiento tributario que será aplicado en la con el fin de minimizar costos y maximizar ganancias.

Chávez y Palomino (2019) en su investigación “Propuesta de un plan estratégico para el gimnasio Active Fitness en el distrito de Chiclayo 2018-2022”, de la escuela profesional de administración de empresas de la facultada de ciencias empresariales, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de la ciudad de Chiclayo, Perú. Tiene por objetivo, elaborar la propuesta de un plan estratégico. La investigación fue de naturaleza cualitativa utilizando como técnicas de recolección de información, la entrevista utilizando de muestra a los 10 trabajadores. Después de que el autor analizara los datos obtenidos, logro aceptar la hipótesis de la investigación. El autor concluyó la investigación fue de mucha utilidad dado que, nos permitió plantear posibles estrategias de mejora y crecimiento, generando que la empresa, pueda lograr los objetivos trazados. El aporte teórico de la investigación es que es de suma importancia tener una imagen positiva como marca en la mente del consumidor. Otro tema fundamental es mantener una correcta inversión con el fin de crecer como empresa en el mercado, tal vez expandiéndose o con la investigación de nuevos productos o servicios. Errores de los cuales nuestra empresa podrá aprender.

Roque (2016) en su tesis “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial “San Martin” – Chiclayo” de la escuela profesional de administración de empresas de la facultada de ciencias empresariales, de la universidad Señor de Sipan, de la ciudad de Chiclayo, Perú. Tiene por objetivo implementar un plan de estrategias de



gestión administrativa que ayuden a la empresa decoradora de interiores a mejorar la atención al cliente, el tipo de investigación es propositiva, descriptiva con un diseño no experimental, se utilizó como instrumento de recolección de datos la entrevista y la encuestas a los clientes donde la muestra es de 196 consumidores. Después de que el autor analizara los datos obtenidos, logro aceptar la hipótesis de la investigación. El autor concluye al implementar un plan de estrategias de gestión administrativa ayudara a la empresa decoradora de interiores a mejorar la atención al cliente. Como aporte teórico y práctico pude observar que la empresa no constaba con diversas herramientas que ayudan a gestionar la administración, herramientas como el MOF y el FODA, lo que hacía más lento e ineficiente el trabajo en la empresa. Todo esto será esencial para nuestra investigación, ya que podremos implementar estas estrategias y ver en qué fallo o fue de utilidad a esta empresa presente ciudad de Chiclayo, dándole un valor agregado y una ventaja competitiva a nuestra organización.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Plan estratégico**

Según el autor Sainz De Vicuña (2018), al platicar sobre planeación estratégico da entender, que es el conjunto de estrategias maestras que los directivos utilizaran en los próximos años, en corto y largo plazo para lograr la ventaja competitiva y que la empresa pueda lograr sus objetivos.

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2001), la planeación estratégica reside en establecer objetivos básicos a corto y largo plazo en una empresa y qué medidas se tomarán para su ejecución y/o asignación de recursos necesarios para su desempeño.

### **1.3.1.1. Procedimiento estratégico**

Wong (2019) en su tesis “Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión empresarial de Almacenes de la selva S.A.C., Tarapoto.” Explica que el procedimiento estratégico es constante, retroalimentado e interactivo. Requiere la cooperación de trabajadores y directivos, los cuales deben de tener un conocimiento básico y fundamental de la empresa, en especial de las principales, como de la competencia y el mercado en el que laboran. Normalmente esta planeación se lleva a cabo en 3 partes: Parte 1. Formulación, para un planeamiento progresivo en la aplicación de un plan estratégico. Parte 2. Implementación, constituida por dos dimensiones de dirección y coordinación. Los dos respetando el plan estratégico y sus dimensiones. Parte 3. Evaluación, lo esencial es control y dirección en su totalidad como método estratégico.

### **1.3.1.2. Teoría sobre la estrategia según Garrido**

Para Garrido (2006, p.229), la estrategia es una unidad en un engranaje de cuatro fragmentos. Primero se encuentran los objetivos a alcanzar; segundo, los medios y caminos en los que los recursos serán administrados; tercero, las estrategias, la manera en que los recursos han sido utilizados y en cuarto lugar, están los recursos como bienes a nuestra disposición. Para Garrido el éxito de una estrategia se basa en múltiples factores, entre estos se encuentran: Lo acertado del análisis de nuestras capacidades, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA). El flujo de información y conocimiento que tengamos sobre nuestros competidores y el mercado. La inversión y correcta planificación a corto y largo plazo. Nuestras ventajas competitivas

#### **1.3.1.3. Teoría sobre las cinco fuerzas según Porter**

Sobre la planeación estratégica, Porter (2008, p.3), considera que las estrategias permiten a las empresas tener una ventaja competitiva ante el resto, resaltando tres puntos: el liderazgo en costos, la diferenciación ante el resto y un correcto enfoque. Según Porter, la estrategia competitiva es el producto de una buena y sana competencia que se desenvuelve en el mercado y consta de cambios con el fin de lograr una ventaja ante la competencia y añade que para competir eficazmente se debe manejar cinco fuerzas: La amenaza de nuevos competidores. La amenaza de productos o servicios sustitutos. El poder de negociación con los proveedores. El poder de negociación con la competencia. La rivalidad entre las compañías.

#### **1.3.1.4. Teoría sobre el proceso de planeación estratégica según Steiner**

Steiner (2007, p.76) opina que la planeación estratégica se puede iniciar o darse desde diferentes puntos de vista, dependiendo la ocasión, pero que al final sus elementos deben mantener un orden objetivo apuntando la meta que desea alcanzar. Steiner considera que, para iniciar una correcta planeación en una empresa, se debe tener en cuenta los siguientes puntos: Misión y visión. Identificar oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades. Objetivos a corto y largo plazo. Intuición. Pronosticación y recopilación de información de una forma sistemática. Investigación y desarrollo (ID). Planeación estratégica. Diversificación de productos y/o mercados.

#### **1.3.1.5. Teoría sobre la planeación estratégica según Pacheco**

Pacheco (2006, p.38), argumenta que la planeación estratégica es el conjunto de acciones que los altos mandos de una empresa anticipan y ejecutan con el fin de alcanzar objetivos. El autor explica que el proceso administrativo estratégico contiene cinco partes:

elección de la misión, visión y principales objetivos corporativos. Análisis del ambiente externo e interno de la empresa para identificar el FODA. Ejecución de estrategias previamente planteadas, dependiendo de sus fortalezas y debilidades, con el objetivo de lograr una ventaja competitiva ante la competencia y aprovechar más las oportunidades y prevenir amenazas.

#### **1.3.1.6. Teoría sobre la planeación estratégica según Ramírez y Cabello**

Según Ramírez y Cabello (1997), toda organización debe implementar como primera herramienta estratégica el transformarse en una organización competitiva, con objetivo de alcanzar una ventaja competitiva, ya que, a través de ella será posible establecer su supremacía ante las demás y en el mercado, logrando que la empresa alcance sus objetivos propuestos sin miedo a amenazas externas.

#### **1.3.1.7. Teoría sobre la planeación estratégica según Hellebust y Krallinger**

Hellebust y Krallinger (1991), consideran que una estrategia, es la acción planeada desde el presente (situación actual) hasta el futuro deseado. Para lograr ese objetivo, un administrador debe tener la capacidad y destrezas necesarias para planificar, organizar, ejecutar y dirigir el conjunto de prácticas que conforman un plan estratégico. Los autores sugieren que la estrategia tiene tanto un comienzo como un final, y recomiendan evaluarlas anualmente, para cambiarlas o mejorarlas, dependiendo de la situación empresarial actual, que para ese entonces se encuentre la empresa. Asimismo, resaltan que los consumidores, a través del mercado, eligen con su dinero por los productos y servicios que consideran que pueden satisfacer sus necesidades. Las organizaciones que mejoran, son aquellas que se dedican a satisfacer y entender esas necesidades de los consumidores. Según los autores, la planificación de un buen plan estratégico requiere que los directivos comprendan bien el pasado, la

situación actual y objetivos de la empresa. Lo autores detallan que para realizar un plan estratégico exitoso es necesario tener una buena comprensión de: el recurso humano (trabajadores). El producto o servicio. El mercado y sus segmentos. Los procesos de fabricación. La investigación y desarrollo. La inversión. Las relaciones públicas y gubernamentales.

### **1.3.2. Gestión administrativa**

El autor Anzola (2002) explica que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que realiza una organización con el fin de alcanzar sus objetivos y metas, todo esto a través de una correcta administración de recursos y siguiendo el proceso administrativo.

#### **1.3.2.1. Teoría del proceso administrativo**

Para Fayol, estas cuatro fases eran indispensables para una buena y correcta gestión administrativa. Para él, todo equipo directivo debería ser capaz de dominarlas y tenerlas en cuenta al momento de realizar cualquier tipo de proyecto. Los seguidores de la teoría clásica de la administración han ido completando, optimizando y adaptando el proceso administrativo a los diferentes tipos de empresas que han ido surgiendo. El proceso administrativo sigue el siguiente proceso: Planificar: Es la administración de datos básicos y requerimientos que una empresa tiene al instituirse formalmente, en donde se determina o instituye datos como la visión, misión, valores, objetivos o metas, políticas, estrategias y los presupuestos. Tiene el fin de planificar las tareas a realizar. Organización: teniendo una meta u objetivo claro, se busca una manera eficiente y eficaz de alcanzarlo, teniendo en cuenta los medios que se utilizaran y los que podrían ser futuros recursos. El fin es ver quién será el encargado de cada tarea, en qué orden y cómo será su ejecución. Dirección: esta etapa no sólo se encarga de mandar, también se encarga de mejorar y corregir puntos débiles de la ejecución e intervenir ante

cualquier problema que se presente en la ejecución de estrategias. Control: Su objetivo principal es aseverar que se consiga los objetivos planteados, todo esto a través del seguimiento el cual permita supervisar las estrategias. López (2021)

#### **1.3.2.2. Teoría clásica administrativa**

Esta teoría tiene una representación estructurada con enfoque organizacional que se concentra específicamente en la organización formal y ordenada. Su noción de gestión es de una organización ordenada, representada como un conjunto de áreas, cargos y tareas. Describe al individuo como un *homo economicus*, el cual recibe una retribución por sus tareas. El objetivo es buscar la máxima eficiencia. Fayol (1916)

#### **1.3.2.3. Teoría científica administrativa**

Esta teoría se enfoca en las tareas más que nada organizacionales de aspecto formal. El método radica en la jerarquización por áreas. Al igual que la teoría clásica, interpreta al hombre como *homo economicus*. Representa a la administración como un proceso (planeación, organización, control y dirección). El objetivo de esta teoría es la eficiencia y eficacia de la gestión empresarial, a través del aumento de la producción. Taylor (1903)

#### **1.3.2.4. Teoría general sobre la gestión administrativa según Chiavenato**

Chiavenato (2002), define a las empresas como funciones administrativas, con diversos objetivos, tareas y metas, y la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de estos. El autor considera a la empresa un espacio en el que no solo lo tangible tiene valor, ya que la evolución de la teoría administrativa, se basa en un

cambio de enfoque, tomando una gran importancia la perspectiva según los sentidos y el sentimiento que exprese dicho producto o servicio.

#### **1.3.2.5. Teoría sobre la gestión administrativa según Mendoza**

Según Mendoza (2017), define la gestión administrativa como un conjunto de procesos y acciones coherentemente orientadas al logro de objetivos y metas en la empresa, a través de las leyes clásicas de gestión, nombradas normalmente como el proceso administrativo en el cual se ejecutan las tareas según la planeación, organización, dirección y control.

#### **1.3.2.6. Teoría sobre la evolución histórica de la gestión empresarial**

Fernández (2005) explica la evolución histórica de la gestión empresarial, la cual difiere de ideas a nivel cultural en oriente y occidente, mejorando cada a cada paso de la historia adaptándose a las necesidades de los consumidores y evolucionando dependiendo de la demanda del mercado. La gestión empresarial depende mucho del análisis en su toma de decisiones, donde es clave el actual proceso administrativo; planificación, organización, dirección y control, por consiguiente, una correcta gestión empresarial requiere de una gerencia dinámica y de una constante actualización de sus estrategias con el fin de generar una ventaja competitiva.

### **1.4. Formulación del problema**

¿La falta de planes estratégicos impide la mejora de la gestión administrativa en la microempresa Corporación de Gas E.I.R.L. – 2020?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Como justificación para la investigación se referenciará a los autores Sampieri & Mendoza (2008), los cuales señalan que una investigación de tipo mixta se puede justificar de manera teórica, metodológica y social.

Se justifica de manera teórica la actual investigación, teniendo en cuenta lo que señala Martínez (2002), que hay diferentes modelos de planeación estratégica creados y diseñados para ser instituidos en cada empresa en específico. Estos planes deben ser adaptados según las necesidades requeridas y previamente analizadas dependiendo de las condiciones y características especiales de la pequeña, mediana o gran empresa; en general, al tipo de negocio en el que se desee implementar.

La actual investigación se justifica metodológicamente debido a que es de tipo mixta, descriptiva y propositiva, con un diseño no experimental. La recolección de información será a través de técnicas como la entrevista y encuesta y de instrumentos como el cuestionario y observación para obtener la información de la muestra y de la empresa correspondientemente.

Se justifica de manera social debido a que se propondrá un plan estratégico enfocado en mejorar la gestión administrativa, el cual también puede servir a entidades o empresas que se desarrollen en el mismo rubro, permitiéndoles hacer uso del plan, con el fin de que este pueda mejorar su eficiencia y obtener resultados positivos para la organización. También podrá ser útil para futuras investigaciones.

La importancia de la investigación, estará en los planes estrategias planteados, los cuales ayudaran de manera significativa a mejorar la gestión administrativa en la empresa corporación de gas E.I.R.L. Esta empresa tiene como principal competidor a Distribuidora Jiménez y a un tanto de grupos informales, estas empresas o grupos compiten por ganar una mayor participación en el mercado, con objetivo de fidelizar a sus clientes y mostrar



una buena percepción de su marca a sus consumidores. La microempresa Corporación de gas E.I.R.L., comercializador exclusivo de SOL GAS, todos los días realiza distintas acciones para participar en el mercado, a la vez, lograr metas, por lo que esta empresa, está en la necesidad de implantar planes estratégicos con el fin de tener una ventaja sobre la competencia, debido a esto se propone un plan estratégico o diversos según la necesidad, para mejorar la gestión y aumentar la rentabilidad en la empresa.

## **1.6. Hipótesis**

H0: Un plan estratégico no mejorara la gestión la gestión administrativa en la microempresa Corporación de gas E.I.R.L.

H1: Un plan estratégico si mejorara la gestión la gestión administrativa en la microempresa Corporación de gas E.I.R.L.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa Corporación de gas E.I.R.L.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Analizar la situación actual de la gestión administrativa en la empresa Corporación de Gas E.I.R.L.

Identificar problemas en la gestión administrativa para elaborar planes estratégicos, acorde a la realidad actual de la empresa Corporación de Gas E.I.R.L.

Proponer estrategias con el objetivo de mejorar la gestión administrativa en la empresa Corporación de Gas E.I.R.L.

## **CAPITULO II: MATERIAL Y METODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

El tipo de investigación mixto constituye un conjunto de procesos necesarios en la investigación e implican una recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, con el fin de realizar conclusiones a base de esta información recopilada. Todo esto con el objetivo de obtener un mayor entendimiento del fenómeno o problema estudiado. Sampieri & Mendoza (2008).

Esta investigación, está orientada en un enfoque mixto debido a que presenta variables tanto cuantitativas como cualitativas, con el fin de examinar la información y obtener una conclusión sobre un problema, fenómeno o comportamiento.

El tipo de investigación descriptiva está orientada en la recolección de información, relacionada al estado actual, situaciones, problemas o fenómenos de un tema en específico. Describe lo que se mide en la investigación sin hacer conjeturas (Chávez, 2007, p: 135)

La investigación es descriptiva, ya que describe la situación actual de la empresa referente a la variable dependiente que es gestión administrativa y puntualiza las características de la población.

Róvere (1993) La investigación diagnóstica o propositiva, se desarrolla entre conocimiento e intervención, la cual contiene en su definición las relaciones entre sujetos (actores), prácticas (acciones) y escenario (estructura). Es un tipo de investigación aplicada que brinda información relevante e útil para la solución de uno o varios problemas con el fin de conocer la situación actual y problemática en una determinada situación.

La investigación es propositiva debido a que busca proponer una solución a un problema determinado en su situación actual, a base de una observación del escenario y de todo su contexto

### 2.1.2. Diseño de la investigación

En el diseño no experimental se relacionan situaciones, entes o individuos; donde no se manipula ni las condiciones ni las variables de manera premeditada. Radica en observar y describir las disonancias tal y como se dan en su contexto natural, con el fin de analizarlos. (Chávez, 2007, p: 136)

Se utiliza un diseño no experimental debido a que se procura establecer un posible efecto en la variable de la investigación



M = muestra

O = observación

P = propuesta

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

El autor Tamayo (2012) designa que una población es el conjunto de personas que interactúan o son parte de un ecosistema o ambiente particular, los cuales serán estudiados, y se les denomina así por ser parte de un problema o investigación en específico.

En esta investigación nuestra población está comprendida por 8 trabajadores los cuales actualmente trabajan en la empresa Corporación de Gas E.I.R.L. de la ciudad de Chiclayo.

### **2.2.2. Muestra**

Hernández. (2014) Resume a la definición de muestra como un pequeño grupo dentro de un grupo más grande, del cual se recolectarán datos en específico y todo tipo de información para una póstuma investigación.

En esta investigación nuestra muestra de estudio, serán los colaboradores que actualmente laboran en la empresa Corporación de Gas E.I.R.L.

### 2.3. Variables y operacionalización

Tabla 1 Variable independiente: plan estratégico

variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Variable independiente: Plan estratégico	Formulación y planteamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos a corto, mediano y largo plazo</li> <li>• Análisis</li> <li>• Identificación</li> <li>• formulación</li> </ul>		OBSERVACION
	Implementación y dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MOF</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Organigrama</li> <li>• Incentivos laborales</li> <li>• Objetivos y metas</li> </ul>		

**Fuente:** elaboración propia

Tabla 2 Variable dependiente: gestión administrativa

variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos
Variable dependiente: Gestión administrativa	Calidad de trabajo	Eficiencia y eficacia	P3 ¿Está de acuerdo con todo lo que el dueño del negocio ordena que hagan?	ENCUESTA, ENTREVISTA, Y OBSERVACION
			P6 ¿está satisfecho con el horario de trabajo?	
	Proactividad	iniciativa	P8 ¿considera que deberías resolver problemas que no sean parte de tu trabajo?	
			P9 ¿consideras que deberías dar un consejo para mejorar algo en la empresa?	
			P14 ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?	
	Resultados	Objetivos y metas	P10 ¿consideras que la forma en la que trabajas te ayuda a cumplir tus metas en la empresa? P15 ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien hecho, aunque se te encargue más?	
	Trabajo en equipo	Compañerismo Colaboración Clima laboral	P1 ¿considera que está a gusto trabajando en equipo? P4 ¿confía en su jefe? P5 ¿te aburres o te diviertes en el trabajo?	
	Herramientas	Seguridad Herramientas Condiciones laborales	P2 ¿está de acuerdo con todo lo que el dueño ofrece a sus trabajadores? P7 ¿crees que las herramientas con las que trabajas son las adecuadas?	
	Motivación	Incentivos	P12 ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte? P13 ¿crees que el dueño da facilidades para trabajar?	
Capacitación	Programas	P11 ¿consideras que deberías tener algún tipo de capacitación?		

Fuente: elaboración propia

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

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 3 técnicas e instrumentos de validación

Variable	Técnica	Instrumento
Planeación estratégica	Entrevista	Observación
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario

*Fuente: elaboración propia*

#### 2.4.1.1. Plan estratégico

##### 2.4.1.1.1. Entrevista

Según los autores Denzin y Lincoln (2005, p. 643) definen la entrevista como una plática estructurada y con dirección específica, donde se realizarán preguntas y se esperarán respuestas sinceras. Todo esto con el fin de obtener información de una forma más directa y confiable.

##### 2.4.1.1.2. Observación

La observación es esencial en cualquier tipo de proceso de investigación, adecuándola a los objetivos que se persigan en concreto. Así mismo, la define como una habilidad del investigador para obtener información y poder dar fe con sus propios métodos a un fenómeno o problema determinado existente en una investigación. Scribano (2008)

## **2.4.1.2. Gestión administrativa**

### **2.4.1.2.1. Encuesta**

Según García (1993), la encuesta es una herramienta aplicada a diversos personajes relacionados a un fenómeno o problema, a investigar. Esto se da con el fin de obtener datos contables con los cuales poder dar a conocer un tema o solucionar un problema.

### **2.4.1.2.2. Cuestionario**

Malhotra divide al cuestionario en 3 etapas. La primera en obtener datos a través de ciertas preguntas sobre un tema en específico, de una determinada muestra. Segundo, aplicar dichas preguntas anteriormente planificadas y estructuradas sin hostigar al que las responda, para lograr que las conteste con sinceridad. Tercero, contabilizar las respuestas con el fin de cumplir, plantear o confirmar una posible hipótesis, que dé solución a un problema o sirva de información. Malhotra (1997),

## **2.4.2. Validez y confiabilidad**

El cuestionario de esta investigación fue validado por los siguientes expertos:



*Tabla 4 Validez y confiabilidad*

<b>Nombre del juez</b>	<b>profesión</b>	<b>especialidad</b>	<b>Experiencia profesional</b>	<b>cargo</b>
Edgar Roland Tuesta Torres	contador	Auditoría - costos - planificación	30 años	Coordinador de investigación y RSU
José William Córdova Chirinos	administrador	administración	5 años	DTC
Jhana Davila Guevara	estadística	RRHH	5 años	Especialista de desarrollo de talento humano
Mirko Merino Nuñez	administrador	administración	20 años	DTC
Juan Amilcar Villanueva Calderon	Administrador e ingeniero de sistemas	Maestro en administración de negocios	6 años	DTC

***Fuente:*** elaboración propia

Según Hernández, (2016), el mejor instrumento para medir la confiabilidad es el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual es una herramienta de medición que fluctúa entre valores del 0 al 1. El coeficiente aceptable es mayor de 0.7; si el valor estuviese menor al indicado, expresaría que no existe coherencia en los ítems para calcular la variable.

Se procedió a utilizar el instrumento de medición con la finalidad de verificar la confiabilidad de las preguntas, con el fin de medir la variable gestión empresarial en la empresa corporación de gas E.I.R.L.; la prueba de fiabilidad se realizó con la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa, dando como resultado que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.836 lo cual manifiesta que las preguntas son fiables.

*Tabla 5 Fiabilidad de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	15

***Fuente:*** elaboración propia

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Para el análisis de datos, se utilizó el software estadístico SPSS 25, con el propósito de plasmar mediante datos, tablas y gráficos la información proporcionado por los trabajadores de la empresa Corporación de Gas E.I.R.L. mediante encuestas, para luego ser interpretadas. Con el fin de comprobar la confiabilidad de la investigación, se utilizó el estadístico “Alfa de Cronbach”, donde se mostró 15 ítems, los cuales fueron aplicados a 9 colaboradores, siendo estos la muestra piloto en la empresa Corporación de Gas E.I.R.L., para posteriormente procesar los resultados por el software IBM SPSS STATISTICS 25.

## **2.6. Aspectos éticos**

Este proyecto de investigación se realizó con el fin aportar un conocimiento teórico y un plan estructurado e estratégico a la empresa, denominada Corporación de Gas E.I.R.L, la cual opino, que tiene todas las habilidades y destrezas para desarrollarse en el mercado y dando el ejemplo de una cultura empresarial, de una manera ética, aportando así a la sociedad peruana.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Las investigaciones de carácter interpretativo, descriptivo o aplicativo sirven para explicar y analizar ciertos datos de una con el fin de dar solución a un problema o informar sobre un tema. Esta investigación debe tener una estructura ordenada y coherente según el tema a investigar y el tipo de esta, manteniendo siempre la ética al momento de analizar y dar resultados. La persona o personas encargadas de investigar sobre un tema o problema deben de dar fe con pruebas y referencias de

los resultados presentados en la investigación. Guba (1981) sugiere por lo menos cuatro criterios fundamentales para lograrlo, estos son: credibilidad o valor de verdad, transferibilidad o aplicabilidad, dependencia, confortabilidad.

## CAPITULO III: RESULTADOS

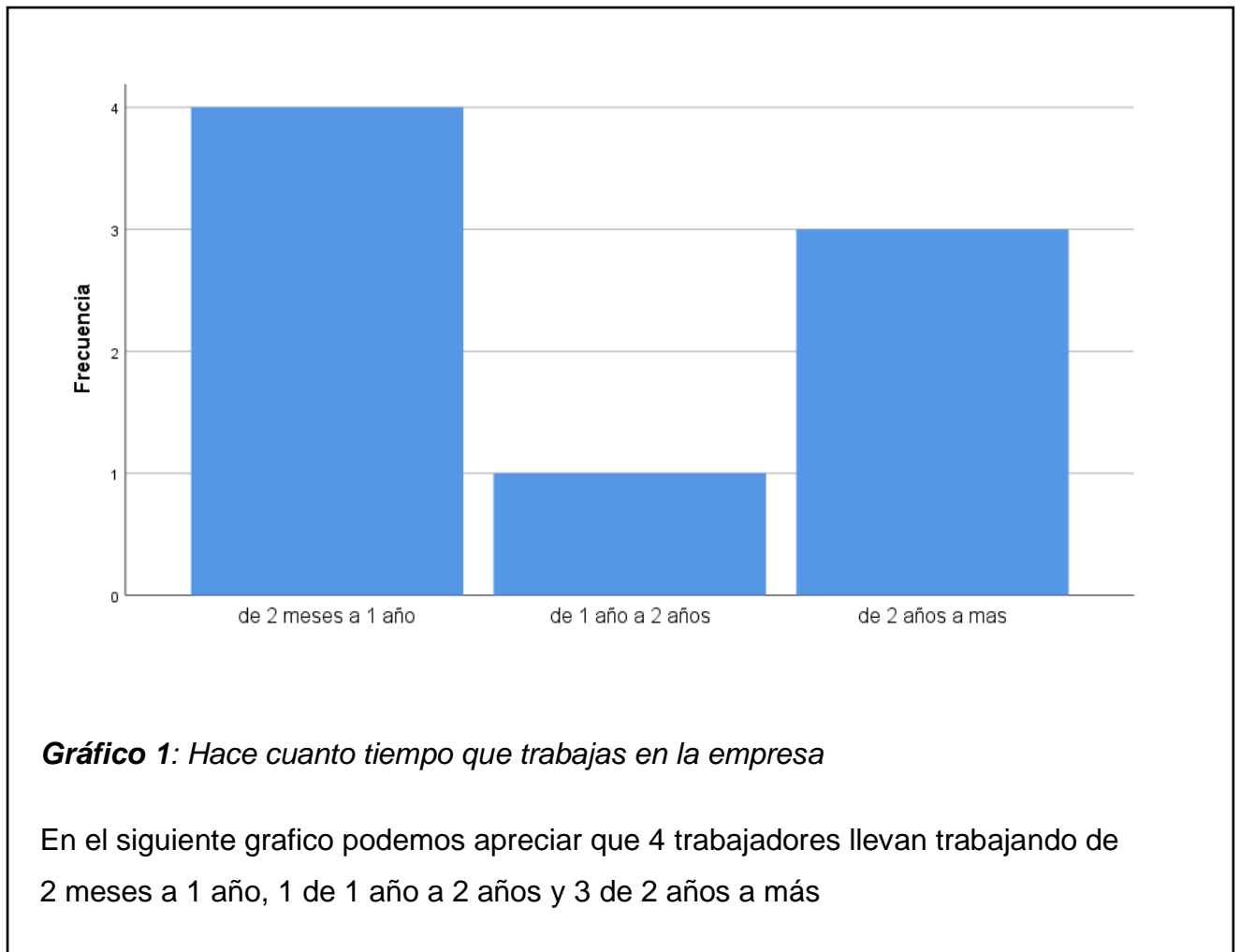
### 3.1 Tablas y figuras

**Tabla 6**

*Hace cuanto tiempo que trabajas en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido de 2 meses a 1 año	4	50,0
de 1 año a 2 años	1	12,5
de 2 años a mas	3	37,5
Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas llevan trabajando de 2 meses a un año, lo que equivale al 50% de trabajadores. Fuente: encuesta aplicada 2020



**Gráfico 1:** *Hace cuanto tiempo que trabajas en la empresa*

En el siguiente grafico podemos apreciar que 4 trabajadores llevan trabajando de 2 meses a 1 año, 1 de 1 año a 2 años y 3 de 2 años a más

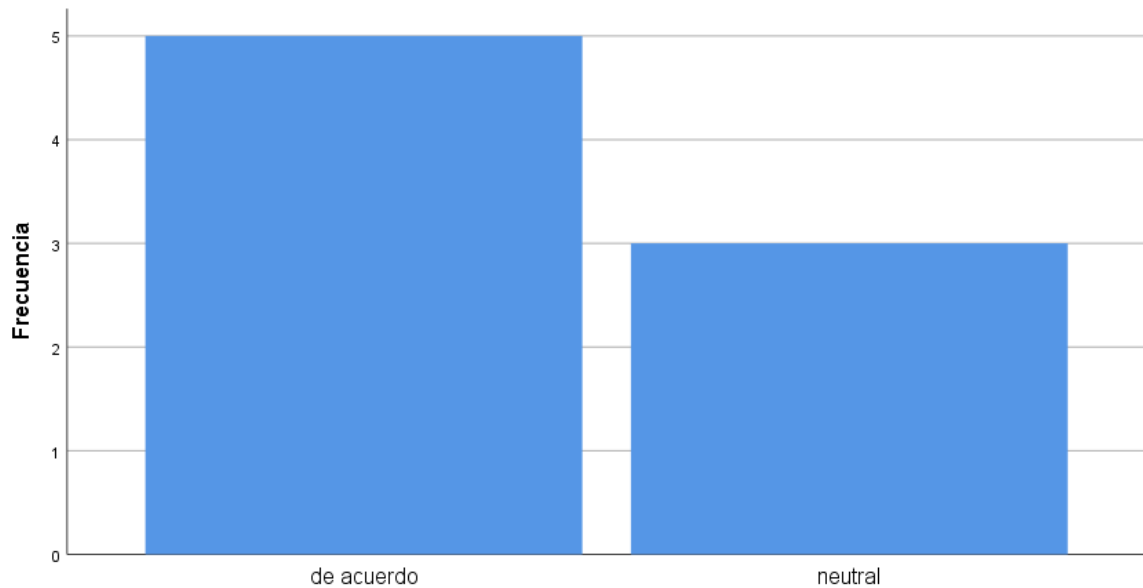
**Tabla 7**

**1. ¿considera que está a gusto trabajando en equipo?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	5	62,5
	neutral	3	37,5
	Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas se sienten a gusto trabajando en equipo, lo que equivale al 62% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Gráfico 2:** 1. *¿Considera que está a gusto trabajando en equipo?*

En el siguiente grafico podemos apreciar que 5 trabajadores están a gusto trabajando en equipo mientras que a 3 les da igual.

**Tabla 8**

2. ¿está de acuerdo con todo lo que el dueño ofrece a sus trabajadores?

---

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	8	100,0

---

---

Nota: La mayoría de personas se sienten a gusto con lo que el dueño ofrece, lo que equivale al 100% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Grafico3:** 2. ¿está de acuerdo con todo lo que el dueño ofrece a sus trabajadores?

En el siguiente grafico podemos apreciar que todos los trabajadores están de acuerdo con lo que ofrece el dueño del negocio.

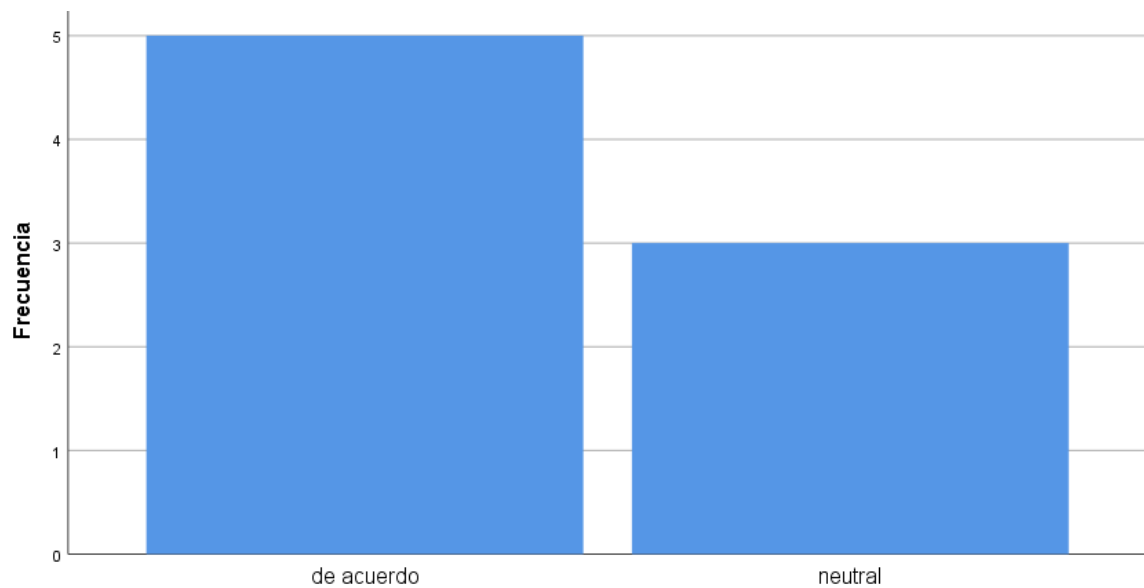
**Tabla 9**

3. ¿está de acuerdo con todo lo que el dueño del negocio ordena que hagan?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	5	62,5
	neutral	3	37,5
	Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas se sienten a gusto con las ordenes de su jefe, lo que equivale al 63% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Grafico 4:** 3. ¿Está de acuerdo con todo lo que el dueño del negocio ordena que hagan?

En el siguiente grafico podemos apreciar que 5 trabajadores están de acuerdo con lo que el dueño ordena que hagan, mientras que a otros 3 les da igual.

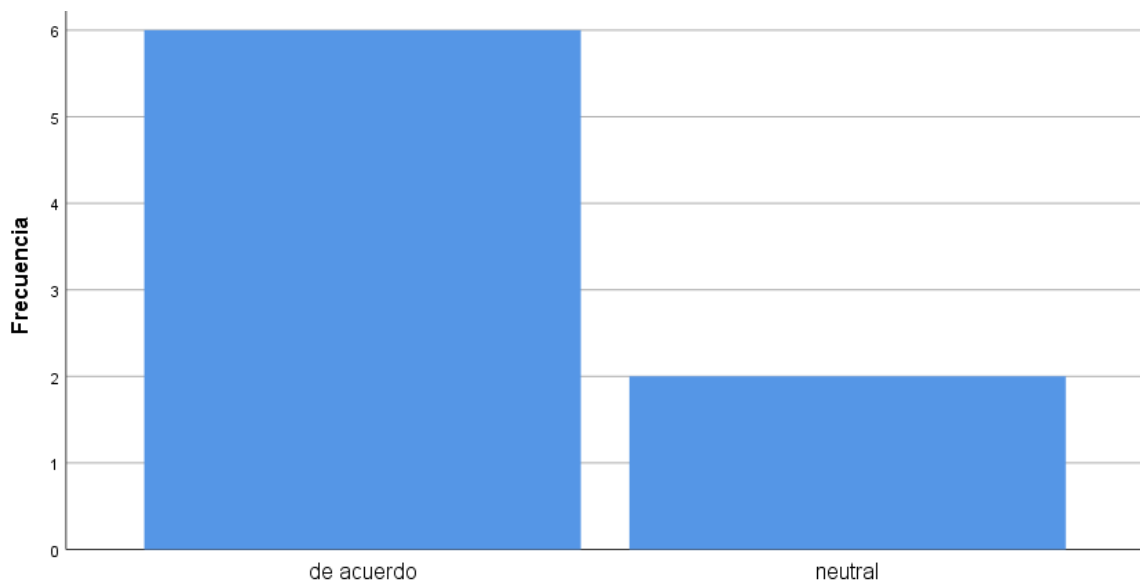
**Tabla 10**

*4. ¿confía en su jefe?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	6	75,0
	neutral	2	25,0
	Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas si confían en su jefe, lo que equivale al 75% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Gráfico 5:** *¿confía en su jefe?*

En el siguiente grafico podemos apreciar que 6 trabajadores confían en su jefe mientras que a 2 les da igual.



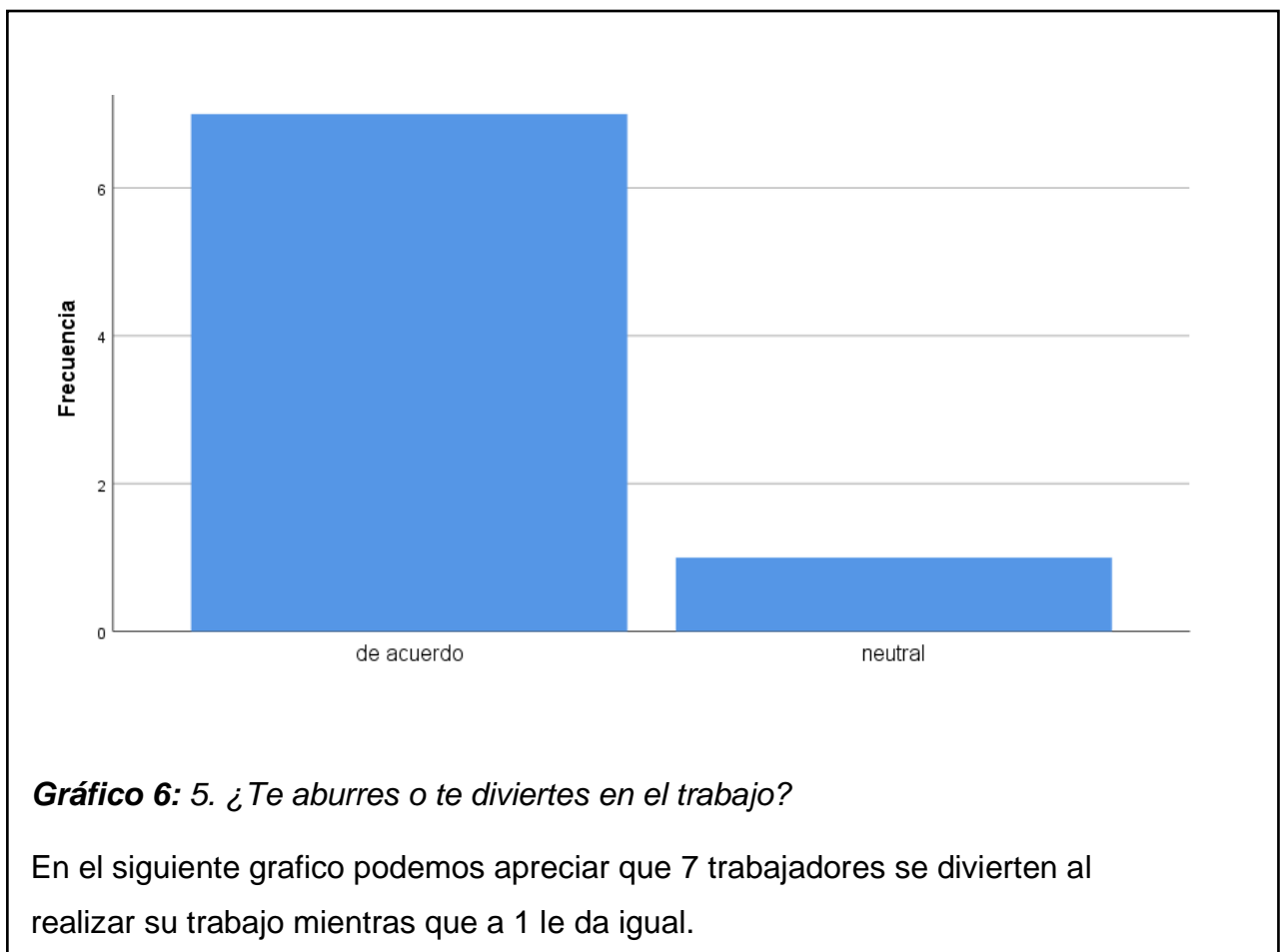
**Tabla 11**

5. ¿te aburres o te diviertes en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido de acuerdo	7	87,5
neutral	1	12,5
Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas se divierten en su trabajo, lo que equivale al 88% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Gráfico 6:** 5. ¿Te aburres o te diviertes en el trabajo?

En el siguiente grafico podemos apreciar que 7 trabajadores se divierten al realizar su trabajo mientras que a 1 le da igual.

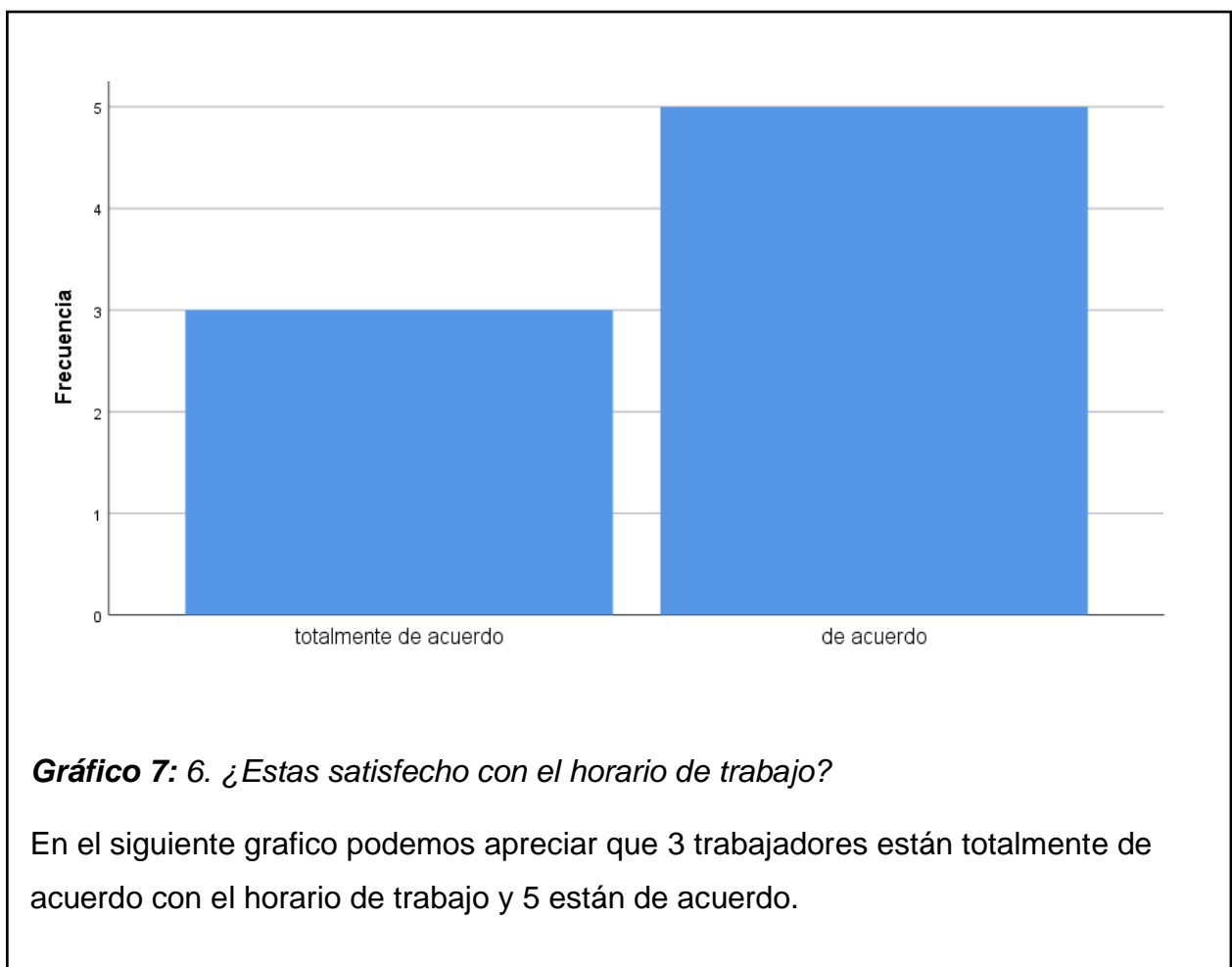
**Tabla 12**

**6. ¿estas satisfecho con el horario de trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido totalmente de acuerdo	3	37,5
de acuerdo	5	62,5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>

Nota: La mayoría de personas se sienten satisfechas con su horario de trabajo, lo que equivale al 63% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020

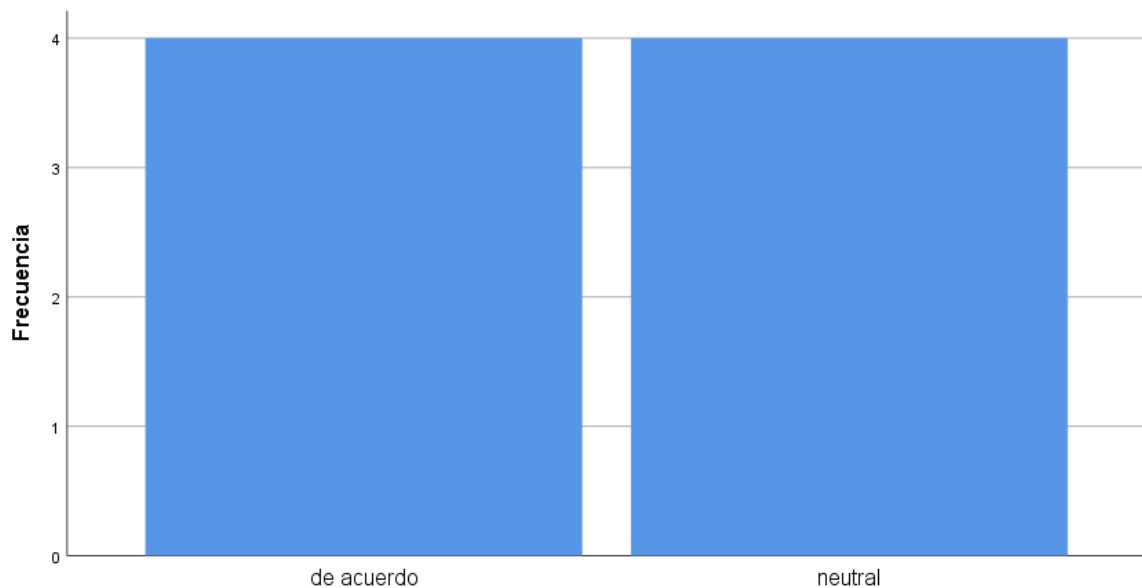


**Tabla 13**

7. ¿crees que las herramientas con las que trabajas son las adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	4	50,0
	neutral	4	50,0
	Total	8	100,0

Nota: El 50% de los entrevistados consideran que las herramientas que utilizan para sus labores si son las adecuadas mientras que la otra mitad no. Fuente: encuesta aplicada 2020



**Grafico 8:** 7. ¿Crees que las herramientas con las que trabajas son las adecuadas?

En el siguiente grafico podemos apreciar que 4 trabajadores están de acuerdo con las herramientas que trabajan y otros 4 les da igual.

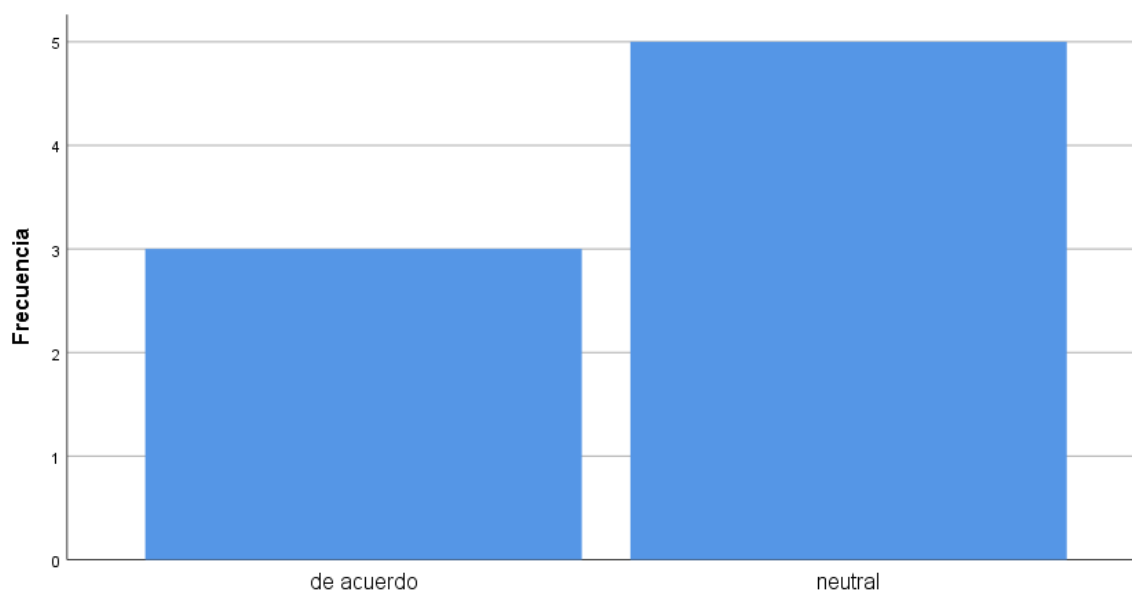
**Tabla 14**

8. *¿considera que debería resolver problemas que no sean parte de tu trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	3	37,5
	neutral	5	62,5
	Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas mantienen una posición neutral sobre si deberían resolver problemas en la empresa que no sea parte de su trabajo, lo que equivale al 63% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Grafico 9:** 8. *¿Considera que debería resolver problemas que no sean parte de tu trabajo?*

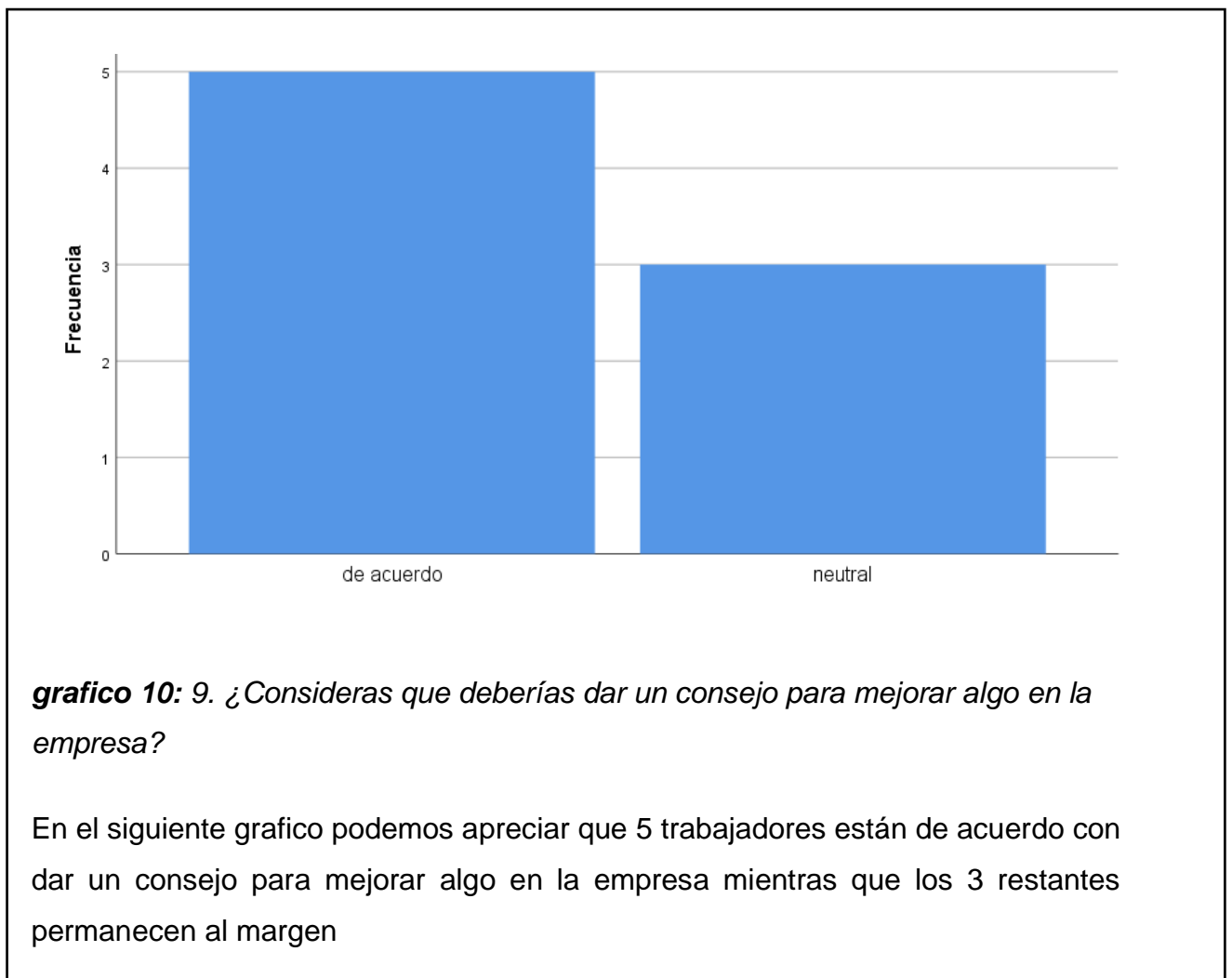
En el siguiente grafico podemos apreciar que 3 trabajadores están de acuerdo con resolver problemas que no sean parte de su trabajo, pero tengan que ver con la empresa, mientras que a otros 5 les da igual.

**Tabla 15**

**9. ¿consideras que deberías dar un consejo para mejorar la eficiencia en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	5	62,5
	neutral	3	37,5
	Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas consideran que es bueno dar consejos para mejorar la eficiencia en la empresa, lo que equivale al 63% de trabajadores. Fuente: encuesta aplicada 2020



**grafico 10:** 9. ¿Consideras que deberías dar un consejo para mejorar algo en la empresa?

En el siguiente grafico podemos apreciar que 5 trabajadores están de acuerdo con dar un consejo para mejorar algo en la empresa mientras que los 3 restantes permanecen al margen

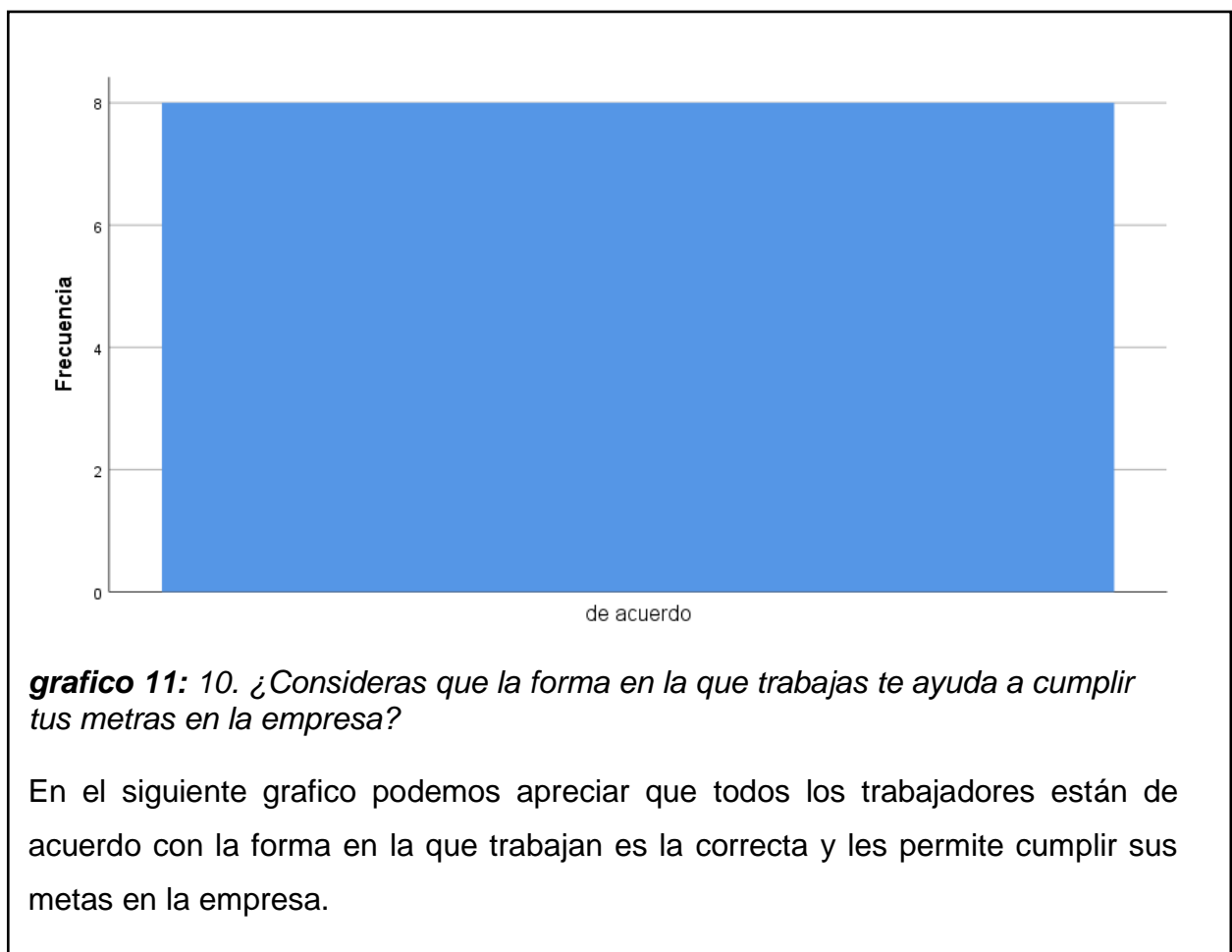
**Tabla 16**

*10. ¿consideras que la forma en la que trabajas te ayuda a cumplir tus metas en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	8	100,0

Nota: Todos los entrevistados consideran que la manera en la que realizan sus actividades es la correcta para cumplir sus metas, lo que equivale al 100% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



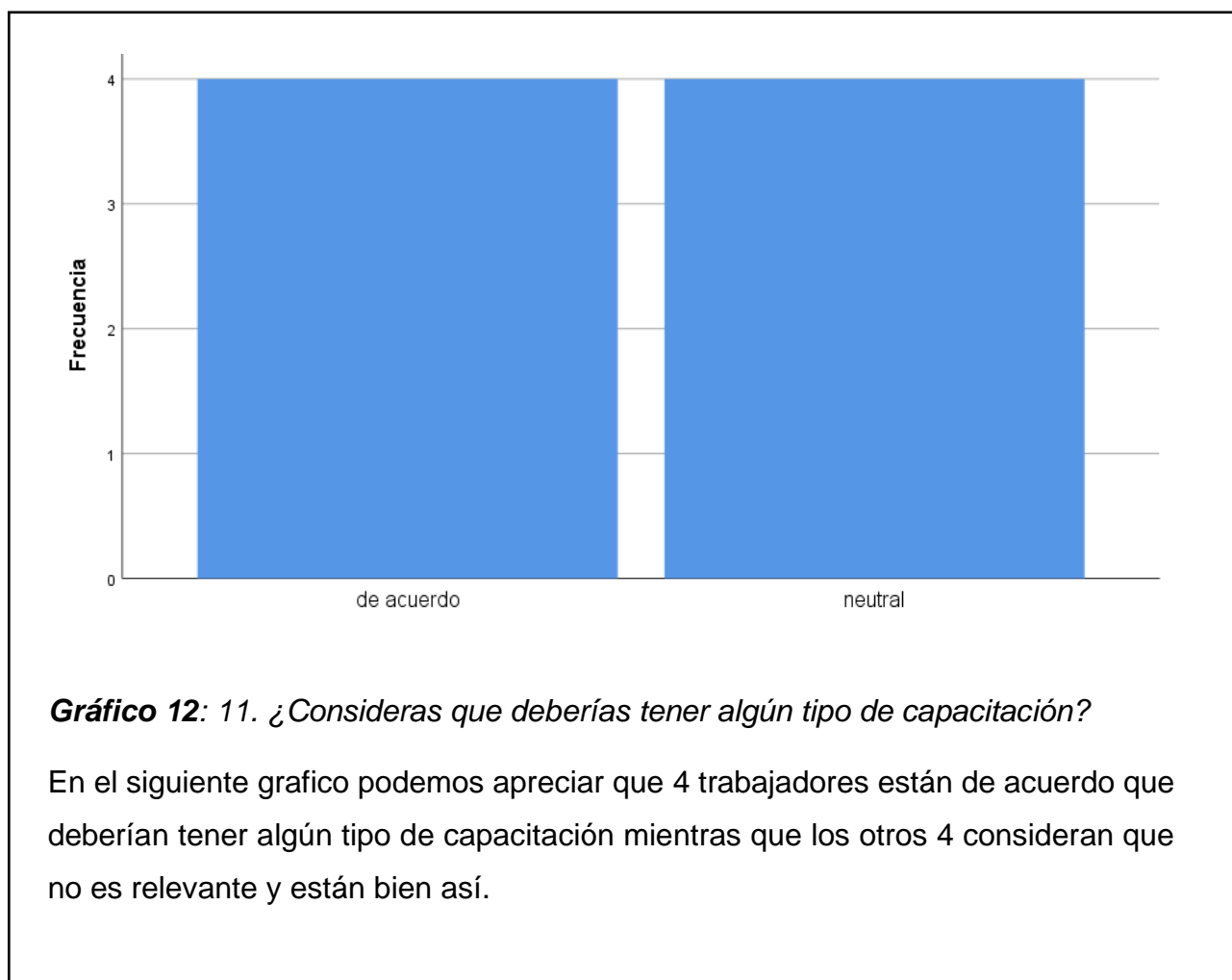
**Tabla 17**

11. ¿consideras que deberías tener algún tipo de capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido de acuerdo	4	50,0
neutral	4	50,0
Total	8	100,0

Nota: El 50% de los entrevistados consideran que si deberían tener capacitación mientras que la otra mitad no.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Gráfico 12:** 11. ¿Consideras que deberías tener algún tipo de capacitación?

En el siguiente grafico podemos apreciar que 4 trabajadores están de acuerdo que deberían tener algún tipo de capacitación mientras que los otros 4 consideran que no es relevante y están bien así.

**Tabla 18**

*12. ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte?*

---

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	8	100,0

---

---

Nota: Todos los entrevistados consideran que dueño debería dar ciertos incentivos para motivarlos, lo que equivale al 100% de trabajadores. Fuente: encuesta aplicada 2020



**Grafico 13:** *12. ¿Consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte?*

En el siguiente grafico podemos apreciar que todos trabajadores están de acuerdo de que el jefe debería dar ciertos incentivos para motivarte.



**Tabla 19**

13. ¿crees que el dueño da facilidades para trabajar?

---

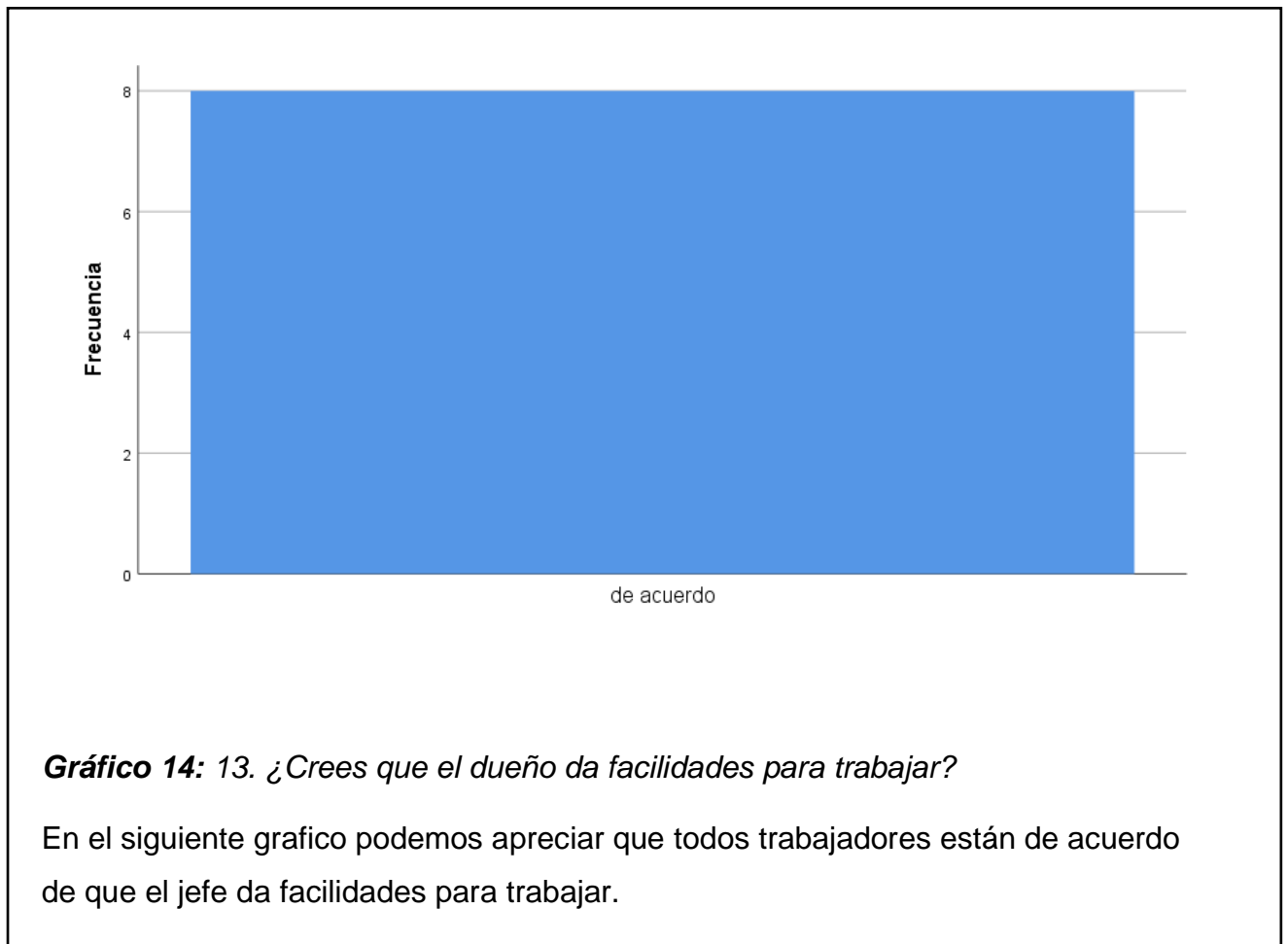
---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	8	100,0

---

---

Nota: Todos los entrevistados consideran que dueño debería dar facilidades para trabajar, lo que equivale al 100% de trabajadores. Fuente: encuesta aplicada 2020



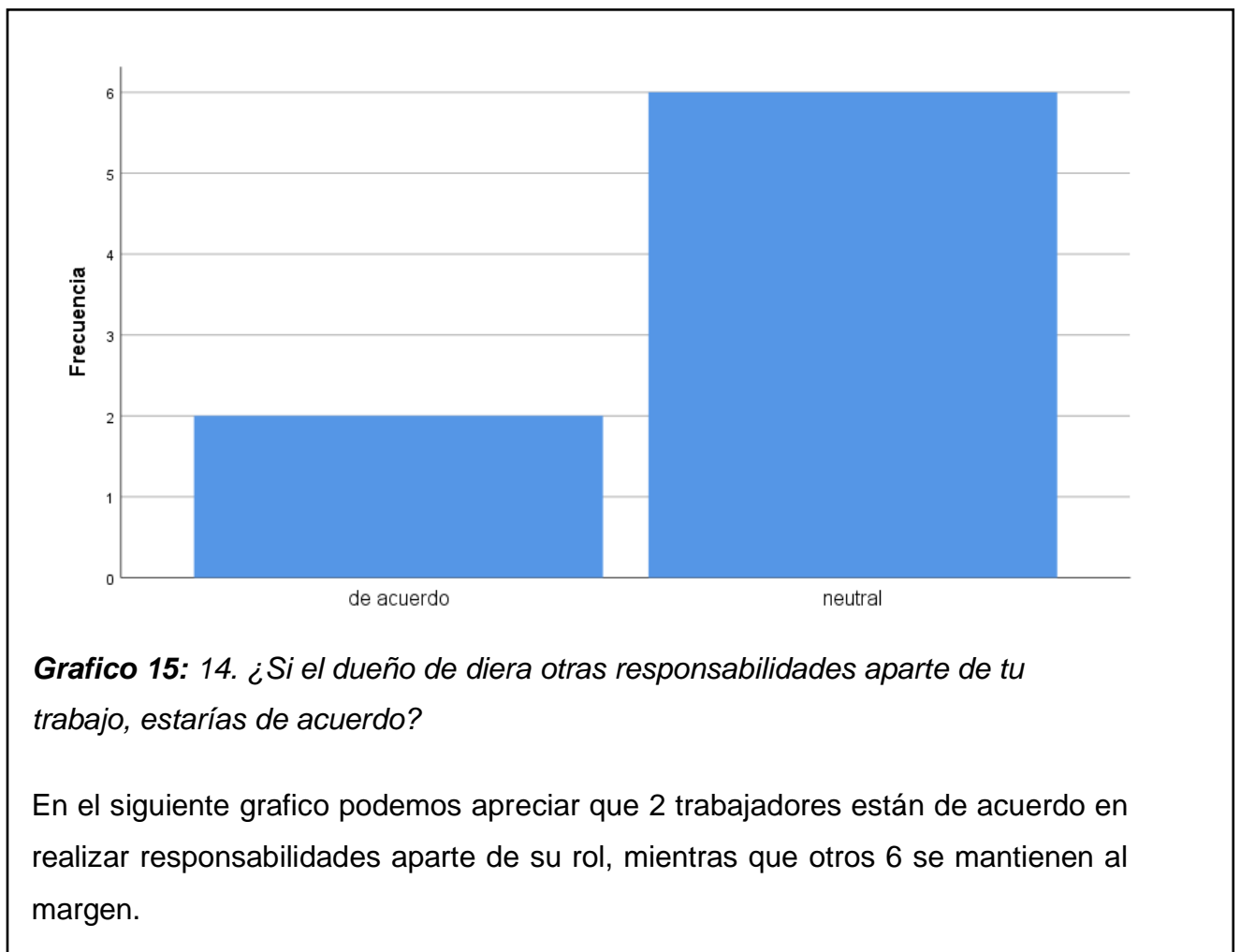
**Tabla 20**

14. ¿si el dueño de diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de acuerdo	2	25,0
	neutral	6	75,0
	Total	8	100,0

Nota: La mayoría de personas optan una posición neutral sobre si deberían realizar otras labores aparte de las que les corresponde, lo que equivale al 75% de trabajadores.

Fuente: encuesta aplicada 2020



**Grafico 15:** 14. ¿Si el dueño de diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?

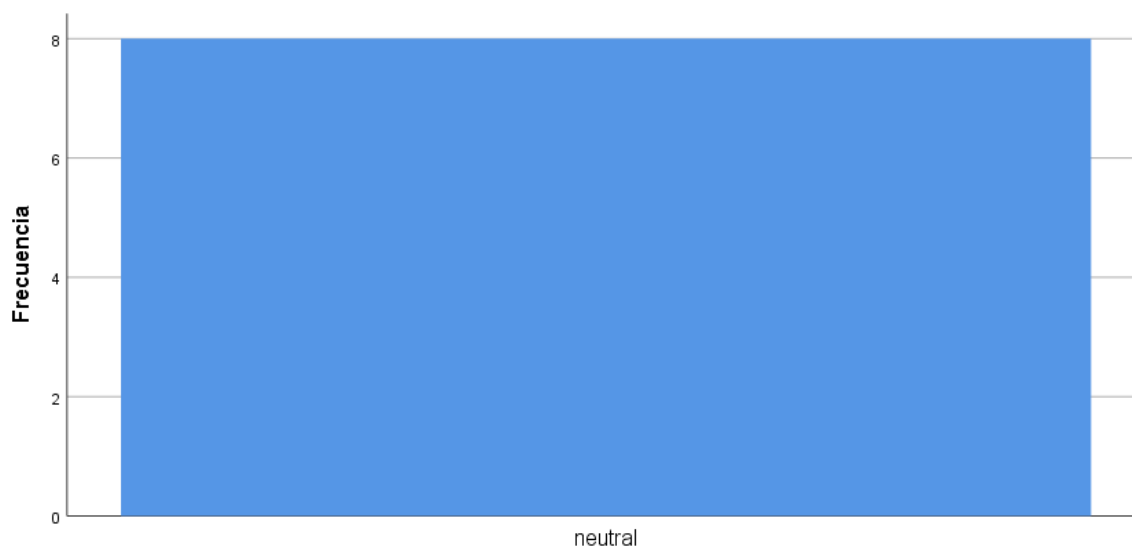
En el siguiente grafico podemos apreciar que 2 trabajadores están de acuerdo en realizar responsabilidades aparte de su rol, mientras que otros 6 se mantienen al margen.

**Tabla 21**

*15. ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien hecho, aunque se te encargue más?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido neutral	8	100,0

Nota: Todos los entrevistados consideran que deben terminar su trabajo rápido y eficazmente, lo que equivale al 100% de trabajadores. Fuente: encuesta aplicada 2020



**Gráfico 16:** *15. ¿Estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien hecho, aunque se te encargue más?*

En el siguiente grafico podemos apreciar que todos los trabajadores les dan igual si el jefe les mande a realizar otras actividades, si terminaron con su parte del trabajo.

## **3.2 Discusión de resultados**

A través de la encuesta, podemos conocer un poco más la situación actual de la empresa, su clima laboral, la satisfacción laboral, y la forma de realizar sus actividades, y como esto afecta a la célula principal en la empresa (los trabajadores); todo esto es importante, ya que la administración se encarga de administrar y en otras palabras ordenar y volver eficaz y eficiente cada parte y en su totalidad a la empresa.

Como resultado, la encuesta nos mostró, que el ambiente laboral en la empresa es amigable, los trabajadores confían en su jefe y la forma en la que tienen que realizar sus actividades, demostrando que como mecanismo la empresa funciona perfectamente desempeñándose en su rubro laboral, el cual es la venta y distribución de balones de gas.

En cuanto al área administrativa, se recopiló información de dos formas, mediante la entrevista directa a la administración y la recolección de información de los libros contables y documentos informativos de la empresa, desde al año 2018 hasta el presente año.

## **3.3 Aporte practico**

### **3.3.1 Presentación de la Institución o sector**

La microempresa Corporación de Gas E.I.R.L. identificada con ruc 20561106666, es una empresa ya posicionada en el mercado, que lleva trabajando en la ciudad de Chiclayo desde al año 2013 y que se encarga de la comercialización de GLP (gas licuado de petróleo), teniendo como principal proveedor a SOL GAS, marca líder en el mercado peruano. La empresa se encuentra ubicada en la calle las margaritas 520 pueblo joven 9 de octubre.

### **3.3.2 Fundamentación**

El siguiente trabajo se realizó con el fin de proponer diversos planes estratégicos para mejorar la gestión administrativa en la empresa.

### **3.3.3 Objetivo de la propuesta**

Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la empresa, luego diseñar diversos planes estratégicos para mejorarla y por último proponer estos planes con sus proyecciones correspondientes

### **3.3.4 Análisis de la realidad**

A través de la información recopilada se identificó 3 factores fundamentales a mejorar en la administración:

- Implementación de caja chica.
- Falta de inversión.
- Organización de la logística en la empresa.

### **3.3.5 Desarrollo de la propuesta**

#### **3.3.5.1 Implementación de caja chica**

El objetivo de una caja chica es afrontar gastos menores diarios no previstos en el presupuesto habitual, con el fin de disponer de pequeñas cantidades de efectivo de manera inmediata, agilizando la gestión en la empresa.

En nuestra empresa pudimos observar, que hay gastos imprevistos, como averías de motos (no comunes), la falta de materiales de oficina, compra de una herramienta menor, reparaciones, modificaciones, entre otros. La caja chica ayudaría a solventar estos gastos, agilizando

operaciones y haciendo más eficiente la gestión, también ayudara a justificar y registrar con mayor facilidad los pagos menores no previstos y registrarlos correctamente en los libros contables. Archivar estos gastos en forma agrupada, agilizará la información para futura necesidad, lo que a la larga ayudara a mejorar la asignación y control de los presupuestos.

Como primer paso para la implementación de una caja chica, se debe asignar a un trabajador honesto y de confianza, como responsable, y después designar un monto acorde y correspondiente con los movimientos de dinero en la empresa. El correcto manejo y control de la caja chica radicara en anotar todas las cantidades entregadas, sin importar lo pequeño que sea la cantidad. El registro de esta caja chica se debe realizar diariamente y debe contener siempre la fecha, el nombre de la persona responsable, el monto inicial y el monto total gastado, y luego una lista en que se incluya el número de la factura o recibo respaldando cada gasto respectivo, su concepto y el monto pagado.

Cabe resaltar que la caja chica se utilizara exclusiva y únicamente para gastos menores y no previstos, necesarios y puntuales para la empresa y que su cuidadoso y detallado control evitará que se convierta en una fuga de capital.

### **3.3.5.2 Falta de inversión**

La inversión es fundamental para que un negocio crezca, esto dependerá de la rentabilidad y ganancias actuales.

La empresa tiene cosas por mejorar y crecer como entidad; en cuanto a herramientas de trabajo, principalmente el vehículo que utilizan para transportar el producto en este caso, una moto, sacando un cuadro de proyecciones, la inversión en maquinaria nueva ayudara notablemente a la reducción de gastos en la empresa.

**Tabla 22 costo de mantenimiento de motos antiguas**

<b>MOTOS ANTIGUAS</b>						
	<b>Monto mensual</b>			<b>Monto anual</b>		
<b>CANTIDAD DE MOTO</b>	1		7		7	
<b>ZAPATAS</b>	S/.	7	S/.	49	S/.	588
<b>MANTENIMIENTO</b>	S/.	50	S/.	350	S/.	4,200
<b>MOTOR</b>	S/.	-	S/.	400	S/.	4,800
<b>AVERIAS</b>	S/.	30	S/.	210	S/.	2,520
<b>TOTAL</b>	S/.	87	S/.	609	S/.	12,108

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 23 costo de mantenimiento de motos nuevas**

<b>MOTOS NUEVAS</b>						
<b>CANTIDAD DE MOTO</b>	1		7		<b>monto anual</b>	
ZAPATAS	S/.	7	S/.	49	S/.	588
MANTENIMIENTO	S/.	50	S/.	350	S/.	4,200
MOTOR	S/.	-	S/.	-	S/.	2400
AVERIAS	S/.	5	S/.	35	S/.	420
<b>TOTAL</b>	S/.	62	S/.	434	S/.	7,608

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 24 ganancia de inversión comparada**

ganancia		
gasto moto antigua	S/.	12,108
gasto moto nueva	S/.	7,608
<b>total ganancia anual</b>	<b>S/.</b>	<b>4,500</b>

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 25 costo de inversión**

<b>CUADRO DE COSTO DE ADQUISICION DE MOTOS</b>	unidad	7 unidades
moto	S/.	4,500
permiso, seguro	200	S/.
<b>costo total de inversión</b>	<b>S/.</b>	<b>4,700</b>
		<b>S/.</b>
		<b>32,900</b>

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 26 venta de motos antiguas**

VENTA DE MOTO		
cada moto	S/.	2,500
7	S/.	17,500

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 27 gasto de mantenimiento que se ahorra por año**

moto Antigua	S/.	12,108						
moto Nueva	S/.	7,608						
ahorro por año	S/.	4,500						
2 años	S/.	9,000						
3 años	S/.	13,500						
4 años	S/.	18,000	S/.	17,500	S/.	35,500	S/.	32,900
5 años	S/.	22,500						
6 años	S/.	27,000						

**Fuente:** elaboración propia

### 3.3.5.3 Organización de la logística en la empresa

La logística es un punto fundamental en cualquier empresa. La logística significa la organización y cualidad de llevar un producto o servicio de un punto "A" a un punto "B"; en si la correcta distribución y organización de alguna tarea.

Vi fallos en la logística en la empresa, a través de mi entrevista y observación en documentos informáticos me percaté de lo siguiente:

#### Punto 1, recepción de llamadas

Las llamadas es algo fundamental, es el pedido del cliente. La persona encargada de esto, que por defecto es el dueño, atendiendo de 160 a 180 llamadas por día, por el medio de 4 líneas celulares, después de esto él manda un mensaje al promotor de ventar dependiendo quien este ocupado o no y el cliente. Esto le resulta un incordio diariamente, pero él no jerarquiza



esta obligación, porque su forma de llevar la contabilidad de la venta de cada balón y quien lo vende.

El problema en esto es de que hay veces que lo llaman de 2 o 3 e incluso 4 líneas a la vez, o hay veces que el dueño se encuentra en situaciones donde se le imposibilita contestar llamadas, caso por fuerzas mayores, todo esto poniendo en apuros al dueño y perdiendo clientes.

**Tabla 28 monto de pérdidas de llamadas**

	<b>POR SEMANA</b>	<b>POR MES</b>	<b>POR AÑO</b>
Cantidad de llamadas perdidas	2	8	96
Monto promedio de perdida	S/.70	S/.280	S/. 3,360

**Fuente:** elaboración propia

Propuse dos soluciones:

**Solución 1**, contratar un empleado de centro de atención telefónica, encargado de atender únicamente las llamadas de los clientes, y la distribución en a la hora de vender el producto. Esta persona podría tener un cuaderno de trabajo donde tenga el nombre de cada trabajador, ahí empezara a llenar a donde reparte, a qué hora lo hizo, el día q lo hizo, y el precio en lo que lo vendió.

**Solución 2**, propuse delegar la responsabilidad de recepción de llamadas por un determinado tiempo a un trabajador (caso administrador) por un determinado tiempo. Esto traería como beneficio: menos trabajo al jefe para centrarse en hacer crecer el negocio y no perder llamadas.

Esto ayudaría: a que cada trabajador cumpla su rol, jefe (supervisión y crecimiento de la empresa), administrador (temas de administración, logística y contabilidad) centro de atención telefónica (recepción de llamada y distribución de venta e informe de venta).

En ambos casos explique al dueño que no tiene que preocuparse en anotar quien y cuanto vende el producto o si la persona encargada lo fuera a engañar, ya que si todo el producto está en el inventario (ejemplo si vende 200 recibe dinero de 200), lo que él podría hacer fijar un precio único o específico para cada producto y supervisar el mecanismo e inventario y revisarlo al finalizar cada día.

## Punto 2, control de vehículos

Algo en lo que opino que el dueño gasta innecesariamente es en gasto de gasolina y mantenimiento de la moto.

**Tabla 8: costo de mantenimiento de motos antiguas**

	Monto mensual		Monto anual	
CANTIDAD DE MOTO	1	7	7	
ZAPATAS	S/. 7	S/. 49	S/. 588	
MANTENIMIENTO	S/. 50	S/. 350	S/. 4,200	
MOTOR	S/. -	S/. 400	S/. 4,800	
AVERIAS	S/. 30	S/. 210	S/. 2,520	
<b>TOTAL</b>	S/. 87	S/. 609	S/. 12,108	

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 29 gasto en gasolina**

nombre	monto unidad	cantidad	total, mensual	TOTAL, ANUAL
gasolina	300	7	S/. 2,100	S/. 25,200

**Fuente:** elaboración propia

El dueño da como beneficio la herramienta de trabajo principal (la moto) la cual el trabajador puede llevársela a su casa o usarla cuando desee. Me parece una forma ingeniosa de dar beneficio al trabajador, pero, sin tener un control adecuado de su uso, se vuelve un gasto inmensamente innecesario. Para estos problemas propuse diversas soluciones:

## **Solución 1 – control de kilometraje**

Recomiendo llevar un control de kilometraje ya que tanto el consumo de gasolina como el mantenimiento, cambio de aceite, averías y entre otros depende de la distancia que recorre. Investigando métodos de control de vehículos, encontré un método sencillo el cual no requiere muchos gastos. Tomo como antecedente el trabajo que realizan las mineras, las cuales recogen a sus trabajadores todos los días, y los vuelven a dejar; su forma de controlar el gasto de gasolina es, contralando el kilometraje de los vehículos.

En este caso podríamos aplicar la misma estrategia, primero controlando desde que el trabajador entra a trabajar (comienzo del día) y hasta que sesén sus actividades (fin del día) a si mismo controlar cuando el trabajador se retira a su casa y cuando regrese su día correspondiente para futuro mantenimiento, controlando el sobre uso del equipo.

A base del control del kilometraje, que el empleador pague parte del porcentaje del mantenimiento si hay un exceso de uso, es decir, que el kilometraje en su tiempo libre, no exceda como máximo el 30% de tu tiempo en el trabajo. Ya que el gasto por mantenimiento que hace la empresa a los vehículos, es excesivo acorde a lo normal.

Así tendría un control del gasto promedio de gasolina, y también sobre el mantenimiento de la moto

## **Solución 2 – peso y cuidado de la moto**

Reducir el peso de la moto ayudara a que esta no se malogre tan frecuentemente y reducir un poco el gasto en gasolina. El peso de una persona promedio es de 70 kilos, cada balón pesa 35 kilos, cada moto normalmente lleva 4 balones, en total se habla de 210 kilos por moto, mientras que lo recomendado es que no sobrepase los 150 kilos (motor 150), es por esto el cambio continuo de zapatas, cambio de aceite, averías y

mantenimiento. Reducir el peso a llevar como máximo 2 balones, esto evitara que el vehículo se deteriore tanto.

**Tabla 30 gasto de mantenimiento de moto con menos peso**

<b>CON MENOS PESO</b>						
CANTIDAD DE MOTO	1		7		monto anual	
ZAPATAS	S/.	-	S/.	21	S/.	252
MANTENIMIENTO	S/.	40	S/.	280	S/.	3,360
MOTOR	S/.	-	S/.	-	S/.	2,400
AVERIAS	S/.	20	S/.	140	S/.	1,680
<b>TOTAL</b>	<b>S/.</b>	<b>60</b>	<b>S/.</b>	<b>420</b>	<b>S/.</b>	<b>7,692</b>

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 31 ganancia comparada según el peso de moto antigua**

ganancia	
peso cotidiano moto antigua	S/.
12,108	
moto con antigua menos peso	S/.
7,692	
<b>total ganancia anual</b>	<b>S/.</b>
<b>4,416</b>	

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 32 gasto de mantenimiento de moto nueva con menos peso**

<b>CON MENOS PESO (MOTO NUEVA)</b>						
CANTIDAD DE MOTO	1		7		monto anual	
ZAPATAS	S/.	-	S/.	7	S/.	84
MANTENIMIENTO	S/.	40	S/.	280	S/.	3,360
MOTOR	S/.	-	S/.	-	S/.	400
AVERIAS	S/.	5	S/.	35	S/.	1,000
<b>TOTAL</b>	<b>S/.</b>	<b>45</b>	<b>S/.</b>	<b>315</b>	<b>S/.</b>	<b>4,844</b>

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 33 ganancia comparada según el peso en moto nueva**

ganancia		
de peso cotidiano moto nueva	S/.	7,608
moto nueva con menos peso	S/.	4,844
<b>total ganancia anual M. nueva</b>	<b>S/.</b>	<b>2,764</b>

**Fuente:** elaboración propia

### **Solución 3 – orden de distribución**

Este fallo en la logística, radica en el que el trabajador carga 4 balones, va al destino y espera a que haya otro pedido cerca, o dependiendo la situación regresa. Esta acción propicia la pérdida de recurso humano, un mal gasto de bienes y mal uso de las herramientas de trabajo.

De recurso humano porque tendría un trabajador menos disponible para cualquier venta; tal vez esté cubra una posible ventana cercana, y esto le ahorre un poco tiempo, pero de no darse el caso y la venta sea lejana, y no tenga otro trabajador disponible por qué también está por otra zona esperando, perderá más tiempo. Aparte no es que el trabajador espera quieto o exactamente en la zona donde dejó su producto; podría decirse que tiene tiempo libre hasta la otra venta, haciendo uso de la moto (más gasto de gasolina) con el peso que mencionado anteriormente que es excesivo (gasto en mantenimiento). Todo esto ocasiona el deterioro del vehículo y un gasto innecesario de la gasolina.

Lo que, recomiendo, es un viaje de ida y venida al centro de trabajo, llevando si posible 2 balones (como se mencionó en la propuesta anterior) por si hay cerca otro pedido.

Esto ayudara a que haya más trabajadores disponibles para la venta e incluso tal vez no se necesitaría tanto personal, aparte ayudara a tener más control de sus trabajadores, el gasto de gasolina, y ayudaría a no gastar tanto en mantenimiento.

### **Punto 3, Presupuesto de costos**

Como estrategia para este punto se recomienda, establecer un monto exacto primero para sueldo de cada trabajador, incluyendo el dueño de la empresa y segundo para el denominado sencillo el cual debe manejar cada vendedor todos los días.

Luego capacitar bien al trabajador encargado, en este caso al administrador, sobre el manejo del software de la empresa, ya que es muy bueno tener un software que ayude al manejo del inventario en la empresa, pero no es de mucha ayuda si no se puede usar en su totalidad, y sacándole el provecho al máximo.

El pago de impuesto diarios es otra tarea que debe realizarse sin demora, debido a su importancia, ya que podría generar problemas si se deja a última hora.

Tener una caja fija donde almacene ganancias para futuras inversiones, donde se pueden prever gastos fijos, variables e imprevistos

**Tabla 34 costos fijos**

<b>Costos fijos</b>						
Nombre	Monto unidad	Cantidad	<b>Total, mensual</b>		<b>TOTAL, ANUAL</b>	
Internet	290	1	S/.	290	S/.	3,480
Moto	108	7	S/.	756	S/.	14,672
Servicio luz	90	1	S/.	90	S/.	1,080
Servicio agua	50	1	S/.	50	S/.	600
Sueldos trabajadores	930	8	S/.	7,440	S/.	89,280
Seguros generales	100	8	S/.	800	S/.	9,600
Material de oficina	15	----	S/.	15	S/.	180
Gasolina	300	7	S/.	2,100	S/.	25,200
Extintores	----	3		0	S/.	150
Licencia	70	3	S/.	210	S/.	2,520
Líneas celulares	100	3	S/.	300	S/.	3,600
<b>TOTAL</b>			S/.	12,051	S/.	150,362

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 35 costos variables**

<b>Costos variables</b>				
Nombre	Monto unidad.	Cantidad	<b>Total, mensual</b>	<b>TOTAL, ANUAL</b>
Comisión por ventas	6	7	42	504

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 36 costo total anual**

<b>Costo fijo anual</b>	S/.	150,362
<b>Costo fijo variable anual</b>	S/.	504
<b>Costo total anual</b>	S/.	150,866

**Fuente:** elaboración propia

## **Conclusiones finales:**

El área a mi criterio que requiere una mayor reorganización y orden es el área administrativa, área donde como practicante me desempeñando durante 10 meses. Aparte el área de ventas requiere una mayor especificación de la labor de cada trabajador, y cierto cambio si fuera posible con el fin de agilizar el trabajo.

## **El Diagrama de Ishikawa**

Diagrama utilizado para facilitar la resolución de problemas en el ambiente corporativo (Anexo n° 13)

## **Análisis FODA**

Cuadro utilizado para conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa (Anexo n° 14)

La empresa sigue un rumbo fijo ya con metas y objetivos planteados, sin embargo, tiene dificultad a veces para alcanzarlo o superarlo, veces en las que su rentabilidad no es muy alta a comparación de otras, esto es ocasionado por diversos problemas tantos internos como externos, los cuales podrían superarse con diversas estrategias. Uno de los principales problemas es el desorden, el cual se encuentra desde la forma de trabajar hasta el almacenamiento tanto de información, como de productos y herramientas de trabajo; siendo algo que perjudica a la empresa directamente en su labor diaria. Viendo desde otro punto de vista, otro problema significativo sería la falta de inversión por parte del dueño, a áreas de su empresa con el fin de mejorar su infraestructura, o herramientas de trabajo. Otro problema que es común en las empresas es que el dueño no tiene un salario fijo determinado lo que lleva a q no haya un porcentaje fijo para la caja, la cual es importante para realizar inversiones o para problemas en la empresa. Otro problema presente es la falta de confianza que el dueño tiene a sus trabajadores, debido a que trabajan con dinero tiene que estar supervisándolos constantemente. El dueño asegura que se lleva bien con



todos, pero como ya tuvo problemas con anteriores trabajadores, suele supervisar a todos lo más que pueda.

## Objetivos en la empresa

### General:

Satisfacer y abastecer los hogares y negocios consumidores de GLP, con el compromiso de proporcionar los más altos estándares de calidad con precios acorde al mercado, pero competitivos que nos permitan una apropiada rentabilidad.

### Específicos:

Abarcar la mayor parte posible del mercado lambayecano

Aplicación de diversas estrategias con el fin de dar un valor agregado al producto y servicio

Expandirse como empresa

### Selección de las acciones de mejora:

**Tabla 37 Área N° 1**

Área de mejora N° 1	Área administrativa
Descripción del problema	Desorden administrativo, desorden al almacenar y guardar información, falta de un seguimiento y un análisis situacional de la empresa para mejorar, falta de análisis del mercado, falta de estrategias, no se jerarquiza responsabilidades
Causas que provocan el problema	Desinterés de los trabajadores, falta de conocimiento y tiempo, desorden al realizar actividades
Objetivo a conseguir	Ordenar de una forma estructura los objetivos y labor de la empresa, y creación y aplicación de nuevas estrategias que agilicen el trabajo
Acciones de mejora	1. Creación de misión, visión y organigrama
	2. Creación de FODA
	3. Estructuración de un correcto flujo de caja
Beneficios esperados	Mayor orden al realizar las actividades y una mejor gestión empresarial.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 38 Área N° 2**

Área de mejora N° 2	Área de ventas
Descripción del problema	Trabajadores impuntuales e irresponsables, trabajadores en los cuales no se puede confiar, falta de motivación, trabajadores sin una meta establecida, desorden al realizar sus actividades.
Causas que provocan el problema	Desinterés de los trabajadores, falta de información, falta de control, falta de metas establecidas.
Objetivo a conseguir	Trabajadores que realicen un mejor y ordenado trabajo
Acciones de mejora	1. Creación de misión, visión y organigrama
	2. Establecer metas u objetivos
	3. Entrega de diversos bonos o beneficios dependiendo su desempeño
Beneficios esperados	Brindar un servicio de calidad, y un mejor desempeño por parte de los trabajadores

Fuente: Elaboración propia

## Planificación de estrategias

**Tabla 39 Cuadro de planificación**

N°	Acciones de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Creación de misión, visión y organigrama	poca	Corto y largo plazo	poco	1
2	Creación de FODA	poca	corto	poco	2
3	Estructuración de un correcto flujo de caja	mucha	mediano	bastante	3
4	Establecer metas u objetivos	bastante	Corto y largo plazo	bastante	3
5	Entrega de diversos bonos o beneficios dependiendo su desempeño	bastante	Mediano y largo plazo	bastante	3
6	Implementación de una caja chica	bastante	Corto a largo plazo	medio	1
7	Compra de maquinaria	bastante	Largo plazo	medio	3

8	Mejor recepción de llamadas	Media	Corto a largo plazo	medio	2
9	Control vehicular	bastante	Largo plazo	medio	3
10	Presupuesto de costos	bastante	Corto plazo	bastante	1

Fuente: Elaboración propia

## Misión

Satisfacer y abastecer los hogares y negocios consumidores de GLP, con el compromiso de proporcionar los más altos estándares de calidad con precios acorde al mercado, pero competitivos que nos permitan una apropiada rentabilidad.

## Visión

Ser en el 2023 una empresa líder del rubro GLP a nivel nacional, posicionándonos como la empresa más competitiva y reconocida por su excelente servicio y diferenciándonos por la mejor atención al cliente.

## Identificación del problema principal

Como problema principal encuentro el desorden y la falta de confianza del dueño hacia sus trabajadores.

Desorden al momento de realizar las actividades, ya que los trabajadores saben que tienen que hacer, pero no tienen establecidos un puesto o un rol determinado, esto ocasiona que a veces cuando hay una tarea poco común o un problema, no tenga una persona fija o responsable a solucionarla, ocasionando muchas veces el cese de trabajo, desorden, pérdida de tiempo y gastos innecesarios. Otro problema fundamental es el desorden administrativo, el cual si es debidamente echo, pero no tiene orden, desde redactar información hasta el almacenaje de esta, ocasionando muchas veces la pérdida de tiempo y apuros al no encontrar la información requerida. El almacenaje de instrumentos y herramientas también se

encuentra en desorden, ocasionando pérdida de tiempo al momento de buscarlas o reparar algo.

La desconfianza por parte del dueño a sus trabajadores, lo que hace que el dueño no jerarquice responsabilidades y haga todo el, ocasionando lentitud en ciertas operaciones.

### **Conclusiones parciales**

Concluyo que el principal problema en la empresa es el desorden, desde lugar donde se guardan y el mantenimiento de las herramientas, forma de trabajar de los empleados, hasta los deberes administrativos y contables. El cual debe solucionarse con diversos planes estratégicos, como una ordenada jerarquización de deberes o un organigrama, todo esto bien estipulado en un plan de trabajo.

La falta de inversión también afecta significativamente a la empresa, ya que no podrá mejorar y simplemente quedará estancada y tal vez hasta pierda ganancias.

La falta de confianza debido a malas experiencias pasadas hace que el dueño, realice la mayoría de trabajo él solo, ocasionando lentitud en ciertas operaciones y deberes, que podrían ser mucho más rápidas si jerarquizara responsabilidades.

### **Sugerencias**

Planear, implantar y ejecutar determinadas estrategias para mejorar el desorden en la empresa.

Sería muy útil implantar un MOF el cual jerarquice responsabilidades y estipule que rol tiene cada trabajador en la empresa, haciendo que las tareas sean más rápidas e eficientes frente a un problema.

Ordenar de una forma limpia y eficiente la información de la empresa, tales como libros de trabajo, recibos, facturas, etc; con el fin de tener la información a la mano para cualquier necesidad de esta.

Que el dueño realice inversiones significativas a ciertas áreas de la empresa, con el fin de mejorar o agilizar sus actividades o herramientas.

Que plantee diversos planes estratégicos con el fin de lograr los objetivos propuestos y también con el fin de solucionar problemas latentes en la empresa.

## **Estrategias de venta**

### **1.- Escribir un blog corporativo**

Dando por hecho que si tenemos un negocio tienes una página web, debería tener un blog corporativo en dicha página. Escribir un blog corporativo tiene muchísimos beneficios y, a medio plazo, todas las empresas que lo tienen acaban logrando más ventas.

Algunos de los beneficios de un blog corporativo son:

Dar a conocer tus habilidades y destrezas.

Aumentar las visitas a tu página web.

Ayudar a mejorar tu imagen de marca.

Contar testimonios y casos de éxito.

Colaborar con otras empresas.

efectivas son: Demos, Muestras gratuitas, Prueba temporal.

### **2.- Brindar servicios adicionales gratuitos**

Una estrategia de venta alternativa a la subida de precio es ofertar servicios adicionales gratuitos. Esto hace más interesante el producto en comparación con la competencia aumentando la probabilidad de compra. Algunas opciones de servicios adicionales gratuitos que no suponen un gran coste añadido para la empresa, pero sí consiguen diferenciarte de la

competencia son: Entrega a domicilio, Instalación gratuita, Servicio de mantenimiento, Nuevas garantías o políticas de devolución, Trato personalizado.

### **3.- Dar obsequios a tus clientes**

Una estrategia de ventas que funciona muy bien es ofrecer obsequios, tanto a tus clientes actuales como a tus clientes potenciales.

Un obsequio te puede ayudar a:

Romper el hielo: Puedes usarlo para romper el hielo con clientes potenciales con los que te reúnas.

Un detalle siempre ayuda a que te presten más atención o a que sean menos reticentes a que les presentes un presupuesto.

Recompensar la fidelidad: Recompensar la fidelidad de tus mejores clientes mediante un obsequio siempre ayuda a afianzar tu relación y, tal vez, que ese cliente te preste la atención que necesitas para presentarle ese nuevo producto de tu empresa.

Algunos ejemplos de obsequios son los bolígrafos, llaveros, cargadores de móviles portátiles, fundas para móviles... Aunque, sin duda, lo ideal es que le ofrezcas productos producidos por tu misma empresa en caso de que sea posible.

### **4.- Redes sociales para captar clientes**

Son un canal muy potente si se sabe en cuáles estar y, por supuesto, cómo conseguir clientes en las Redes Sociales. Hay muchas empresas que están en las redes, pero no realizan ningún tipo de acción para captarlos.

## **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Teniendo en cuenta las variables, objetivos e hipótesis trabajadas en esta investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Se aprobó la hipótesis alterna y se negó la nula, ya que un plan estratégico, si ayuda a mejorar la gestión administrativa.

Mediante la investigación realizada a dicha empresa se pudo conocer cuáles eran las principales dificultades y puntos a mejorar que tenía la gestión administrativa, reflejando un exceso en gastos innecesarios y oportunidades de mejora, es por ello que se planteó diversos planes estratégicos, lo cual ayudaría significativamente a la empresa; los cuadros de situación actual comparadas con los cuadros proyectivos que se realizaron fueron de gran utilidad, ya que ayudaron a reflejar fallos y oportunidades de mejora y ganancia.

Se planteó que, dentro del área de la logística, se debe delegar o contratar una persona que recepcione las llamadas, ya que el dueño era el único que realizaba esta tarea, perdiendo cliente en algunas ocasiones, y causándole una acumulación de sus deberes y estrés laboral. El control de vehículos para la reducción de gastos en gasolina y mantenimiento es algo que también se pudo observar, gracias a los cuadros comparativos. Se concluyó también que la proyección de presupuestos ayudara a prevenir gastos futuros.

A lo largo del presente trabajo de investigación se logró demostrar que la empresa “Cooperación de gas E.I.R.L”, tiene rentabilidad y preocupación por sus colaboradores y con la propuesta de plan de mejora se espera reducir sus costos notablemente, aumentando su rentabilidad creándole diversas oportunidades de crecer como empresa

## Recomendaciones

Se recomienda la aplicación de los planes propuestos, con el fin de mejorar la gestión administrativa en la empresa, y como todo plan seguir las bases de un proceso administrativo, el cual radica en planificar, organizar, dirigir y controlar.

La implementación de una caja chica, es recomendable para cualquier tipo de negocio y rubro, ya sea una empresa pequeña o grande, esta se encargará de afrontar gastos menores diarios no previstos en el presupuesto habitual. También ayudara a la empresa a disponer de pequeñas cantidades de efectivo de manera inmediata, agilizando la gestión en la empresa.

Controlar la logística es fundamental en toda empresa, esta se encargará de la correcta distribución y gestión. La logística se encarga de planificar, gestionar y controlar el almacenamiento y distribución de bienes, igualmente de los servicios y el flujo de información generada, que comienza desde el punto de origen hasta el punto de venta.

La inversión será de gran ayuda al momento de crecer, en el sentido económico, es una inserción de capital (dinero o algún bien) con el fin de obtener una ganancia futura. Esta ocupación, supone una elección, que entrega un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable, por lo cual se recomienda que sea bien planificado.



## Referencias

- Alcantara, M. (2017). *Implementación de un plan estratégico y su incidencia en la gestión de la empresa Consorcio Mercantil Govesa S.A.C (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.
- Amboya, G., & Muñoz, M. (2018). *Propuesta de un plan estratégico para la pequeña empresa "El Lojanito" ubicada en la Provincia de Pichincha, parroquia rural Conocoto, Valle de los Chillos al sur- este del Cantón Quito periodo 2018-2022 (tesis de postgrado)*. Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Andrade, G. (2016). *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. para el período 2016-2018*. Universidad Internacional de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Anzola, S. (2002). *administracion de pequeñas empresas*. Ciudad de México, Mexico: McGraw Hill.
- Aramburu, J. (2017). *Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita. Lima. 2015 (tesis de maestria)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Barreto, M. (2019). *Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública*. Universidad del Salvador, Buenos Aires, Argentina.
- Calderon, E. V. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Obtenido de Contribuciones a la economía: <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Chavez, Y., & Palomino, K. (2019). *"Propuesta de un plan estratégico para el gimnasio Active Fitness en el distrito de Chiclayo 2018-2022"*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Peru.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Ciudad de Mexico, Mexico: McGraw Hill.
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de ambato (*. Universidad tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cubas, L., & Quispe, S. (2018). *Planificación estratégica para mejorar la gestión empresarial en la empresa centro estético dentalart e.i.r.l. Chiclayo, 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Peru.
- Cuya, D. (2017). *El Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio (tesis de maestria)*. Universiad Nacional de Eduacion Enrique Guzmán y Valle, Lima, Peru.
- Delgado, G. (2017). *Plan estratégico para la empresa de transporte de carga pesada Branvecsa S.A.C. en la ciudad de Arequipa 2017-2022 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Peru.

- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2005). *LA ENTREVISTA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: NUEVAS*. Londres, Inglaterra: The Sage Handbook of Qualitative.
- Estela, M. (2019). *Gestión en Administración*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/gestion-en-administracion/>.
- Garrido, A. S. (2006). *Dirección estratégica*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Guba, E. (1981). *El Caracter Cientifico de la Investigacion*. Madrid, España: Universitat Rovira i Virgili.
- Hellebust, k., & krallinger, J. (1991). *Planeación estratégica práctica*. Ciudad de Mexico, Mexico: Compañía Editorial Continental.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2001). *Administración - Una Perspectiva Global*. Ciudad de Mexico, Mexico: McGraw-Hill, 11º Edición.
- Lopez, J. (2021). *Proceso administrativo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,l a%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=Henri%20Fayol %2C%20fue%20el%20creador%20del%20proceso%20administrativo>.
- Luna, A. C. (2014). *Administracion estrategica*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HPHhBAAAQBAJ&printsec=frontco>
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboracion del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WnHYrdgYGmcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Martinez, F. (2002). *Planeación Estratégica Creativa*. Ciudad de Mexico, Mexico: editorial PAC.
- Martinez, J., & Silva, K. (2016). *Plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch – Chiclayo (tesis de pregrado)*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Peru.
- Mendoza, A. A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales*. Manta, Ecuador: Dominio de las ciencias.
- Mills, G. (2018). *Administrative or Management Functions of an Office*. Obtenido de mymbaguide: [mymbaguide.com](http://mymbaguide.com)
- Montengro, S. (2020). *Relación entre el Plan Estratégico institucional de la región Lambayeque y el logro de objetivos en el sistema hidráulico Tinajones – 2017 (tesis de postgrado)*. Universidad Particular de Chiclayo, Chiclayo, Peru.

- Neira, J., & Tenelema, C. (2017). *Plan estratégico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la Ciudad de Guayaquil (tesis de postgrado)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Pacheco, C. (2006). *Presupuestos en un enfoque gerencial*. Ciudad de Mexico, Mexico: IMCP.
- Pacheco, E. (2016). *Plan estratégico para mejorar el clima laboral de la distribuidora "Bio Agua" en Babahoyo (tesis de pregrado)*. Universidad Regional Autonoma de los Andes Uniandes, Babahoyo, Ecuador.
- Plascencia, M. (2016). *Gestión administrativa y calidad de enseñanza universitaria, en la facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao (tesis de maestria)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Porter, M. E. (2008). *Estrategias y ventaja competitiva*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Ramirez , D., & Cabello, M. (1997). *Empresas Competitivas*. Ciudad de Mexico, Mexico: Editorial McGraw Hill.
- Romero, V. (2020). *Course Hero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/55916392/Caso-JUMEXdocx/>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial "San Martin" – Chiclayo (tesis de postgrado)*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Peru.
- Rosas, N. (2016). *Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región puno, 2015 – 2016 (tesis de maestria)*. Universidad Andina Nestor Caceres Velazques, Puno, Peru.
- Sabogal, C., & Vargas, J. (2018). *Gestion administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en al universidad nacional de Colombia (tesis de maestria)*. Universidad libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Sainz, J. M. (2018). *El plan estrategico en practica*. Madrid, España: ESIC.
- Sampieri, R., & Collado, C. (2003). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-SampieriCap-1.pdf>
- Sandoval, L. (2017). *Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L, en el distrito de San Juan de Lurigancho (tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Steiner, F. G. (2007). *Planeacion estrategica*. Ciudad de Mexico, Mexico: CECOSA.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigacion cientifica*. Ciudad de Mexico, Mexico: Limusa noriega editores. 4° edicion.

- Villegas , E. (2019). *“Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de anta departamento de Cusco, 2019” (Tesis de postgrado)*. Universidad Andina de Cusco, Cusco, Peru.
- Wong, L. (2019). *Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión empresarial de Almacenes de la selva S.A.C., Tarapoto (tesis de maestria)*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Peru.

**Anexos**  
**Anexo N° 1: Encuesta**

**Encuesta**

Esta encuesta está dirigida al trabajador de la empresa Corporación de gas E.I.R.L., con el fin de conocer cómo se siente este, respecto a su centro laboral.

Esta encuesta será de manera anónima (nadie sabrá quien la llenó), por lo tanto, se pide responder con mucha **SINCERIDAD** y **SERIEDAD**.

Responde marcando con un X donde corresponda

**Edad:** a) 18 – 23 b) 25 – 31 c) 32 – 38 d) 39 – a mas

¿Cuánto tiempo hace que trabajas para la empresa?

- a) 1 mes
- b) de 2 meses a 1 año
- c) de 1 año a 2 años
- d) de 2 años a más

**1. ¿considera que está a gusto trabajando en equipo?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**2. ¿está de acuerdo con todo lo que el dueño ofrece a sus trabajadores?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**3. ¿Está de acuerdo con todo lo que el dueño del negocio ordena que hagan?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**4. ¿confía en su jefe?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**5. ¿te aburres o te diviertes en el trabajo?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**6. ¿estas satisfecho con el horario de trabajo?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**7. ¿crees que las herramientas con las que trabajas son las adecuadas?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**8. ¿considera que deberías resolver problemas que no sean parte de tu trabajo?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**9. ¿consideras que deberías dar un consejo para mejorar la eficiencia en la empresa?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo

e) totalmente en desacuerdo

**10. ¿consideras que la forma en la que trabajas te ayuda a cumplir tus metas en la empresa?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**11. ¿consideras que deberías tener algún tipo de capacitación?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**12. ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**13. ¿crees que el dueño da facilidades para trabajar?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**14. ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo

**15. ¿estas de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien echo, aunque se te encargue más?**

- a) totalmente de acuerdo
- b) de acuerdo
- c) neutral
- d) desacuerdo
- e) totalmente en desacuerdo



## Anexo N° 2: Fichas de validación

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Jose William Cordova Chirinos
<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	05	
<b>CARGO</b>	DTC - USS	
<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>		
PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA COORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Olaechea Olaechea Francisco Benjamin	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	ENCUESTA	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa Cooperación de gas E.I.R.L	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Diseñar planes estratégicos para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Validar el plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que	

<p>14. ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien echo, aunque se te encargue más?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>15</u>    N° TD <u>01</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ EXPERTO  
 Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS  
 CATEDRÁTICO  
 DNI: 09582232

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Edgar Robalo Tuesta Torres
<b>PROFESIÓN</b>		Contador
<b>ESPECIALIDAD</b>		Auditoría - Costos - Planificación
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS )</b>		30 años
<b>CARGO</b>		Coord. Inv. y P&D
<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>		
PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA COORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Olaechea Olaechea Francisco Benjamin	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	ENCUESTA	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa Cooperación de gas E.I.R.L	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Diseñar planes estratégicos para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Validar el plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que	



<p>14. ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien hecho, aunque se te encargue más?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>13</u> N° TD <u>08</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES:</p>	<p><i>Se ha evaluado solo el tema de las preguntas pero considero insuficiente solo la enate tu como instrumento.</i></p>
<p>3. OBSERVACIONES:</p>	<p><i>Las preguntas son basicas y el instrumento pido evaluar para pcr any, deber formularse otras forma de mediación a través de comisiones de conciliación y for mutación de indicaciones, caant. tal como pccg tal como para validar el resultado de la propuesta.</i></p>

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Juan Amilcar Villanueva Galdevón
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración y Ing. de Sistemas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Maestría en Administración de Negocios
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	06 años
<b>CARGO</b>	DTG - (Coord. PPP- FACEM)
<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	
PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA COOPERACIÓN DE GAS E.I.R.L	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Olaechea Olaechea Francisco Benjamin
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	ENCUESTA
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL</b> Aplicar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa Cooperación de gas E.I.R.L.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Diseñar planes estratégicos para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Validar el plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> </ul>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que

<p>14. ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien echo, aunque se te encargue más?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>15</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

  
**Alonso A. Valenzuela Calderón**  
 INGENIERO EN CALIDAD Y DE SISTEMAS  
 REG. CIP. 137308

JUEZ - EXPERTO  
 DNI: 41400923



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mirko Medina Nuñez
<b>PROFESIÓN</b>		Administrador
<b>ESPECIALIDAD</b>		Administración
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>		20
<b>CARGO</b>		PTC
<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>		
PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA COORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Olaechea Olaechea Francisco Benjamin	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	ENCUESTA	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa Cooperación de gas E.I.R.L	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Diseñar planes estratégicos para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Validar el plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> </ul>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que	

<p>14. ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )  SUGERENCIAS: _____  _____  _____</p>
<p>15. ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien echo, aunque se te encargue más?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )  SUGERENCIAS: _____  _____  _____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>15</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Jhona Danilo Guevara
	<b>PROFESIÓN</b>	Estadística
	<b>ESPECIALIDAD</b>	RRHH
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	5
	<b>CARGO</b>	Especialista de Desarrollo del Talento Humano.
<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>		
PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA COOPERACIÓN DE GAS E.I.R.L		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Olaechea Olaechea Francisco Benjamin	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	ENCUESTA	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa Cooperación de gas E.I.R.L	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Diseñar planes estratégicos para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> <li>• Validar el plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Cooperación de Gas E.I.R.L.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que	

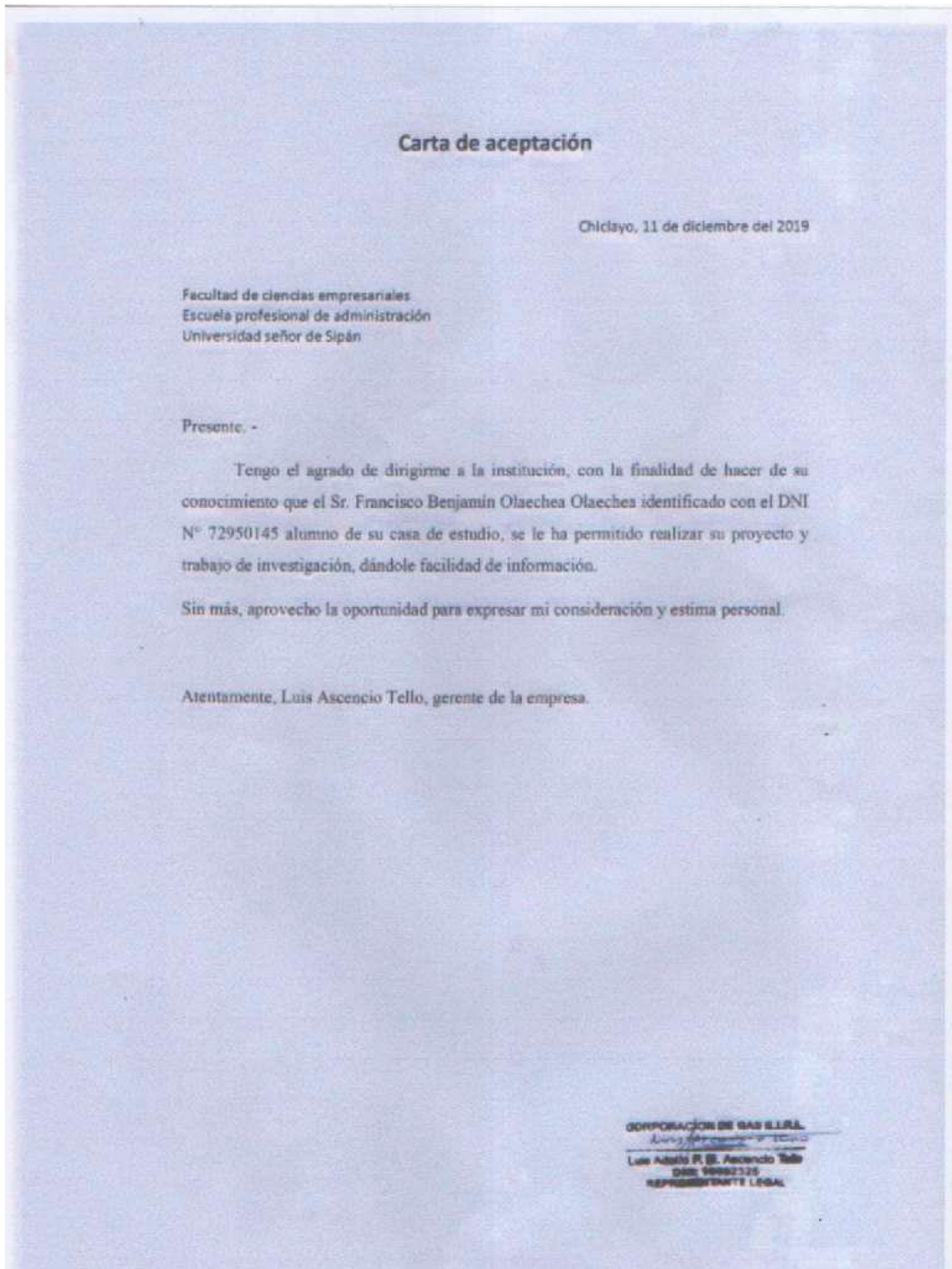
14. ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿estás de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien echo, aunque se te encargue más?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>14</u> N° TD <u>1</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES <i>x Realizar el formato de la encuesta en libertad con las escala de 1 a 5 como encabezada.</i>	


 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
 CONSEJO NACIONAL  
*Jhanna Guevara Davila*  
 LIC. JHANA GUEVARA DAVILA  
 COESPE 1054

JUEZ - EXPERTO

### Anexo N° 3: carta de aceptación de la empresa para investigación





## Anexo N° 4: Data de muestra Piloto y fidelidad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	15

### Estadísticas de escala

	Media	Varianza	Desviación	N de elementos
Desv.	35,63	13,411	3,662	15

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

20 : p8

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	var
1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	
2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	
3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	
4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3	4	
6	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	4	
7	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	
8	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	
9	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
10																

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Númerico	8	0	p1 ¿considera que está a gusto trabajando en equipo?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
2	p2	Númerico	8	0	p2 ¿está de acuerdo con todo lo que el dueño ofrece a sus trabajadores?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
3	p3	Númerico	8	0	p3 ¿Está de acuerdo con todo lo que el dueño del negocio ordena que hagan?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
4	p4	Númerico	8	0	p4 ¿confía en su jefe?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
5	p5	Númerico	8	0	p5 ¿te aburres o te diviertes en el trabajo?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
6	p6	Númerico	8	0	p6 ¿estas satisfecho con el horario de trabajo?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
7	p7	Númerico	8	0	p7 ¿crees que las herramientas con las que trabajas son las adecuadas?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
8	p8	Númerico	8	0	p8 ¿considera que deberías resolver problemas que no sean parte de tu trabajo?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
9	p9	Númerico	8	0	p9 ¿consideras que deberías dar un consejo para mejorar algo en la empresa?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
10	p10	Númerico	8	0	p10 ¿consideras que la forma en la que trabajas te ayuda a cumplir tus metas en la empresa?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
11	p11	Númerico	8	0	p11 ¿consideras que deberías tener algún tipo de capacitación?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
12	p12	Númerico	8	0	p12 ¿consideras que el dueño debería darte ciertos incentivos para motivarte?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
13	p13	Númerico	8	0	p13 ¿crees que el dueño da facilidades para trabajar?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
14	p14	Númerico	8	0	p14 ¿si el dueño te diera otras responsabilidades aparte de tu trabajo, estarías de acuerdo?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
15	p15	Númerico	8	0	p15 ¿estas de acuerdo de siempre terminar tu trabajo rápido y bien echo, aunque se te encargue más?	{1, totalmente de ac... Ninguno	8	8	Derecha	Escala	Entrada
16											

## Anexo N° 5: Resolución de proyecto de investigación

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

**VISTO:**

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

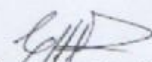
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
Dira Carmen Elena Torres Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Co.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5; carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

24.	- OLAECHEA OLAECHEA FRANCISCO BENJAMÍN	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA CORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L. 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- ORDINOLA CUMPA SERGIO SEBASTIAN	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA CANINA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



Anexo N° 6: T1



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

Pimentel, 16 de Abril del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito: Francisco Benjamín Olachea Olachea con DNI 72950145


En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la microempresa  
CORPORACIÓN DE GAS E.S.P.A. 2020

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado 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
<u>Olachea Olachea FRANCISCO BENJAMÍN</u>	<u>72950145</u>	

## Anexo N° 7: Reporte turnitin

### PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA CORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>1%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>moam.info</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.clubensayos.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



## Anexo N° 8: Acta de originalidad



### 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° 0760-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Olaechea Olaechea Francisco Benjamín, con su tesis Titulada "PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA CORPORACION DE GAS E.I.R.L. 2020"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% 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, 25 de mayo de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.

### Anexo N° 9: ubicación online de la empresa



Ver por fuera

## Corporacion de Gas E.I.R.L

Cómo llegar   Guardar

**Dirección:** Las, Margaritas 527, Chiclayo 14011

**Teléfono:** (074) 506060

### Anexo N° 10: fachada de la empresa



## Anexo N° 11: Software de la empresa

**CORPORACION DE GAS E.I.R.L.**

Sistema | Datos Generales | Operaciones | Reportes Operativos | Reportes Gerenciales | Herramientas | Ventanas | Ayuda

CORP.GAS. (ADMINISTRADOR)

**Operaciones**

- Articulos
  - Ventas
- Caja
  - Movimiento de caja
  - Transferencia entre cajas
  - Gastos of comprobante
- Notas de Credito
  - NCR Ventas
- Notas de Debito
  - NDB Ventas

**Listado de Ventas**

Período [F3] Tipo Doc. Salida

Del: 02/07/2019 Doc.: 00 TODOS LOS DOCUMENTOS Cli.: 00000 TODOS LOS CLIENTES Alm.: 00 TODOS LOS ALMACENES Artículo: 00000

AI: 02/07/2019 Serie: Correl.: Vend.: 000 TODOS LOS USUARIOS

Fecha Venta [F8]	Documento	Nombre / Razon Social del Cliente [F8]	SubTotal	IGV	Total	%DG	Total	M	Condicion	N° Op.	Ven
02/07/2019 06:19:14 a.m.	BV/ B001-0007902	CLIENTES VARIOS	30.51	5.49	36.00	0.00	36.00	S	CONTADO	1	COF
02/07/2019 06:19:45 a.m.	BV/ B001-0007903	CLIENTES VARIOS	28.81	5.19	34.00	0.00	34.00	S	CONTADO	2	COF
02/07/2019 06:20:15 a.m.	BV/ B001-0007904	CLIENTES VARIOS	31.36	5.64	37.00	0.00	37.00	S	CONTADO	3	COF
02/07/2019 08:30:51 a.m.	FV/ F001-0001992	CUEVA CARRANZA CNTHIA DE FATIMA (MUL...	30.51	5.49	36.00	0.00	36.00	S	CONTADO	4	COF
02/07/2019 08:31:22 a.m.	FV/ F001-0001993	VALDERA MONTALVO EDGAR ABEL (SERVI...	30.51	5.49	36.00	0.00	36.00	S	CONTADO	5	COF
02/07/2019 11:09:26 a.m.	FV/ F001-0001994	GUERRERO CASTAÑEDA CARLOS ENRIQUE	30.93	5.57	36.50	0.00	36.50	S	CONTADO	6	COF

**DETALLE DEL DOCUMENTO:** Total S/: 215.50 (CN) S/: 215.50 (CR) S/: 0.00 (AN)

Codigo	Articulo	Marca	Presentacion	Cantidad	Pr. Vta. L	% Dscto.	Pr. Vta. F.	Importe	SERE

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

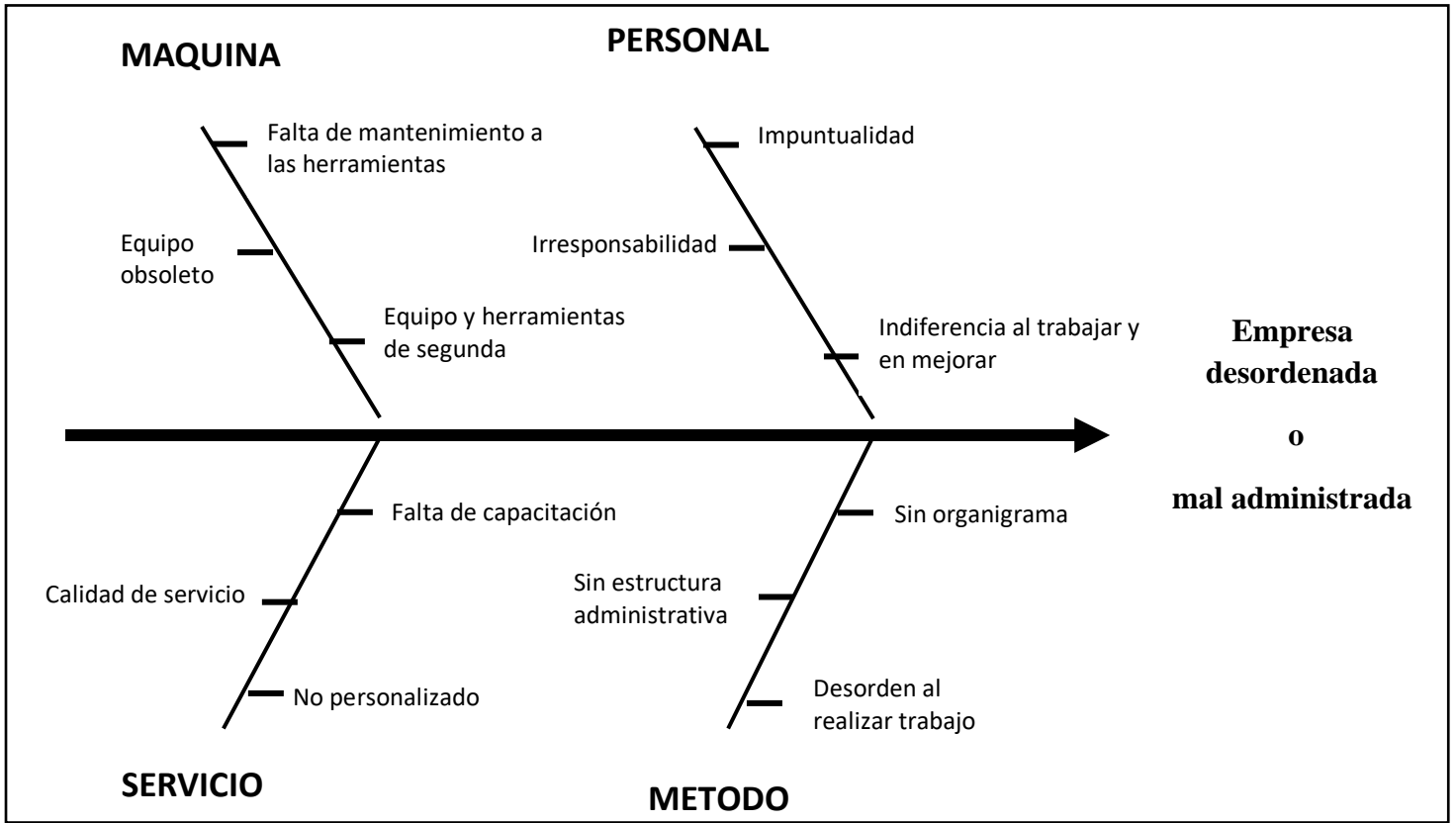
COBERTURA ENVIO SUNAT / WEB ACTIVA HASTA 25/10/2019 - ESTADO DE CONEXION : LOCALHOST - ESTADO ACTIVACION (r1) : ACTIVADO

11:16 a.m.  
02/07/2019

## Anexo N° 12: trabajador de la empresa



Anexo N° 13: espina de Ishikawa



## Anexo N° 14: FODA

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>FORTALEZAS</b></li><li>• Satisfacer la necesidad de los clientes al poder adquirir la marca líder de GLP en el Perú.</li><li>• Contar con un excelente servicio a domicilio inmediato, ayudando al consumidor en la instalación con mucha amabilidad.</li><li>• Precios competitivos que dependerán de la elección del cliente al hacer su pedido presencial, por teléfono.</li></ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Producto que se usa para el consumo diario en la preparación de alimentos, teniendo a empresas dedicadas a la gastronomía dependiendo de nuestro producto</li><li>• Distintos programas de fomento y apoyo para las PYMES por parte de la empresa proveedora.</li><li>• Oferta de mano de obra capacitada en el rubro de distribución a domicilio y personal hábil para el manejo de motocicletas.</li></ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Obstáculos para llegar al destino programado, debido a mucho tráfico o falta de información por parte del consumidor para llegar a su domicilio o falta de atención del trabajador.</li><li>• Zonas alejadas y rurales a las cuales los trabajadores no pueden llegar.</li></ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incertidumbre debido a una posible crisis nacional o regional, que puede afectar la demanda de alimentos en los restaurantes principalmente y esto repercutirá en la frecuencia de pedidos de balones de GLP.</li><li>• Inflación que produzca un aumento de precios en los insumos utilizados en la distribución como es el caso de la gasolina para las unidades motorizadas, costo de teléfono, costo de energía eléctrica, etc.</li><li>• Posibilidad de afrontar una respuesta agresiva de las distribuidoras existentes. La competencia entre las distribuidoras es muy fuerte.</li><li>• Modelo de negocio de fácil imitación e implementación ya que no requiere una gran cantidad de dinero.</li></ul>

## Anexo N° 15: Organigrama

